

「お客様 ご意見・ご要望アンケート」の結果について

当組合では、これまで以上により良いサービスのご提供を目指し、機能やサービスについてお客様のご意見をお伺いいたしたく、「お客様 ご意見・ご要望アンケート」を実施いたしました。

ご協力いただきました皆様におかれましては、お忙しいところお時間をお借りいたしまして、誠にありがとうございました。

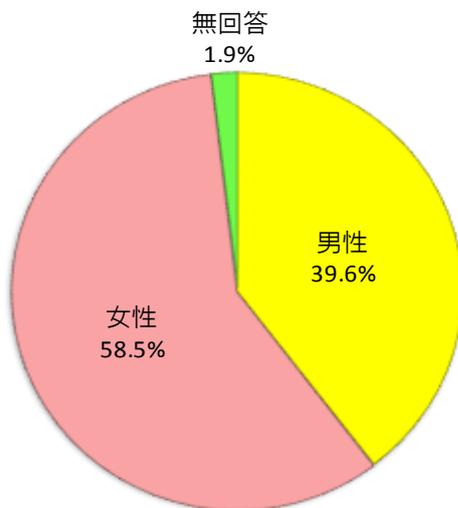
つきましては、アンケートの結果をご報告申し上げます。

1. お客様 ご意見・ご要望アンケートの実施状況

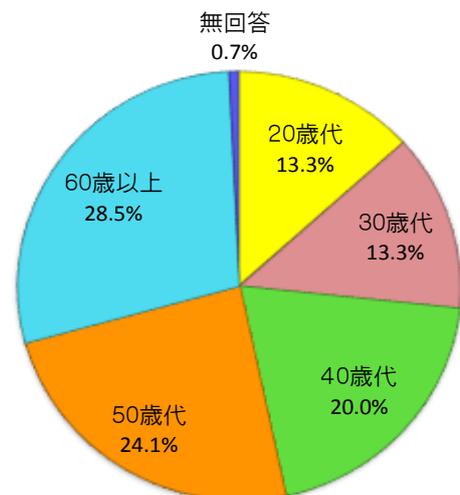
- ①調査期間 平成26年8月11日（月）～9月19日（金）
- ②調査方法 全店の取引先を対象に1,000先を抜粋し、郵送しました。
（内訳）20歳代、30歳代、40歳代、50歳代、60歳以上の5つの年齢層の取引顧客各200人を抽出
- ③回収状況 回収枚数 270枚 回収率 27.0%

2. 回答者の概要

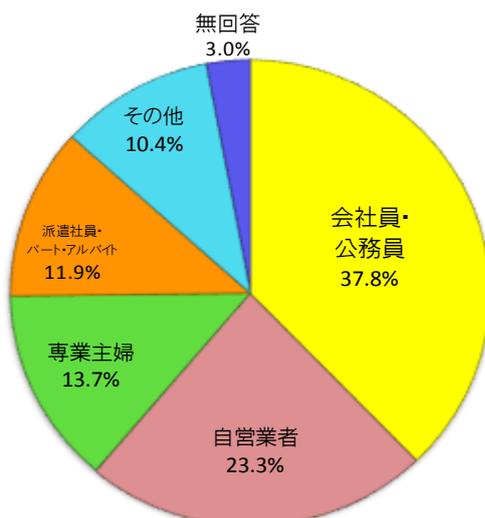
①性別



②年齢

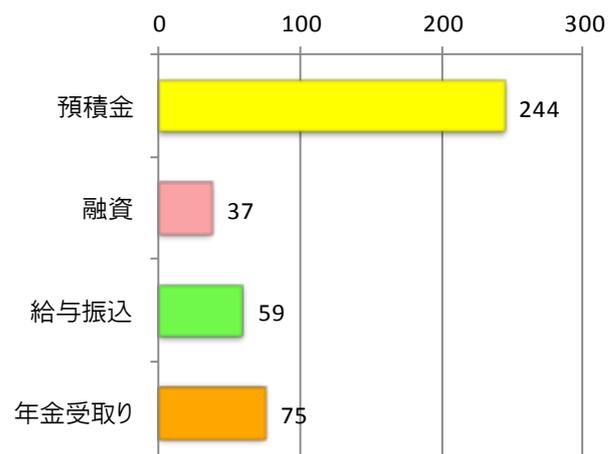


③職業



④取引内容

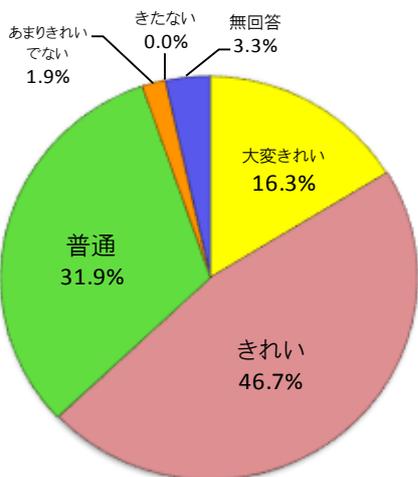
（複数回答 件数）



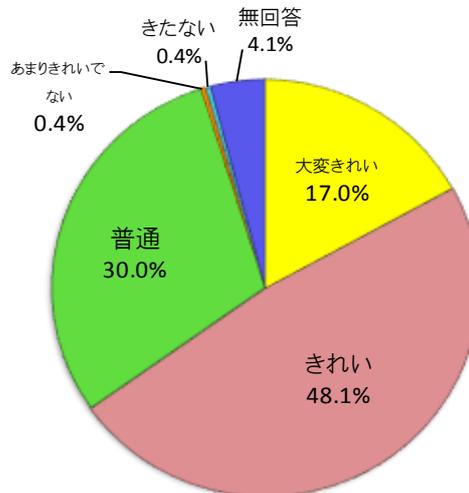
3. アンケート結果

【1】 店舗内外の環境について

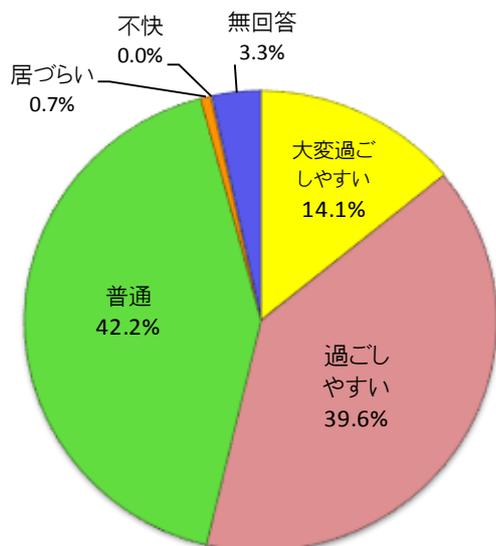
【1】-1 お取引店の店舗の外観はいかがですか
(清掃状況など)



【1】-2 お取引店の店舗内はいかがですか
(明るさ、整理整頓、掲示物など)



【1】-3 お取引店の店舗内の雰囲気はいかがですか



【1】店舗内外の環境について

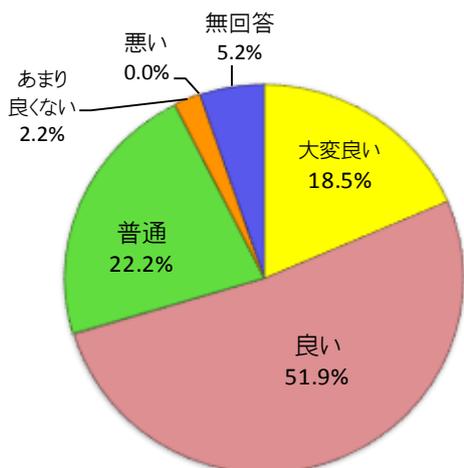
店舗内外の清掃状況等については全店舗において約60%以上のお客様から「大変きれい」「きれい」という回答をいただきました。

また、店舗内の雰囲気につきましても、50%以上のお客様から「大変過ごしやすい」「過ごしやすい」という回答をいただきました。

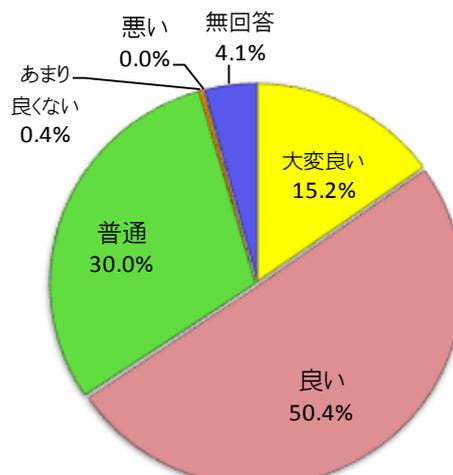
店舗内外は常日頃より清潔・整理整頓し過ごしやすい店舗であるよう努めてまいります。

【2】 営業店窓口の対応について

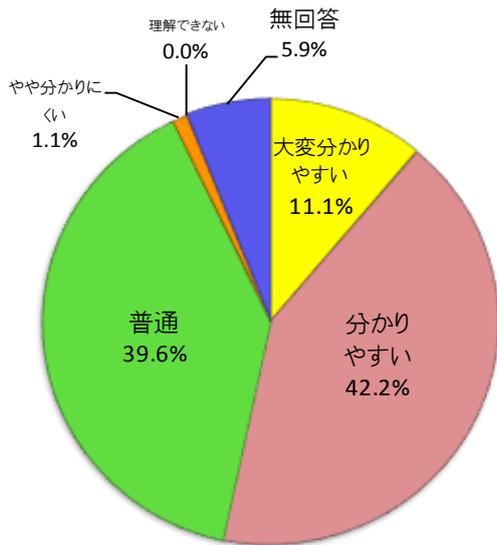
【2】-1 窓口職員の「あいさつ」や「言葉使い」はいかがですか



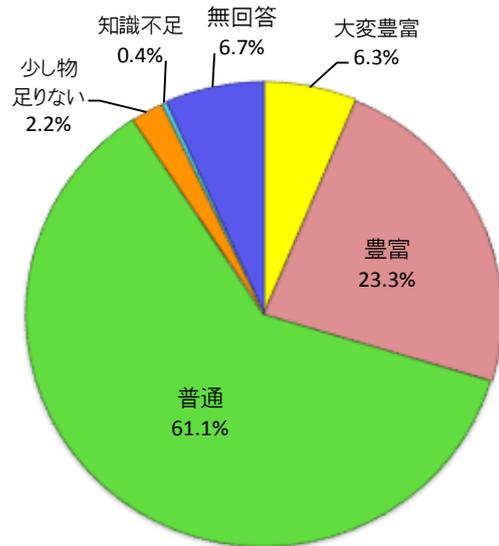
【2】-2 窓口職員の「身だしなみ」はいかがですか



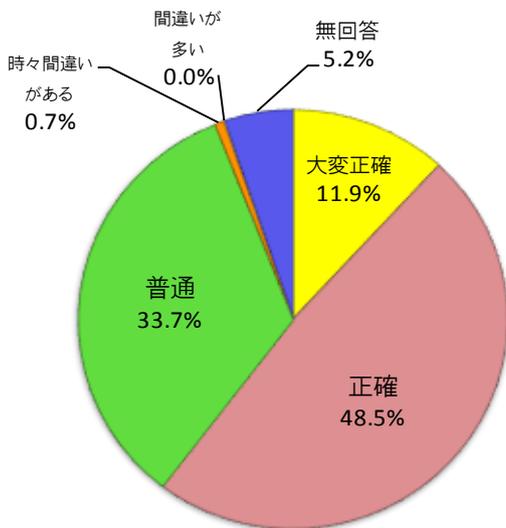
【2】-3 窓口職員の商品説明は分かりやすいですか



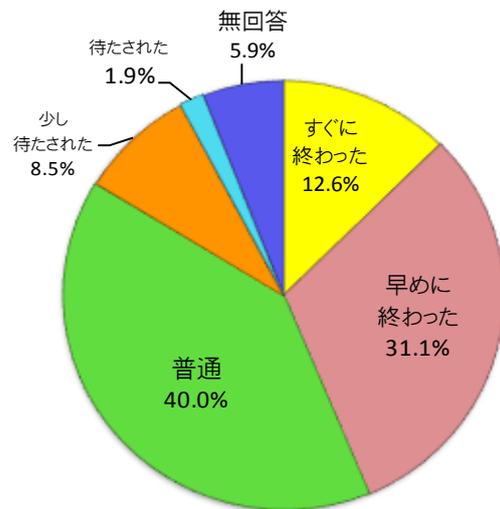
【2】-4 窓口職員の商品知識はいかがですか



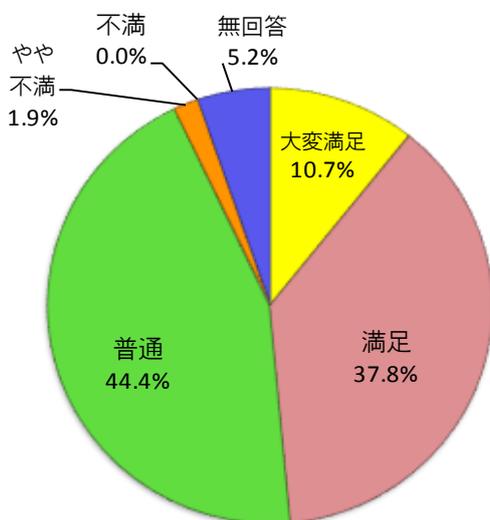
【2】-5 窓口での事務処理は正確ですか



【2】-6 窓口での待ち時間はいかがですか



【2】-7 窓口をご利用になられた満足度はいかがですか



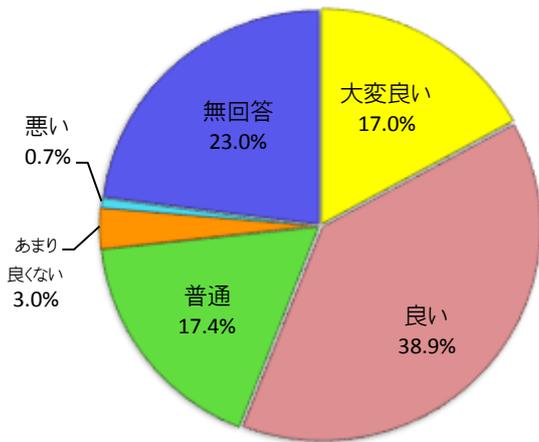
【2】営業店窓口の対応について

あいさつ・身だしなみについては、65%以上のお客様に「大変良い」「良い」という回答をいただきました。また、窓口での商品説明・事務処理等の対応及びご利用の満足度について全体的に良い評価をいただきました。

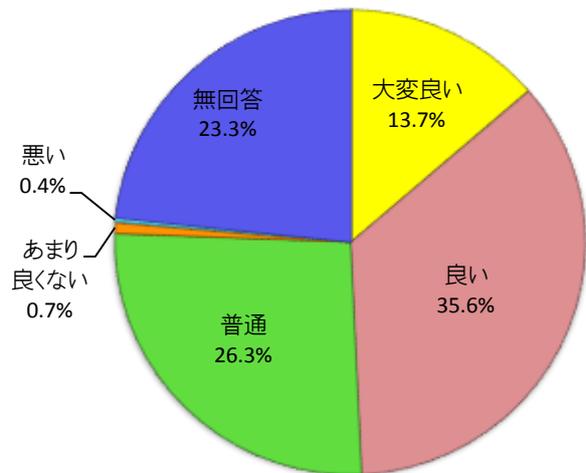
職員の事務処理・商品知識のレベルアップとともにお客様の目線にたった、より良いサービスを心がけてまいります。

【3】 得意先係の対応について

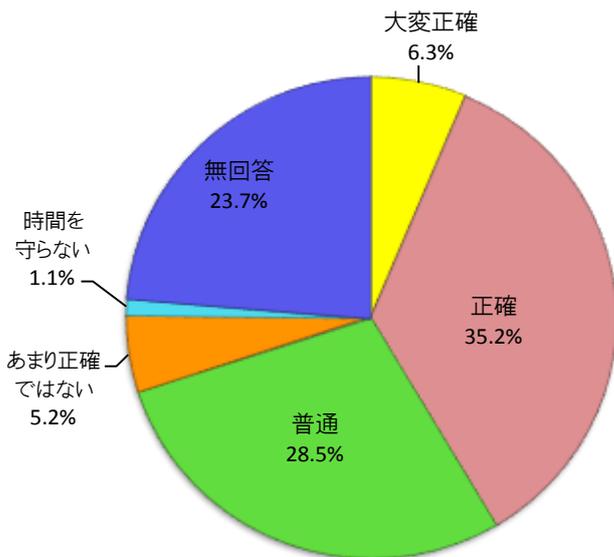
【3】-1 得意先係の「あいさつ」や「言葉使い」はいかがですか



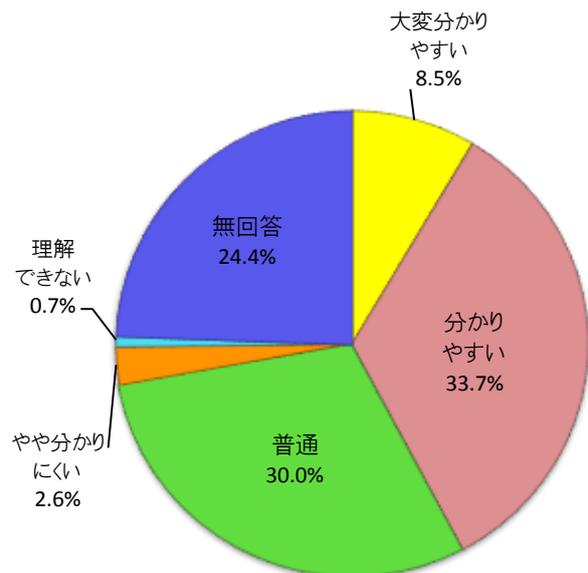
【3】-2 得意先係の「身だしなみ」はいかがですか



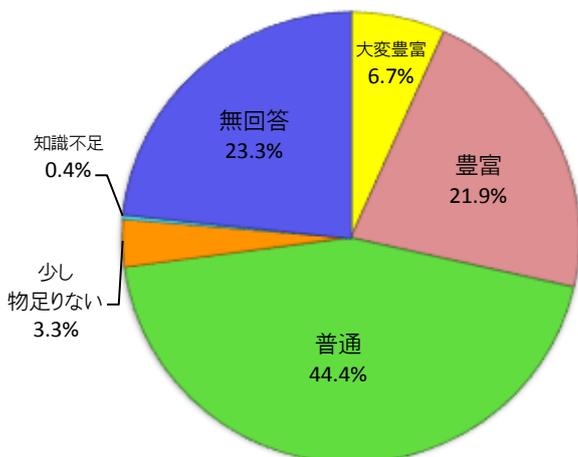
【3】-3 得意先係のお約束時間は正確ですか



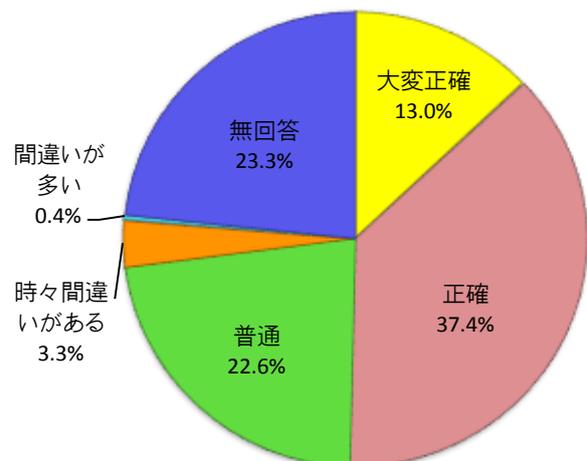
【3】-4 得意先係の商品説明は分かりやすいですか



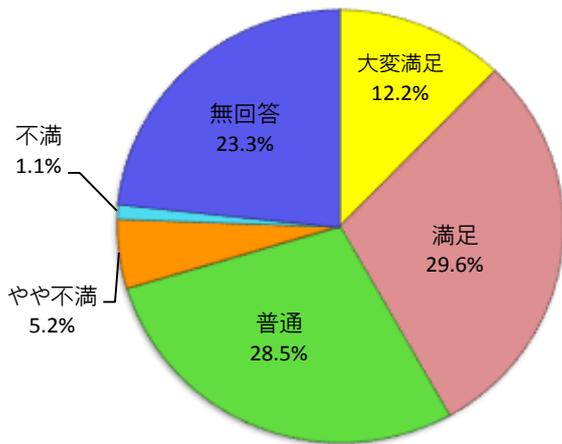
【3】-5 得意先係の商品知識はいかがですか



【3】-6 得意先係のご依頼いただいた処理は正確ですか



【3】-7 得意先係の対応（情報・相談・サービスなど）は満足いただいておりますか



【3】得意先係の対応について

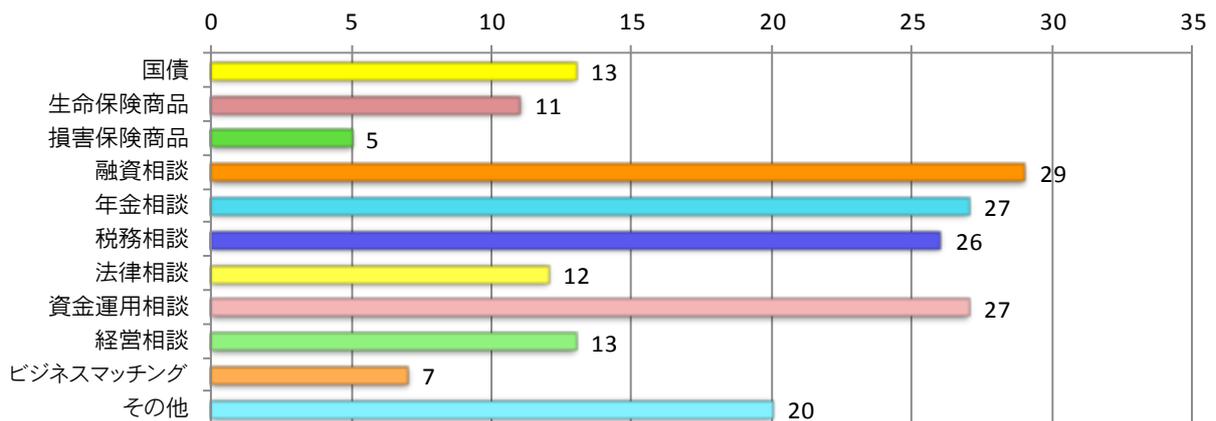
あいさつ・身だしなみについては、約50%のお客様に「大変良い」「良い」という回答をいただきました。
また、商品知識・ご利用の満足度について全体的に良い評価をいただきました。

お客様に情報提供及び相談できる職員となるよう勉強し、お客様の目線にたった、より良いサービスを心がけてまいります。

【4】商品サービスについて

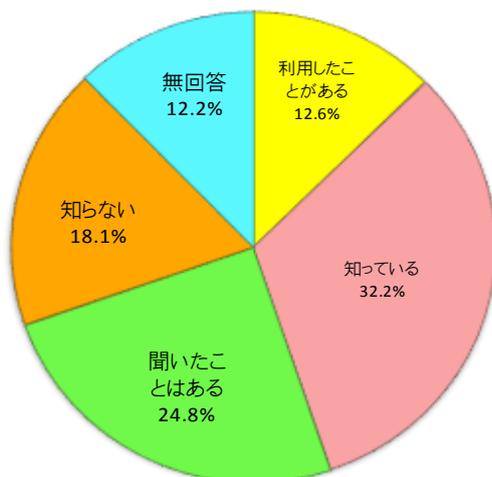
【4】-1 どのような商品サービスをご希望ですか

(複数回答 件数)



「年金相談」は全店において半期に1回開催しております。
毎月第3土曜日(8月除く)に本店にて「休日相談会(年金・個人ローン)」を開催しております。
毎月第1木曜日に本店にて「法律相談会」を開催しております。

【4】-2 当組合の各種相談会（年金相談会・ローン相談会・法律相談会）をご存じですか



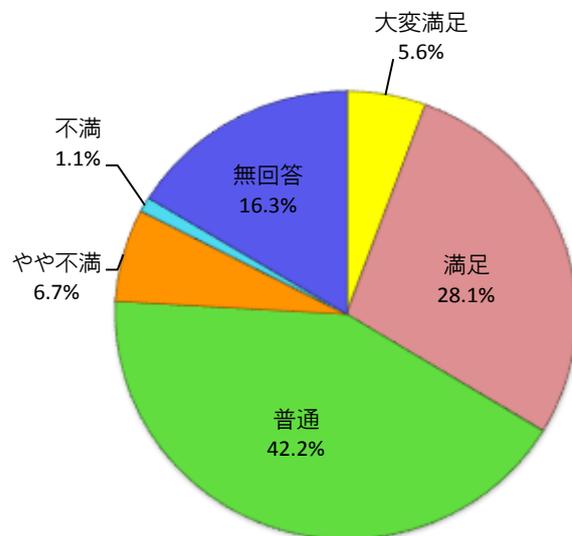
【4】商品サービスについて

各種相談業務のご希望を多くいただきました。
年金相談会・融資相談会・法律相談会は現在各店または本店にて開催しております。
また、税務相談・経営相談につきましても、今後検討してまいります。

融資、資金運用相談においては融資担当者及び得意先担当者においても気軽に相談していただけるよう勉強してまいります。

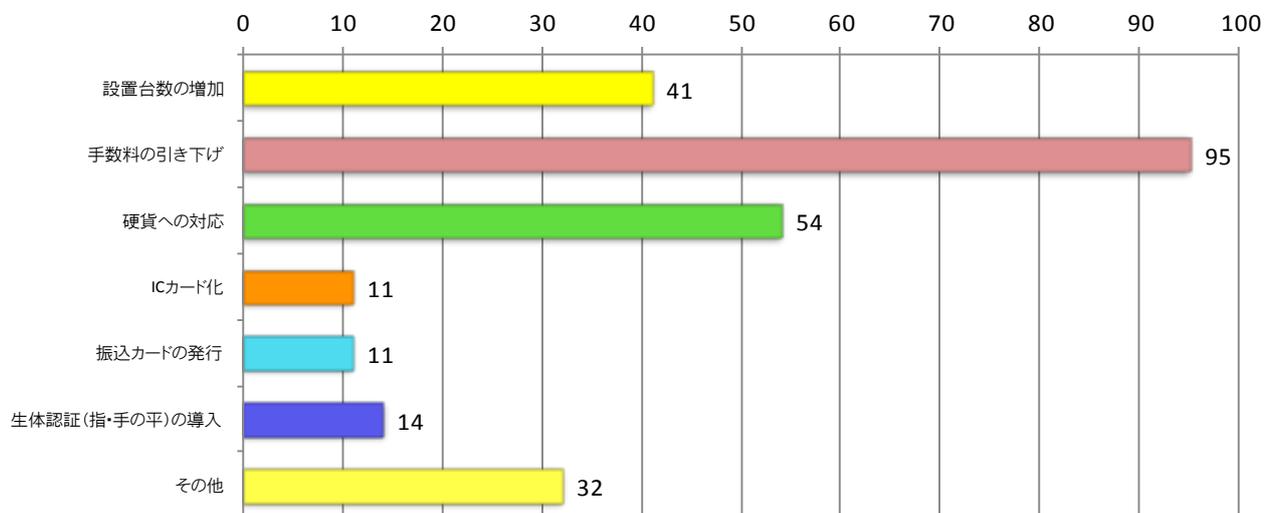
【5】ATM（現金自動預払機）について

【5】-1 当組合のATMの利便性はいかがですか



【5】-2 当組合のATMへのご要望はございますか

(複数回答 件数)



【5】ATMについて

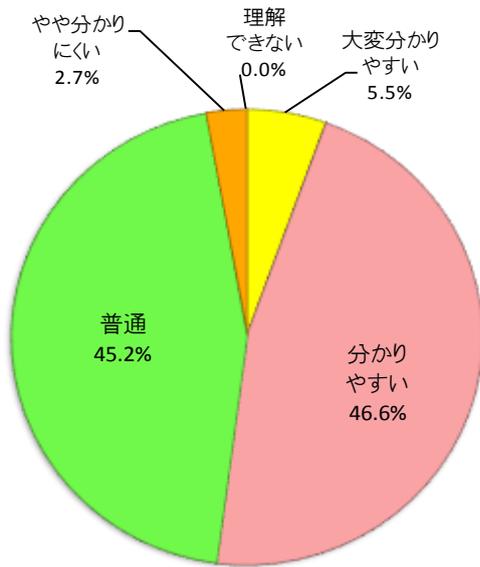
多くのお客様から手数料引下げのご要望をいただきました。
組合員の方にはATM手数料（月5回まで）の還元サービスを実施しております。
ATM手数料を含め、各種手数料につきましては今後見直し、検討をさせていただきます。

ATMの環境等につきましては、常に清掃および整備を図りより使いやすくしてまいります。

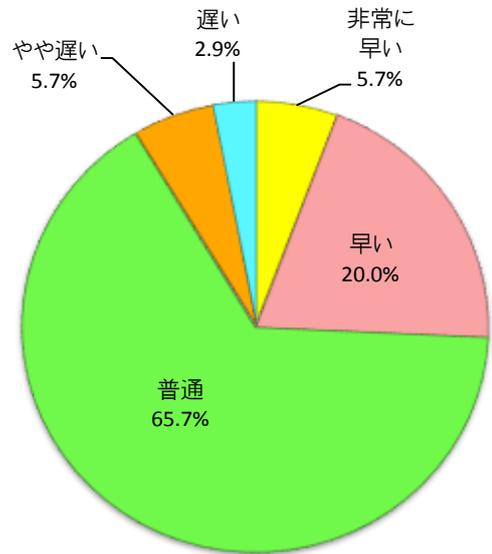
当組合のATMで定期預金のお預入れができます。

【6】融資について（該当のお客様のみご回答下さい）

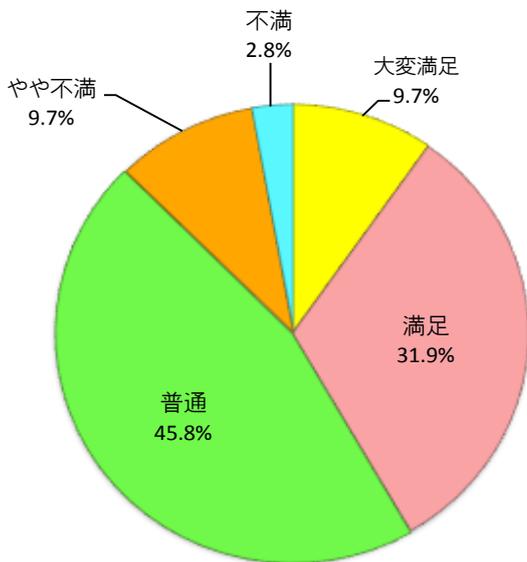
【6】-1 融資の申し込み時の説明はいかがでしたか



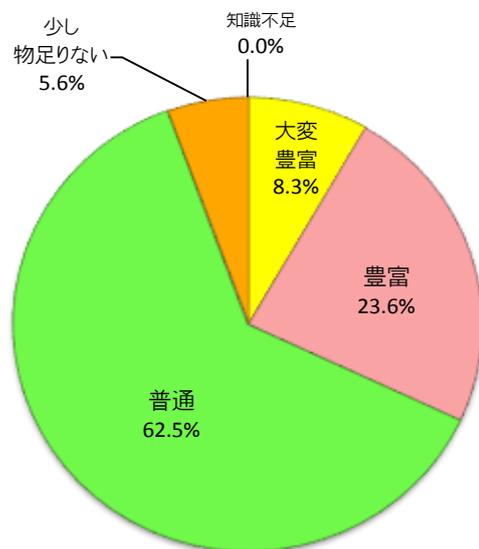
【6】-2 融資の申し込みからの回答までの時間はいかがでしたか



【6】-3 担当者の融資に関する相談への対応はいかがですか



【6】-4 担当者の融資関係の知識はいかがですか



【6】融資について

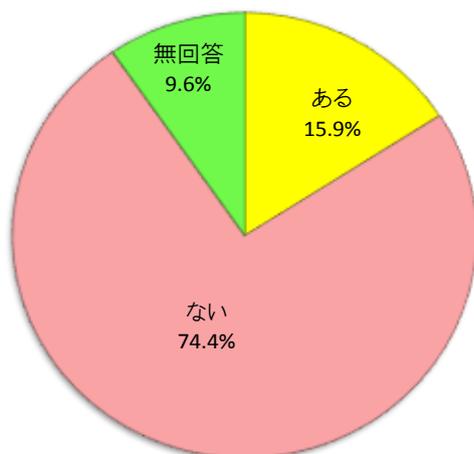
融資申込時の説明について、50%以上のお客様から「大変分かりやすい」「分かりやすい」という回答をいただきました。

融資に関する相談への対応についても高い評価をいただきました。

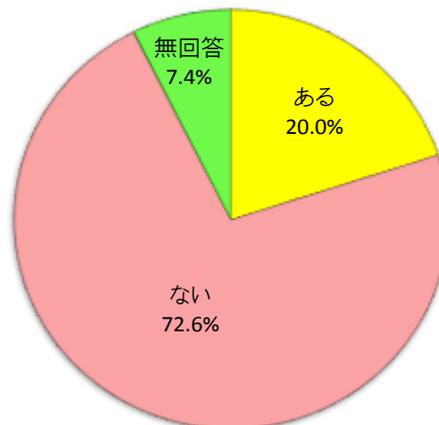
お客様に安心してご相談・お借入いただけていただけるよう、さらなる育成に努めてまいります。

【7】情報提供について

【7】-1 当組合のディスクロージャー誌をご覧になったことはありますか



【7】-2 当組合のホームページをご覧になったことはありますか



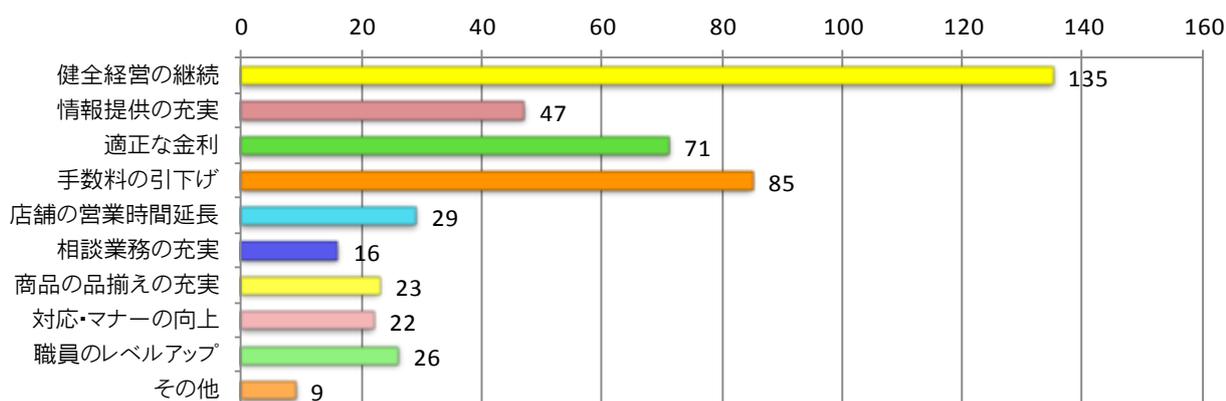
【7】情報提供について

70%以上の方にディスクロージャー誌及びホームページをご覧になったことがないという回答をいただきました。

ディスクロージャー誌等には当組合の経営情報、活動情報等が分かりやすく記載されていますので多くのお客様に安心してお取引いただくためにも、ご覧いただけるよう努めてまいります。

【8】当組合へのご要望についてお聞かせ下さい

(複数回答 件数)



【8】当組合へのご要望について

一番多くご要望いただきました「健全経営の継続」につきましては、経営方針の柱として取組みしております。「手数料の引下げ」につきましては、ATMをはじめとして、各種手数料を見直しさせていただいておりますが、今後も満足いただけるよう検討してまいります。

「適正な金利」につきましては、「湾ダブル定期積金」等金利上乘せ預金商品や各種個人ローンの金利プランをご用意させていただいておりますので、是非ご利用ください。

4. お客様の声に対する当組合の対応

お客様の声	当組合の対応
店舗外のATMでの通帳発行ができるようにしてほしい	平成26年2月より全ATMで通帳繰越発行ができるようになりました。
碧南市民病院内のATMはぜひ残して下さい	撤退予定はありません。
ATMの利用時間帯の拡大をしてほしい	ご利用状況を鑑みながら、今後検討してまいります。
ATMで定期預金の入出金ができるようにしてほしい	平成26年2月より定期預金の預け入れがご利用いただけます。
ATMコーナーが狭過ぎる為、次の人の待つ場所を確保した方がよい。	今後、店舗改装も含め検討してまいります。
ATM利用手数料を無料にしてほしい。	組合員の方に、月5回まで、手数料を還元しております。
ATMで現金振込ができるようにしてほしい	今後検討してまいります。
年金旅行の案内は全員に出されているのでしょうか	年金友の会にご加入のみなさま（当組合で年金を受給していただいている方）にご案内いたしております。ご案内に漏れないよう細心の注意を払います。
夏・冬のボーナス時期のイベントの充実	今後ともお客様のご期待に沿えられるサービスを検討してまいります。
企業の豊かで幸せなバトンのつなぎ方が知りたいです	コンサルティング機能の発揮に努めてまいります。