

<平成 21 年 8 月に実施した「利用者満足度アンケート」調査結果について>

【アンケート発送総数】 全営業店 44 店舗のお取引先 550 先

【アンケート回収先数】 400 先（回収率 72.7%）

前回調査（平成 20 年 8 月）とは、異なるお客様にアンケートをお願いいたしました。

【調査方法】 実態の把握を行うため無記名とし、返信用封筒により本部（業務部：お客様相談）へ直接郵送いただきました。

※アンケート項目に未回答があるため、回収数と回答数が一致しない項目があります。

性別

男性	188 名	47.0%
女性	212 名	53.0%

年代別

20 代	1 名	0.2%
30 代	14 名	3.5%
40 代	39 名	9.7%
50 代	103 名	25.8%
60 代以上	243 名	60.8%

【調査結果】 ※「前回」は、平成 20 年 8 月調査結果です。

質問 1 店舗内外の環境

	今回調査		前回
清潔	237	59.3%	57.9%
概ね清潔	145	36.3%	37.5%
時々悪い	5	1.3%	1.0%
清潔感なし	0	0.0%	0.3%

質問 2 職員の挨拶・マナー

	今回調査		前回
満足	275	68.8%	63.8%
概ね満足	112	28.0%	31.6%
やや不満	10	2.5%	3.8%
不満	2	0.5%	0.8%

質問 3 職員の事務的対応

	今回調査		前回
信頼できる	241	60.3%	55.1%
概ね信頼	151	37.8%	40.6%
やや不満	6	1.5%	3.1%
信頼できない	1	0.3%	0.8%

質問 4 相談や質問に対する説明

	今回調査		前回
満足	255	63.8%	59.2%
概ね満足	134	33.5%	35.5%
やや不満	3	0.8%	2.8%
不満	1	0.3%	0.8%

質問5 **今後重視する金融商品(預金除く)**

	今回調査		前回
投資信託	43	10.8%	16.3%
株式	20	5.0%	6.9%
生命保険	14	3.5%	6.1%
個人年金	127	31.8%	27.3%
外貨預金	10	2.5%	3.3%
個人国債	50	12.5%	13.0%

質問6 **希望する相談業務**

	今回調査		前回
税務相談	31	7.8%	8.9%
経営相談	51	12.8%	12.0%
資産運用	67	16.8%	13.5%
年金相談	74	18.5%	19.9%
法律相談	14	3.5%	4.3%
相続相談	67	16.8%	15.3%

質問7 **ATMに対する要望**

	今回調査		前回
時間延長	92	23.0%	23.2%
提携拡大	54	13.5%	11.0%
振込機能	51	12.8%	15.6%
安全対策	87	21.8%	22.5%
その他	43	10.8%	11.2%

質問8 **商品提案を受けた際の説明**

	今回調査		前回
満足した	152	38.0%	-----
概ね満足した	195	48.8%	-----
もう少し聞きたかった	13	3.3%	-----

質問9 **今後当組合に期待すること(3つまでの複数回答)**

	今回調査		前回
情報の提供・提案	202	22.1%	20.7%
営業時間の延長	72	7.9%	11.7%
金融商品の充実	93	10.2%	10.3%
個人情報保護	94	10.3%	8.8%
事業性ローン・個人ローンの充実	79	8.7%	8.1%
組合員に対する特典	149	16.3%	13.7%
経営情報の公開	31	3.4%	3.8%
正確な事務処理	77	8.4%	8.9%
親切な対応	116	12.7%	14.1%

アンケート調査に多くのお客様よりご協力をいただき誠にありがとうございました。

当組合では、皆様からいただいたご意見・ご要望を参考に、今後の業務改善・サービスの一層の向上に努めて参ります。

今後とも、より一層のお引き立てを賜りますようお願い申し上げます。

以上

【本件に対するお問合せ先】025(228)4111
業務部／三善(内線2511)