

## 「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。

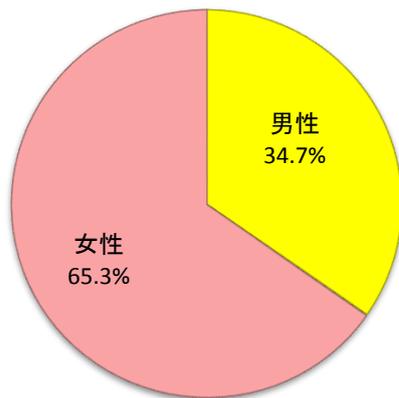
ご協力いただきました皆様におかれましては、お忙しいところお時間をお借りいたしまして、誠にありがとうございました。つきましては、アンケートの結果をご報告申し上げます。

### 1. お客様 ご意見・ご要望アンケートの実施状況

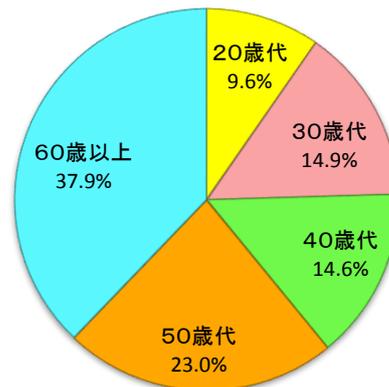
- ①調査期間 平成29年8月21日（月）～9月20日（水）
- ②調査方法 全店の取引先を対象に1,000先を抜粋し、郵送しました。  
（内訳）20歳代、30歳代、40歳代、50歳代、60歳以上の5つの年齢層の取引顧客各200人を抽出
- ③回収状況 回収枚数 326枚 回収率 32.6%

### 2. 回答者の概要

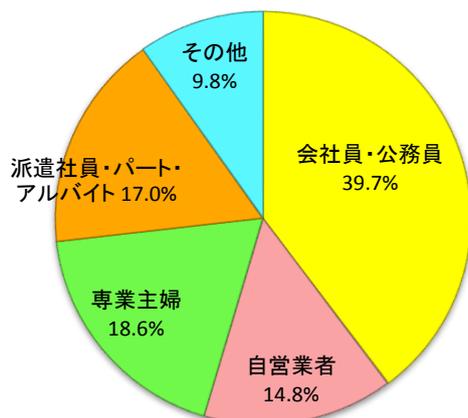
#### ①性別



#### ②年齢

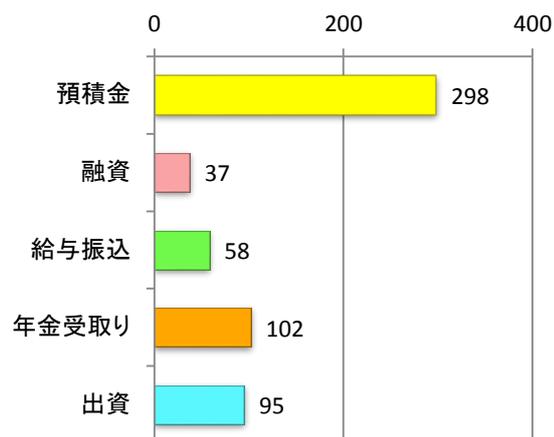


#### ③職業



#### ④取引内容

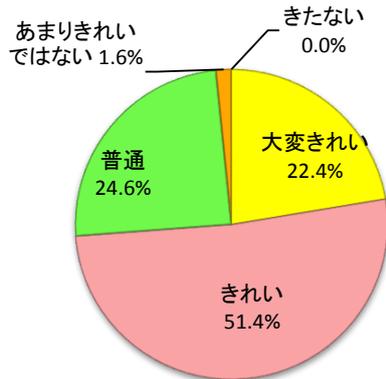
（複数回答 件数）



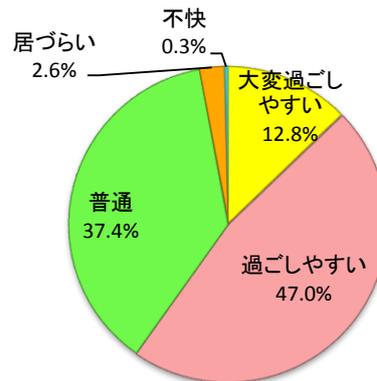
### 3. アンケート結果

#### 【1】店舗内外の環境について

【1]-1 お取引店の店舗内外はいかがですか



【1]-2 お取引店の店舗内の雰囲気はいかがですか

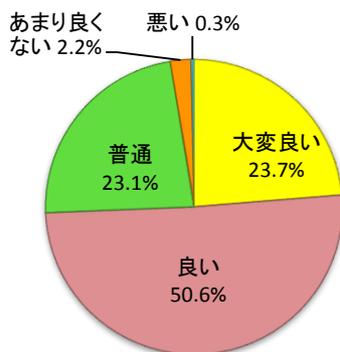


#### 【1】店舗内外の環境について

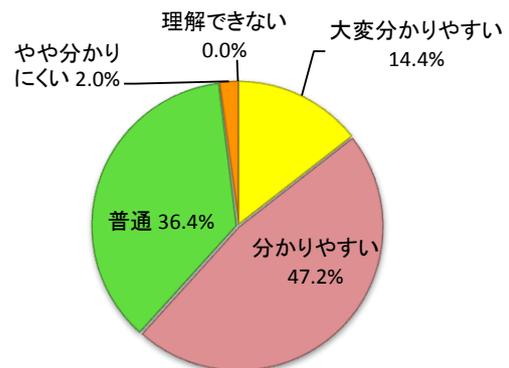
店舗内外の清掃状況等については全店舗において70%以上のお客様から「大変きれい」「きれい」という回答をいただきました。また、店舗内の雰囲気につきましても、約60%のお客様から「大変過ごしやすい」「過ごしやすい」という回答をいただきました。店舗内外は常日頃より清潔・整理整頓し過ごしやすい店舗であるよう努めてまいります。

#### 【2】営業店窓口の対応について

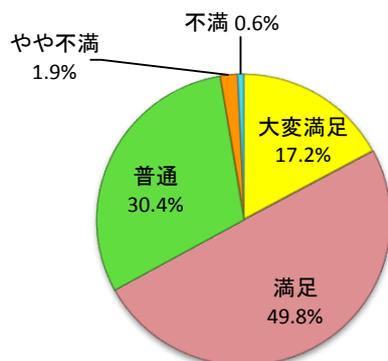
【2]-1 窓口職員の「あいさつ」や「言葉使い」はいかがですか



【2]-2 窓口職員の商品説明は分かりやすいですか



【2]-3 窓口での接客対応はいかがですか



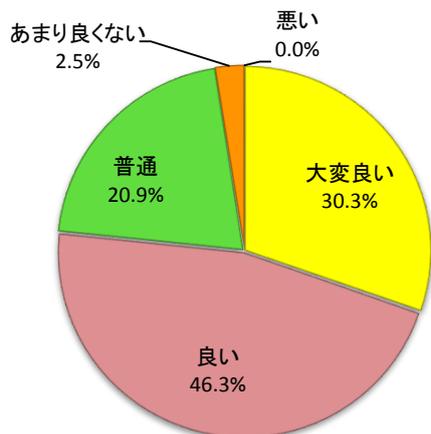
#### 【2】営業店窓口の対応について

あいさつ・言葉使いについては、70%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、窓口での商品説明について60%以上のお客様に良い評価をいただきました。接客対応においても65%以上のお客様に満足という評価をいただきました。

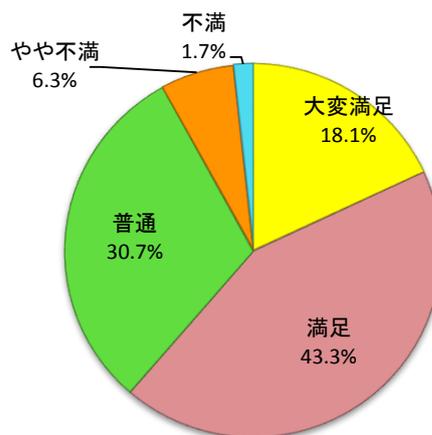
今後も職員の事務処理・商品知識のレベルアップとともにお客様が目線にたった、より良いサービスを心がけてまいります。

### 【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 得意先係の対応はいかがですか

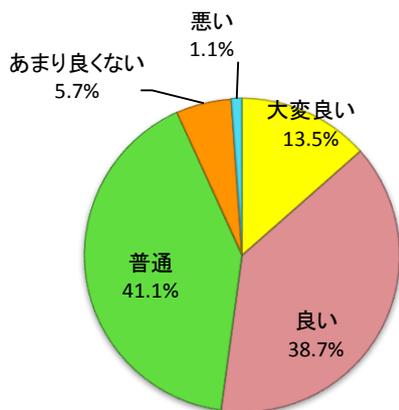


#### 【3】得意先係の対応について

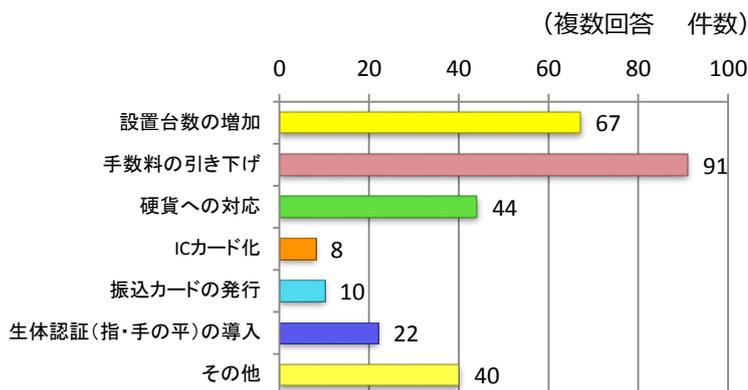
あいさつ・言葉使いについては、75%のお客様に「大変良い」「良い」という回答をいただきました。対応についても60%以上のお客様に「大変満足」「満足」という回答をいただきました。お客様に情報提供及び相談できる職員となるよう勉強し、お客様の目線にたった、より良いサービスを心がけてまいります。

### 【4】ATM（現金自動預払機）について

【4】-1 当組合のATMの利便性はいかがですか



【4】-2 当組合のATMへのご要望はございますか



#### 【4】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諸々の状況に合わせ、見直しをさせていただきます。

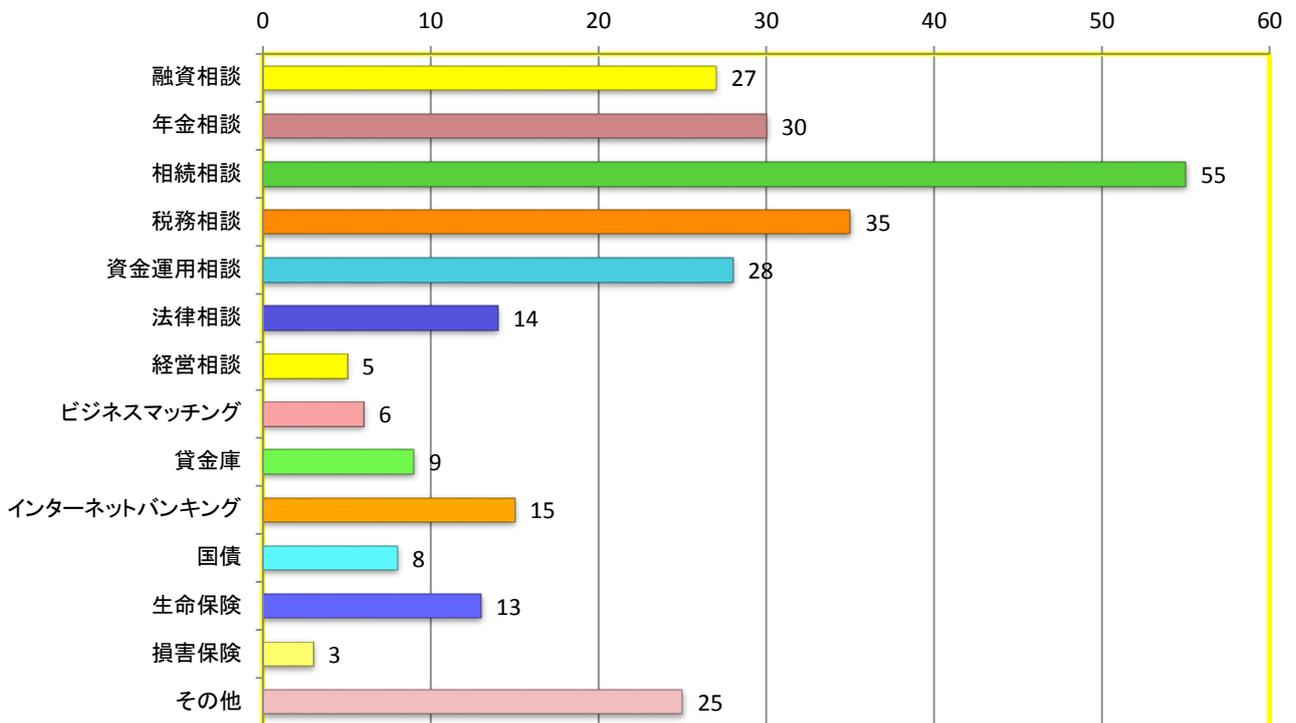
当組合のATMは8時から21時まで稼働しております。（一部店舗を除く）ホームページにて店舗及び店舗外ATMの稼働時間並びに手数料の掲載しておりますのでご利用ください。また、当組合のATMで定期預金のお預入れができます。

ATMで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。

## 【5】 サービス・商品について

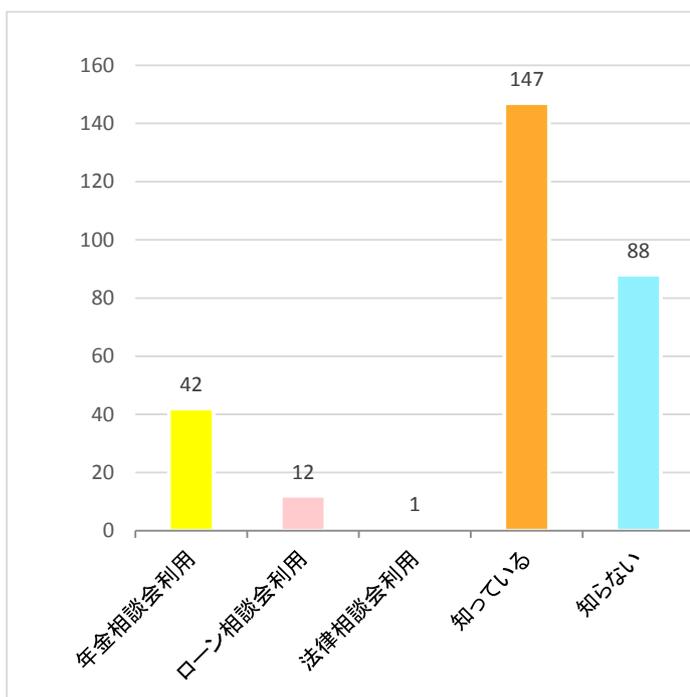
【5]-1 どのようなサービス・商品をご希望ですか

(複数回答 件数)



【5]-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



### 【5】サービス・商品について

年金相談会は各営業店において、半年に一度程度開催しております。

休日の年金相談会・融資相談会は毎月第3土曜日に本店にて開催しております。

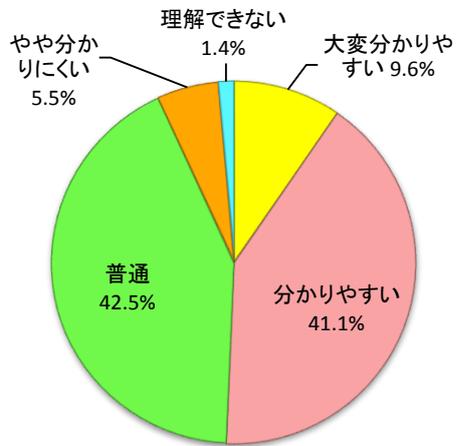
法律相談会は本店にて第1木曜日に開催しております。

また、その他相続・税務・経営相談につきましても、今後検討してまいります。

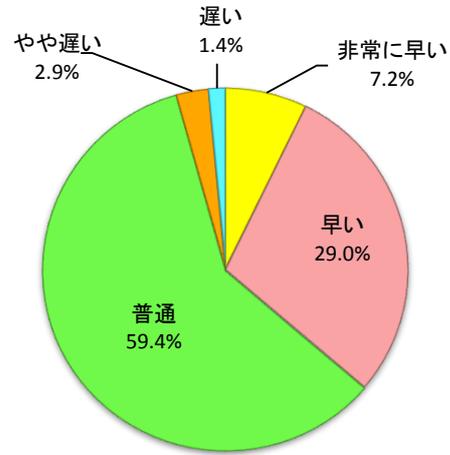
融資、資金運用相談においては融資担当者及び得意先担当者においても気軽に相談していただけるよう勉強してまいります。

## 【6】融資について（該当のお客様のみご回答下さい）

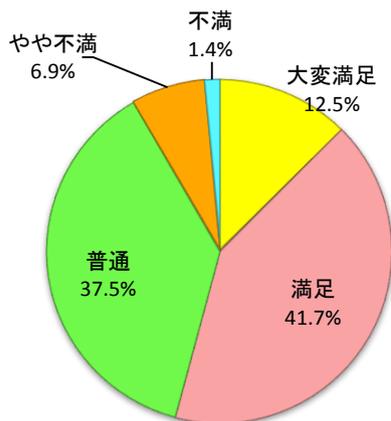
【6】-1 融資の申し込み時の説明はいかがでしたか



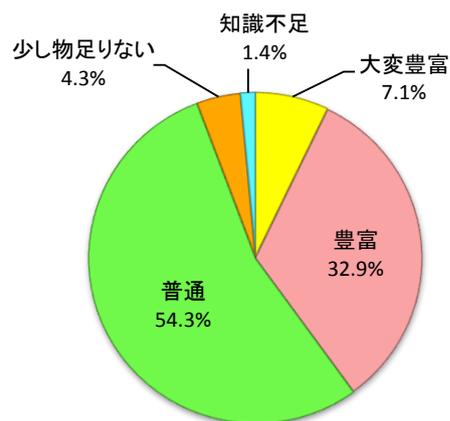
【6】-2 融資の申し込みからの回答までの時間はいかがでしたか



【6】-3 職員の融資に関する相談への対応はいかがですか



【6】-4 職員の融資関係の知識はいかがですか



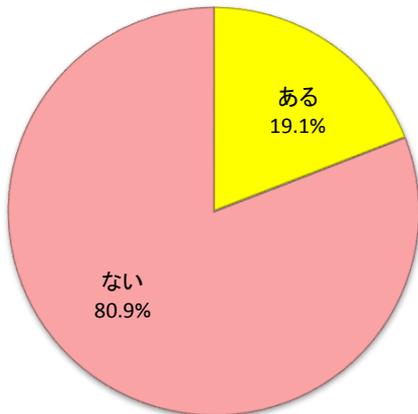
### 【6】融資について

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54%以上の方に良い評価をいただきました。

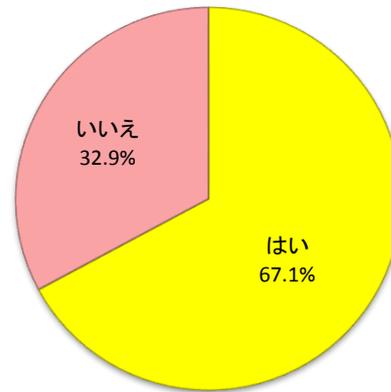
お客様に安心してご相談・お借入いただけていただけるよう、さらなる育成に努めてまいります。

## 【7】その他について

【7】-1 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】-2 当組合マスコットキャラクター「はーとくん」をご存知ですか

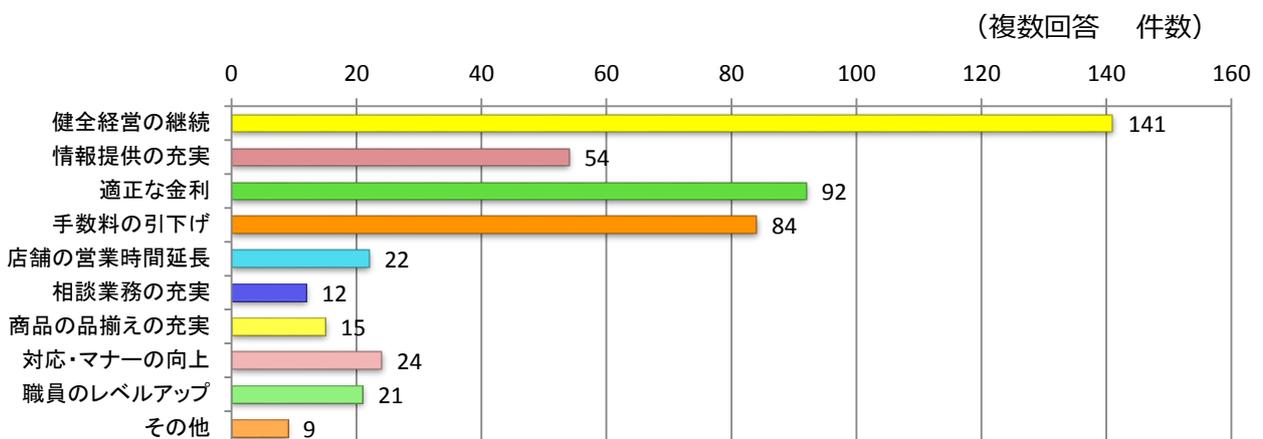


### 【7】その他について

多くのお客様に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。ホームページには、当組合の経営情報をはじめ、最新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。

当組合のマスコットキャラクター「はーとくん」についてはご存じのお客様が多く、今後も地域の行事等に参加していきます。

## 【8】当組合へのご要望についてお聞かせ下さい



### 【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り組んでおります。

「手数料の引下げ」につきましては、ATMをはじめとして、随時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、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
A T M機械の前に立ってから省エネモードになるが、すぐに出来ると良い。	クールビズ・ウォームビズ、照明のL E D化など、節電に前向きに対応しております。A T M節電についても、環境に配慮した活動の一環ととらえておりますので、ご理解ください。
A T Mのガイド音を少し小さくして欲しい。	通帳・キャッシュカードの取り忘れ防止のため、ご理解ください。
他銀では新しい通帳にATMで出来るので便利ですが、けんしんさんはそれが出来ないのが都合が悪い。	A T Mでの通帳繰越は全店で取り扱い可能となっております。
A T Mで通帳の記入ができなかったり新しい通帳に更新できない。	ハンドバック等の留め金具の磁気や他行通帳との接触で不具合が出てしまう場合がございます。磁気の不具合がございましたら、お手数ですが窓口にご相談ください。
年金受給者にいただけるプレゼントを毎年同じなので何か他の商品にして欲しいです。	お客様に喜んでいただけるサービスを検討してまいります。
ホームページ上で今現在何のキャンペーン中なのか、他の金融機関と比べて分かりにくいです。	見やすい・わかりやすいホームページにしていくよう今後改善していきます。
お茶コーナーがあったり、ちょっとした展示コーナーがあって、アットホームのような雰囲気があってすてきなと思っています。	今後もより良いサービスに努めてまいります。

その他、貴重なご意見を数多くいただき、ありがとうございました。  
みなさまのご意見を基に、経営の見直し、サービスの向上に努めてまいります。