お客様アンケート調査結果のご報告

2025年３月吉日

この度、当組合ではお客様アンケート調査を実施いたしました。大変お忙しい中、アンケートにご協力賜りましたお客様にはあらためて御礼申し上げます。

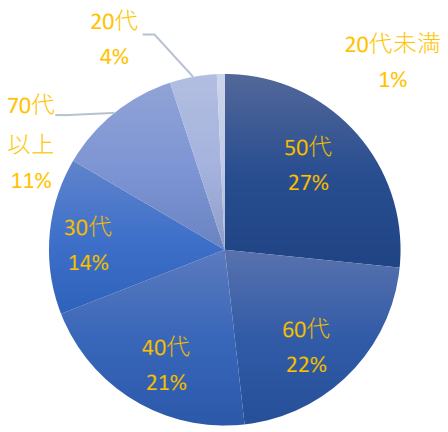
お客様からお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を今後の業務に反映させ、より満足いただける信用組合となるよう役職員一同邁進していく所存でございます。

１．調査期間　　2025年1月10日（金）　～　2025年1月31日（金）
２．調査方法　　ＳＭＳにてＵＲＬを送付し、Ｗｅｂフォームより回答する方法
３．調査対象　　法人を除き、ＳＭＳ送信が可能な一定の個人のお客様　２,５６２先

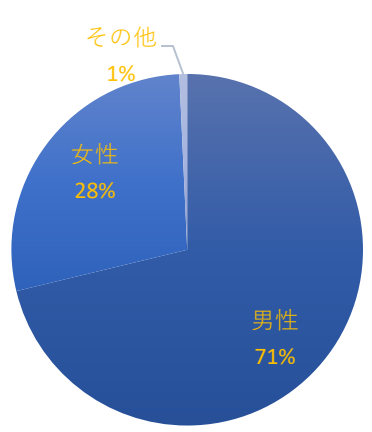
ア　ン　ケ　ー　ト　調　査　結　果

（１）ご回答いただきましたお客様

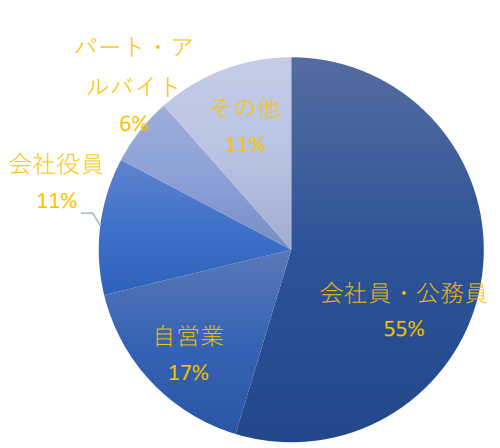
年代



性別

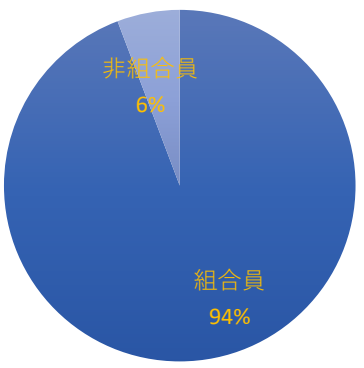


ご職業

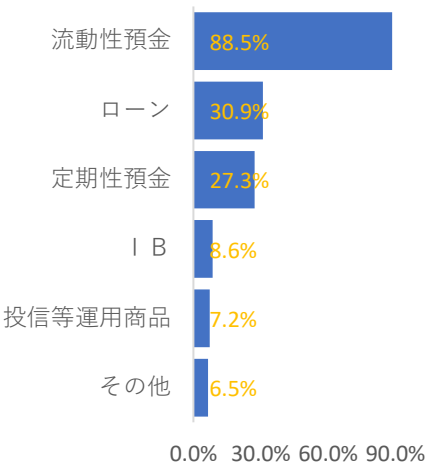


（２）ご回答いただきましたお客様のお取引状況等

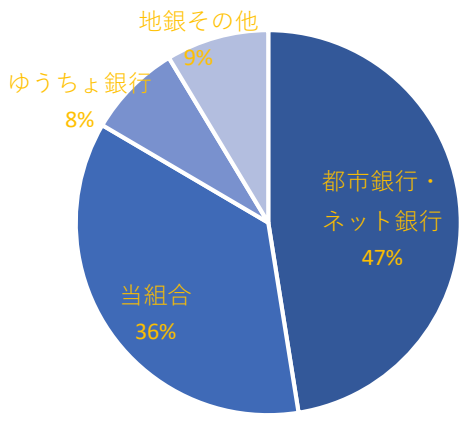
組合員・非組合員の別



当組合との取引状況

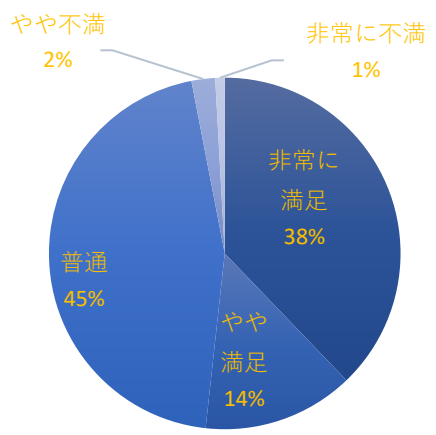


メインバンク

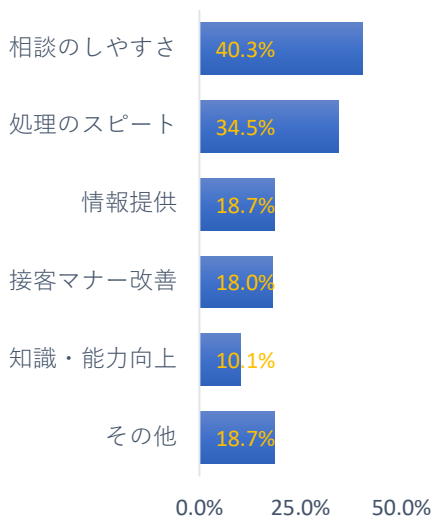


（３）窓口担当者、渉外担当者の対応について

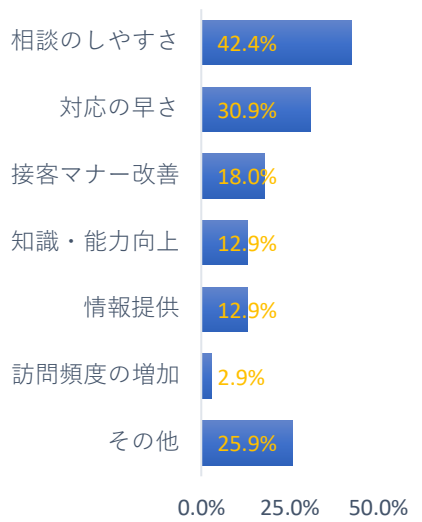
現状の満足度



窓口担当者への期待



渉外担当者への期待



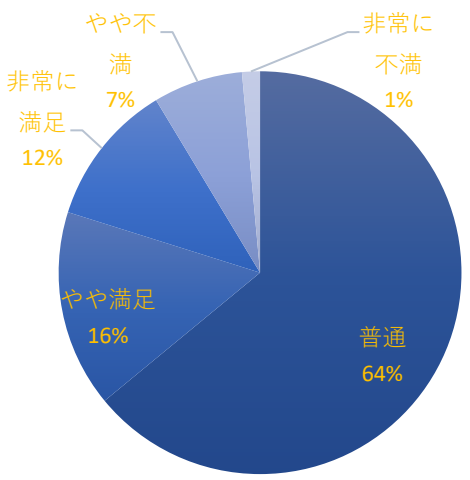
窓口担当者、渉外担当者の対応については約52%のお客様から「非常に満足」「やや満足」のご回答を賜りました。

窓口担当者、渉外担当者へ期待することにつきましては共に「相談のしやすさ」「事務処理・対応のスピード」が上位を占める結果となりました。

今後これらの結果を踏まえ、きめ細やかな接客を意識し、お客様満足度の向上を目指してまいります。

（４）金融商品・サービスについて

①当組合商品・サービスについての満足度

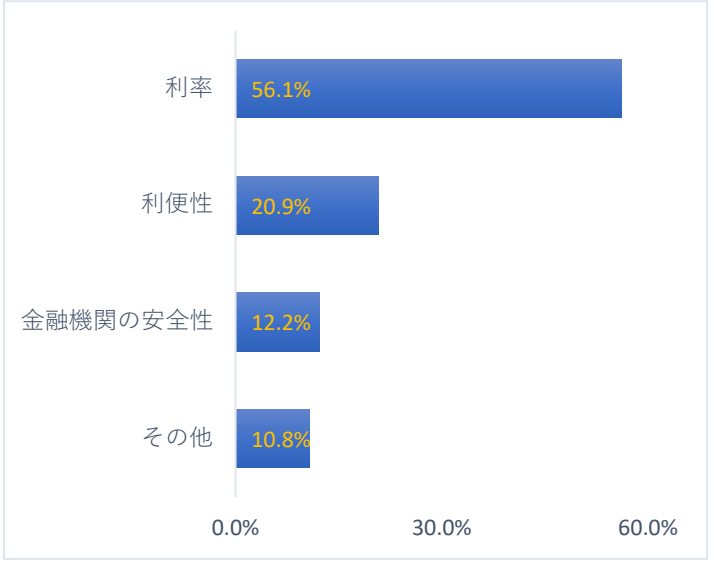


当組合商品・サービスについての満足度については約28%のお客様から「非常に満足」「やや満足」とのご回答を頂いた一方で、約64%のお客様から「普通」のご回答を賜りました。

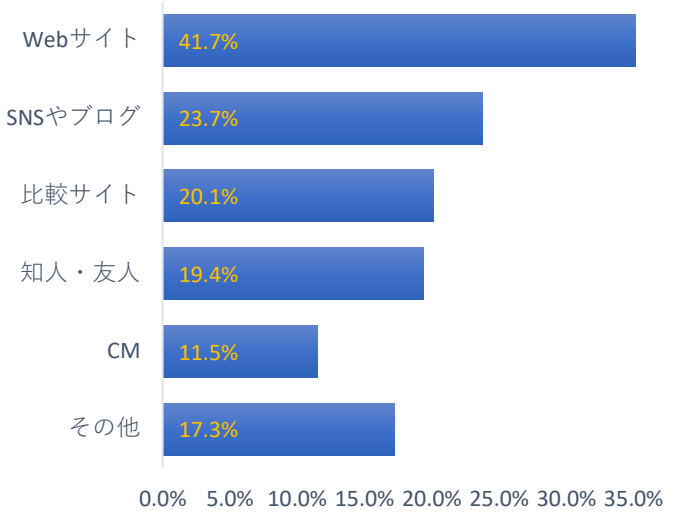
今後アンケート結果を踏まえ、より特色のある商品・サービス開発に努めてまいります。

②金融商品の選択に関するご質問

預金の重視ポイント



情報収集方法



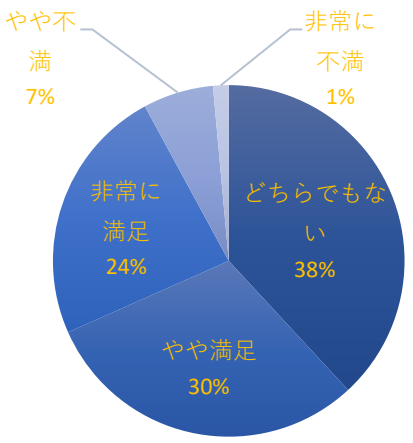
預金をされる際に重視する点につきましては、約56%のお客様が預金利率とご回答されました。また、手続きの利便性や金融機関の信頼性を重視するとのご回答も約33%いらっしゃいました。

情報収集方法としましては金融機関のウェブサイトを利用されているお客様が約31%いらっしゃいました。

これらのことを踏まえ、今後当組合のウェブサイトの充実化を図るとともに商品づくりに生かしていきたいと思います。

（５）総合評価について

総合満足度



当組合を友人や知人に勧めたいかどうか

推薦度										
←まったく薦めたくない										非常に勧めたい　→
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.3%	**2.9%**	**3.6%**	**2.9%**	**2.9%**	**43.9%**	**4.3%**	**7.9%**	**15.1%**	**3.6%**	**8.6%**

以上の集計結果のほか、個別にご要望をご記入いただきました内容につきましては内容を吟味の上、今後もお客様のご期待にお応えできるよう努力してまいります。