

## 地域のお客様の利便性向上について

当組合をご利用いただくお客様へ、より良いサービスをご提供できるよう「お客様満足度アンケート」を実施いたしました。調査結果を下記のとおり取りまとめましたので、お知らせいたします。

皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望は、今後の経営や施策の参考とさせていただきます。これからも末永く当組合をお引き立て下さいますようよろしくお願いいたします。

### <アンケート調査の内容>

1. 調査時期 平成26年1月
2. 調査対象 当組合と取引のあるお客様 360名
3. 調査回答 回収数 84先（回収率 23.3%）
4. 調査方法 無記名式によるアンケート調査

#### 【性別】

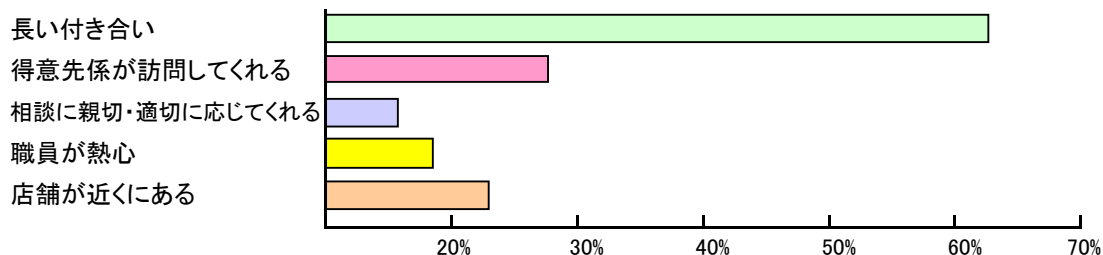
男性	37名	44.0%
女性	44名	52.4%
不明	3名	3.6%

#### 【年齢別】

20～40歳	8名	9.5%
41～60歳	28名	33.3%
61歳～	46名	54.8%
不明	2名	2.4%

### 『お客様満足度アンケートの実施結果』

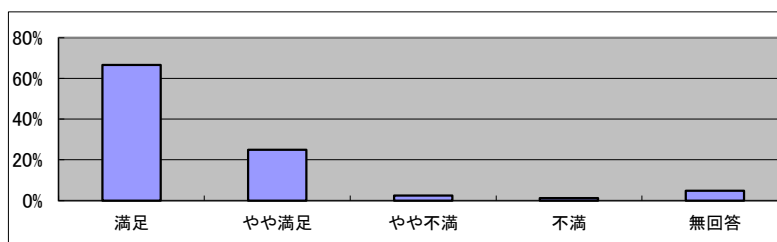
#### 1. 当組合選別理由について



※ ご利用いただいている理由として（複数回答可）、「長い付き合い」63.6%、「得意先係が訪問してくれる」27.3%、また「店舗が近くにある」が22.7%と、利便性がよい点が主な理由でした。また、「職員が熱心」も18.2%と高い回答をいただきました。

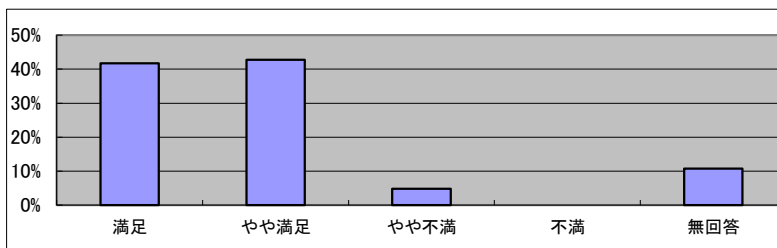
## 2. 窓口係の対応について

### (1) 挨拶、言葉づかい、身だしなみはいかがですか



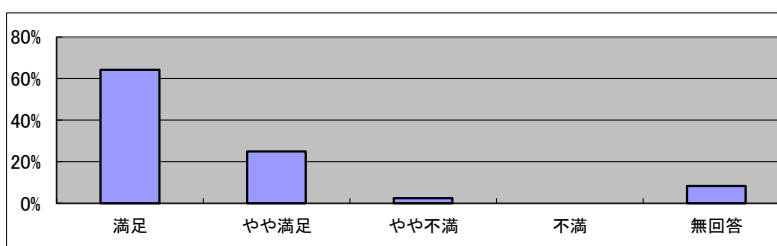
満足	66.6%
やや満足	25.0%
やや不満	2.4%
不満	1.2%
無回答	4.8%

### (2) 商品内容やサービスの説明はわかりやすいですか



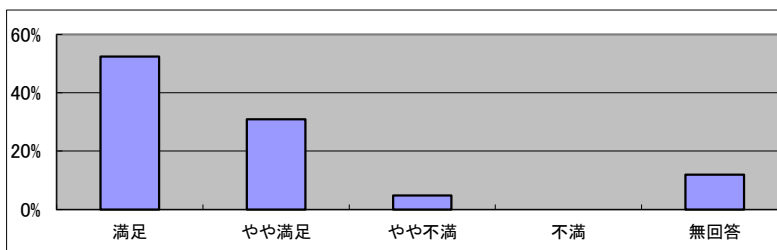
満足	41.7%
やや満足	42.8%
やや不満	4.8%
不満	0.0%
無回答	10.7%

### (3) 窓口での待ち時間はいかがですか



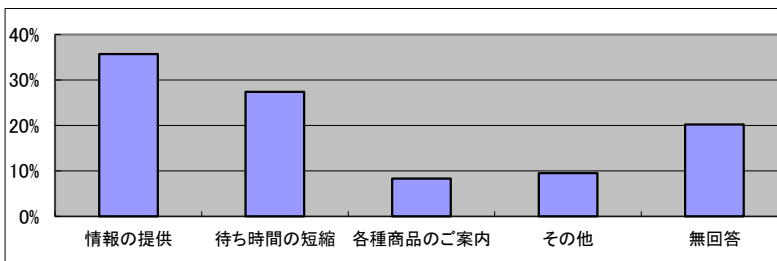
満足	64.3%
やや満足	25.0%
やや不満	2.4%
不満	0.0%
無回答	8.3%

### (4) ご相談、ご質問、ご依頼事項についての対応はいかがですか



満足	52.4%
やや満足	30.9%
やや不満	4.8%
不満	0.0%
無回答	11.9%

### (5) 窓口係に何を期待しますか(複数回答あり)

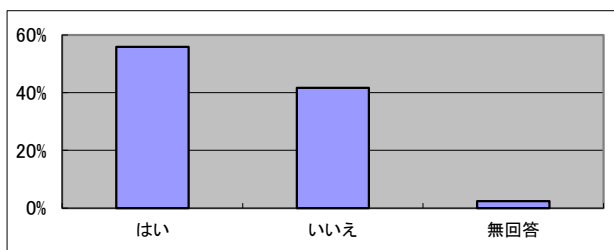


情報の提供	35.7%
待ち時間の短縮	27.4%
各種商品のご案内	8.3%
その他	9.5%
無回答	20.2%

※ 窓口係の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。  
一方で、27.4%のお客様から「待ち時間の短縮」を期待するとのご回答をいただきました。

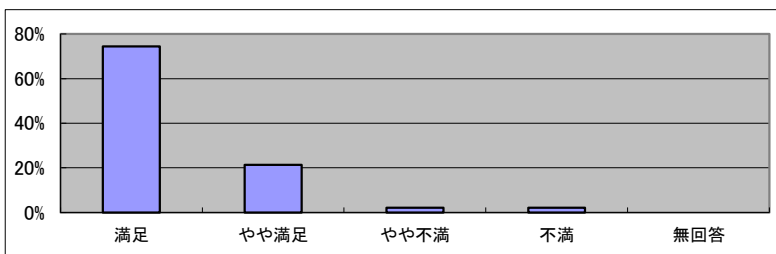
### 3. 得意先係の対応について

#### (1) 得意先係が訪問していますか



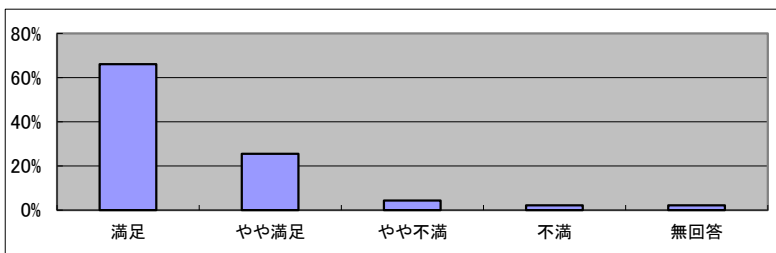
はい	55.9%
いいえ	41.7%
無回答	2.4%

#### (2) 挨拶、言葉づかい、身だしなみはいかがですか



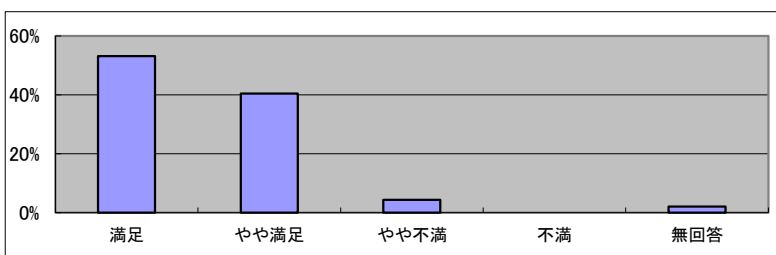
満足	74.5%
やや満足	21.3%
やや不満	2.1%
不満	2.1%
無回答	0.0%

#### (3) 訪問の時間やお約束は守られていますか



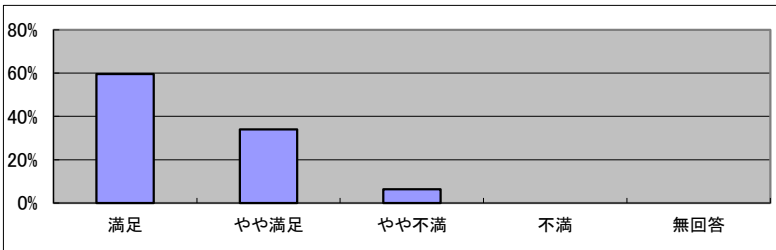
満足	66.0%
やや満足	25.5%
やや不満	4.3%
不満	2.1%
無回答	2.1%

#### (4) 商品内容やサービスの説明はわかりやすいですか



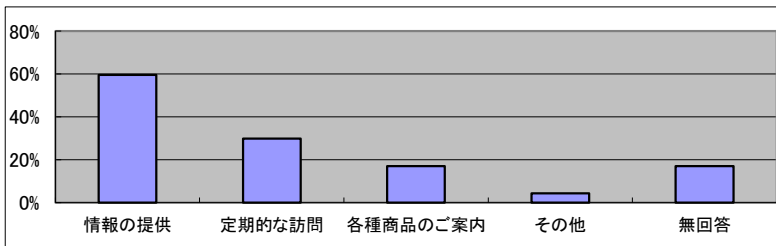
満足	53.2%
やや満足	40.4%
やや不満	4.3%
不満	0.0%
無回答	2.1%

#### (5) お客様のご要望に対して正確でスピーディな対応がされていますか



満足	59.6%
やや満足	34.0%
やや不満	6.4%
不満	0.0%
無回答	0.0%

#### (6) 得意先係に何を期待しますか(複数回答あり)



情報の提供	59.6%
定期的な訪問	29.8%
各種商品のご案内	17.0%
その他	4.3%
無回答	17.0%

※ 得意先係の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。  
 一方で、「商品内容やサービスの説明はわかりやすいですか」と「ご要望に対して正確でスピーディな対応がされていますか」については、それぞれ4.3%と6.4%のお客様から「やや不満」、また「訪問時間やお約束は守られていますか」については、4.3%のお客様から「やや不満」、2.1%のお客様から「不満」の回答をいただきました。

#### 4. 今後、「当組合」利用のご意向については、どのようにお考えですか

a もっともっと増やしたいと思っている	3名	3.6%
b 多少増やしたいと思っている	10名	11.9%
c 現状を維持したいと思っている	64名	76.2%
d 縮小したいと思っている	2名	2.4%
e 他の金融機関に移りたいと思っている	0名	0.0%
f 無回答	5名	5.9%

#### 5. ご意見・ご要望に対する取組みについて

##### (1) 他金融機関で実施している高利息の定期預金等の商品があればいい

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。当組合では、懸賞金付定期預金や社会貢献となる少子化対策支援定期預金など様々な商品を取り扱っております。今後も地域の皆様に、利用しやすい商品をご提供できるよう商品開発に努めて参ります。

##### (2) 職員のセンス・プロ意識を磨いてほしい

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。当組合では、職員のスキルアップを図るため、内部研修のほか、外部講師による研修も積極的に実施しております。お客様からより一層ご満足いただけますようレベルアップに努めて参ります。

##### (3) 地域の機関として末長く活動されることを希望

貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。地域金融機関として積極的にコンサルティング機能を発揮し、資金についての相談および経営・事業に関する的確なアドバイスをを行い、お客様の要望にスピーディに応えて参ります。

【本件に対するお問合せ先】

秋田県信用組合/総務部 018(831)3551