

「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、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。

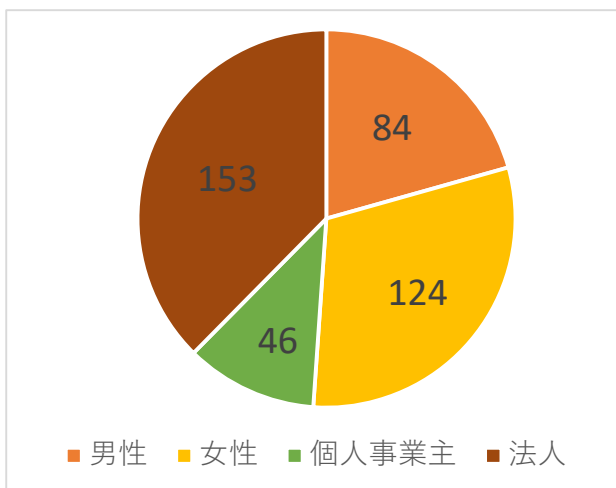
アンケートにご協力いただきましたお客様には、お忙しいところご回答いただき心より感謝いたします。ありがとうございました。

ここにアンケートの結果をご報告申しあげ、今回頂きましたご意見等を参考に組合全体でサービス改善に取り組んで参ります。

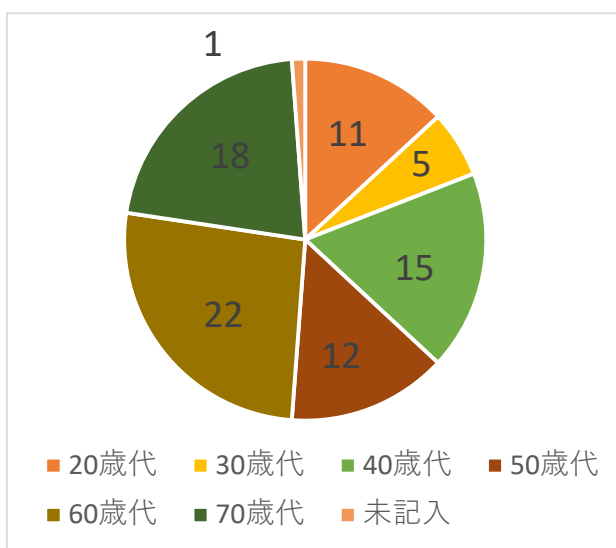
調査期間 令和3年10月18日（月）～令和3年11月30日（火）

調査方法 店別に20歳代から70歳代の6つの年齢層の取引顧客男女600人と店舗別に事業先（個人事業主と法人）400先を無作為に抽出し、合計1,000先に対しアンケート用紙を郵送し返信いただく方法で調査いたしました。

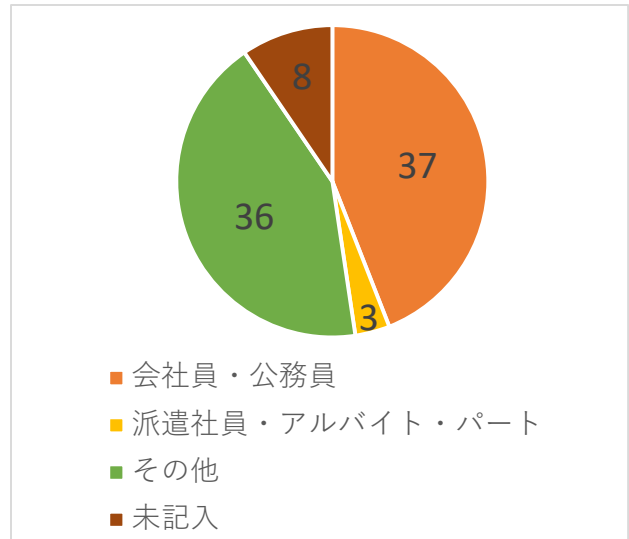
返信総数	407
個人	208
男性	84
女性	124
事業主	199
個人事業主	46
法人	153



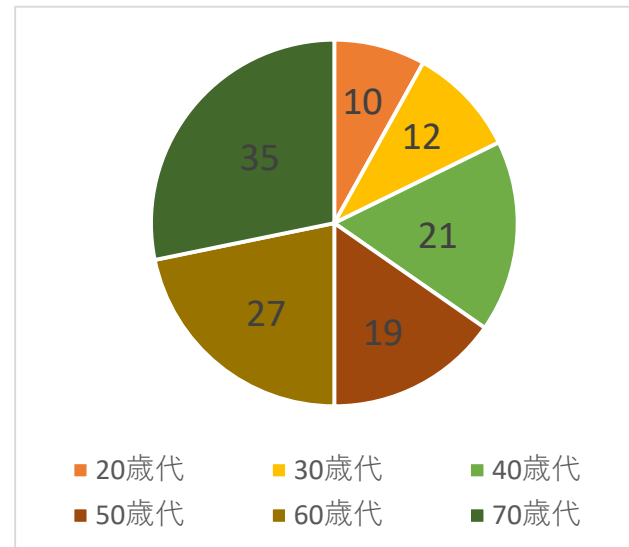
男性年齢	84
20歳代	11
30歳代	5
40歳代	15
50歳代	12
60歳代	22
70歳代	18
未記入	1



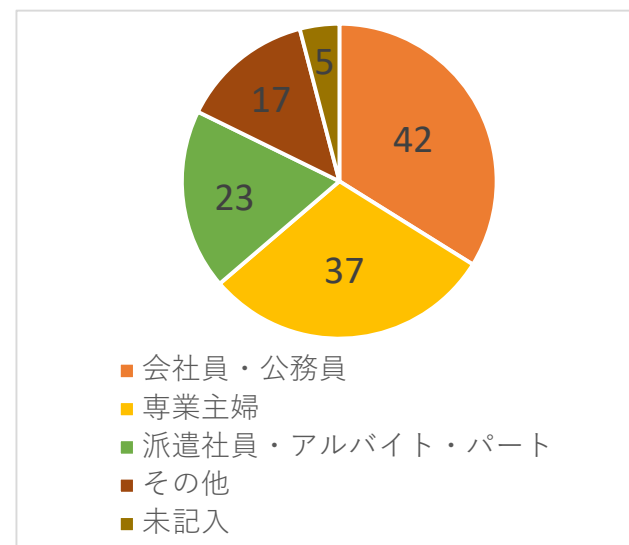
男性職業	84
会社員・公務員	37
専業主婦	0
派遣社員・アルバイト・パート	3
その他	36
未記入	8



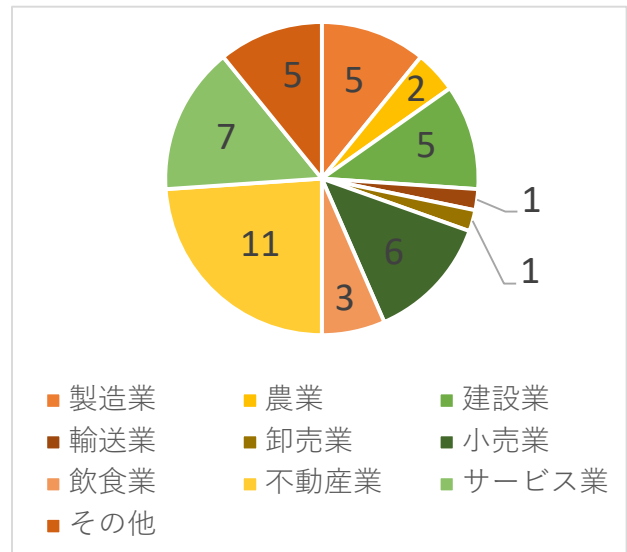
女性年齢	124
20歳代	10
30歳代	12
40歳代	21
50歳代	19
60歳代	27
70歳代	35



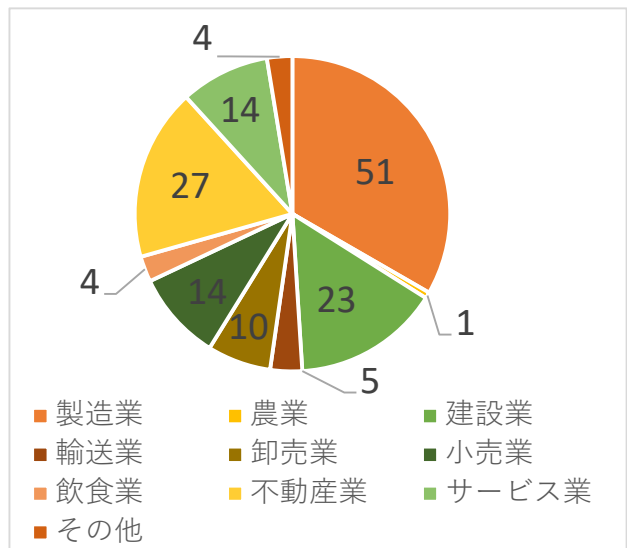
女性職業	124
会社員・公務員	42
専業主婦	37
派遣社員・アルバイト・パート	23
その他	17
未記入	5



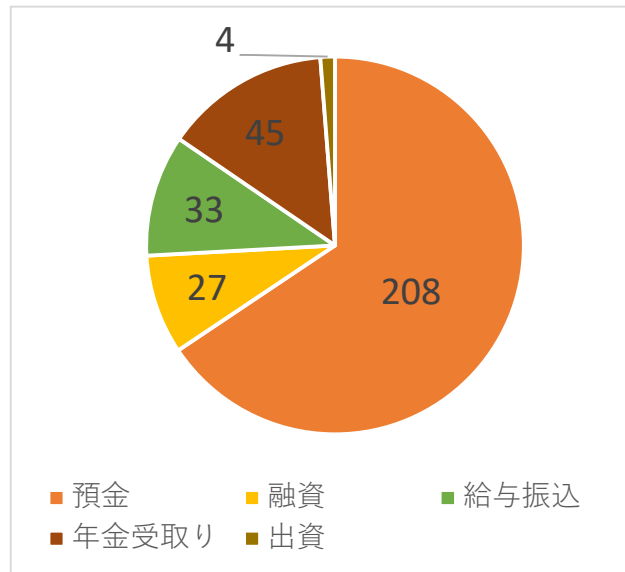
個人事業主の業種	46
製造業	5
農業	2
漁業	0
建設業	5
金融業	0
輸送業	1
卸売業	1
小売業	6
飲食業	3
不動産業	11
サービス業	7
その他	5



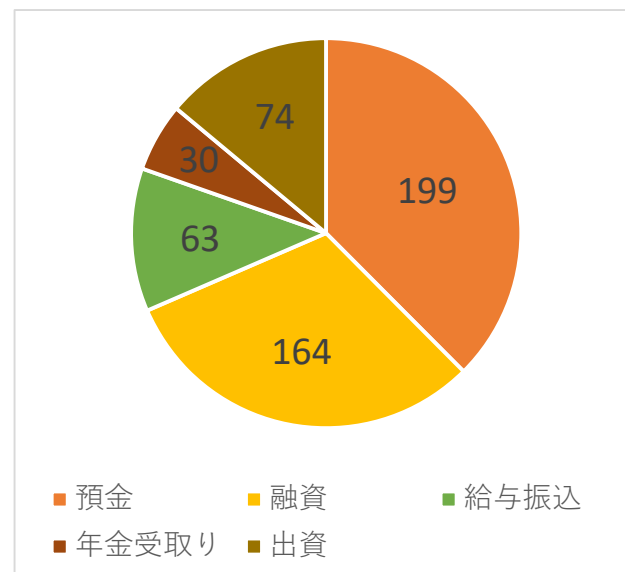
法人の業種	153
製造業	51
農業	1
漁業	0
建設業	23
金融業	0
輸送業	5
卸売業	10
小売業	14
飲食業	4
不動産業	27
サービス業	14
その他	4



個人の取引内容（複数選択）	
預金	208
融資	27
給与振込	33
年金受取り	45
出資	4



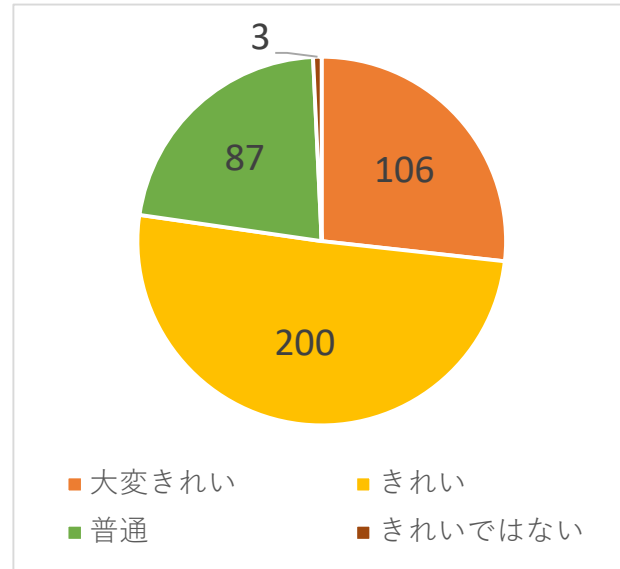
事業主の取引内容（複数選択）	
預金	199
融資	164
給与振込	63
年金受取り	30
出資	74



【1】店舗内外の環境について

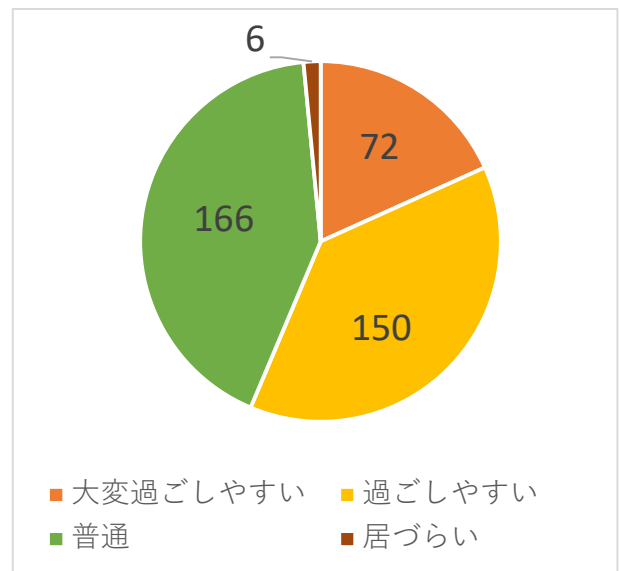
1. お取引店の店舗内外の清掃状況はいかがですか

大変きれい	106
きれい	200
普通	87
きれいではない	3
きたない	0



2. お取引店の店舗内の雰囲気はいかがですか

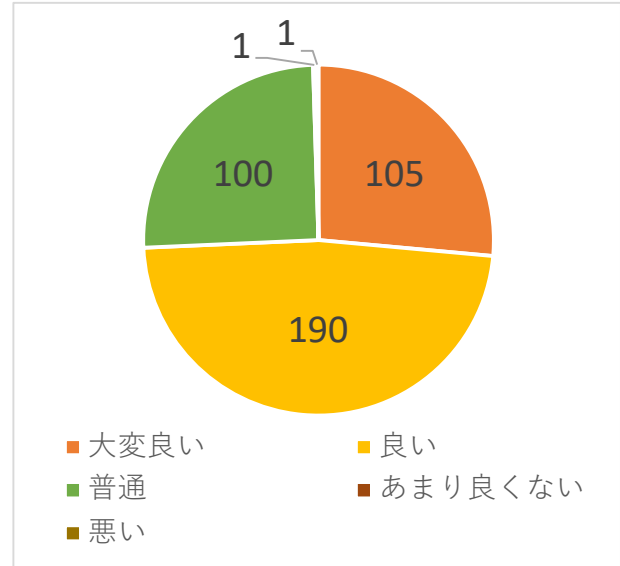
大変過ごしやすい	72
過ごしやすい	150
普通	166
居づらい	6
不快	0



【2】 営業店窓口の対応について

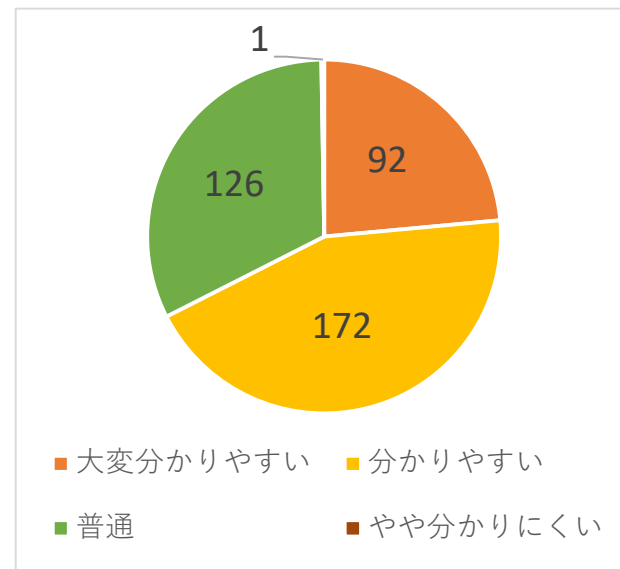
1. 窓口職員の「あいさつ」や「言葉使い」はいかがですか

大変良い	105
良い	190
普通	100
あまり良くない	1
悪い	1



2. 窓口職員は、ご相談・ご質問に対して誠意を持ち対応していますか

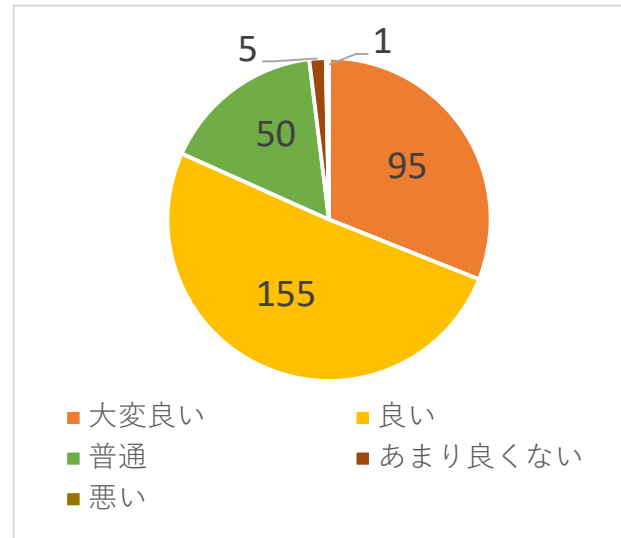
大変分かりやすい	92
分かりやすい	172
普通	126
やや分かりにくい	1
理解できない	0



【3】得意先係の対応について

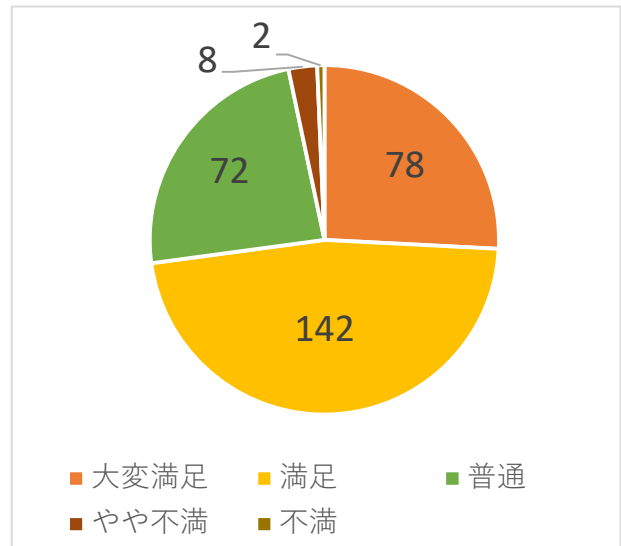
1. 得意先係の「あいさつ」や「言葉使い」はいかがですか

大変良い	95
良い	155
普通	50
あまり良くない	5
悪い	1



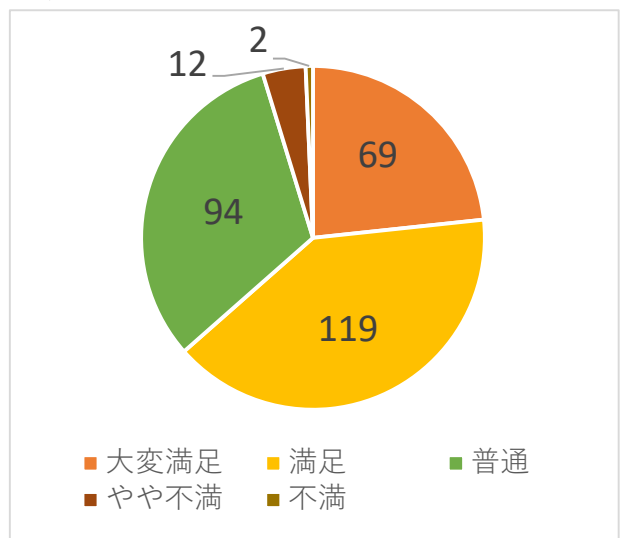
2. 得意先係は「時間」や「お約束」を守っていますか

大変満足	78
満足	142
普通	72
やや不満	8
不満	2



3. 得意先係りの対応（情報提供・相談・サービスなど）はいかがですか

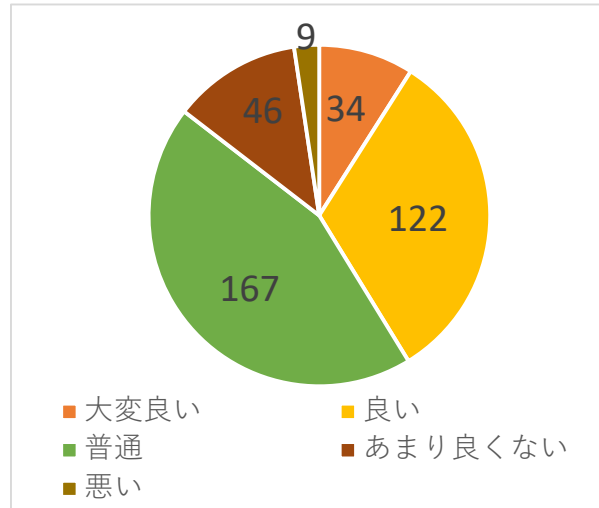
大変満足	69
満足	119
普通	94
やや不満	12
不満	2



【4】ATM（現金自動預払機）について

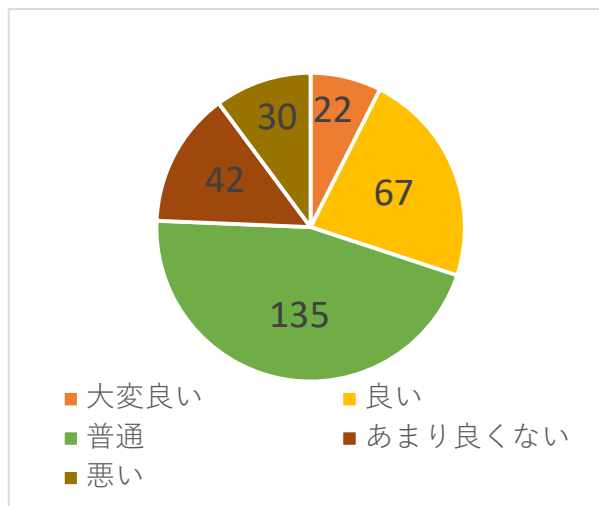
1. 当組合のATMの利便性はいかがですか

大変良い	34
良い	122
普通	167
あまり良くない	46
悪い	9



2. セブン銀行との共同設置ATMの利便性はいかがですか

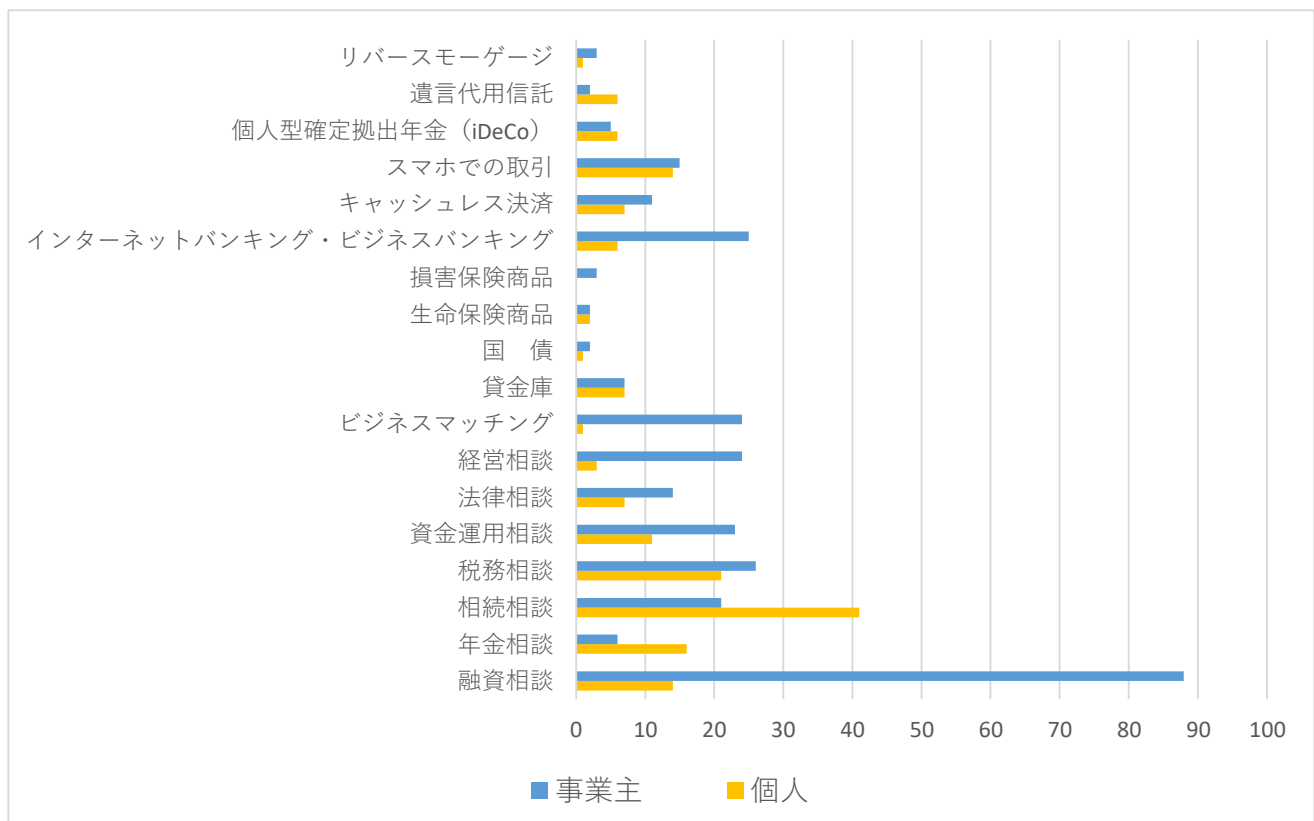
大変良い	22
良い	67
普通	135
あまり良くない	42
悪い	30



【5】サービス・商品について

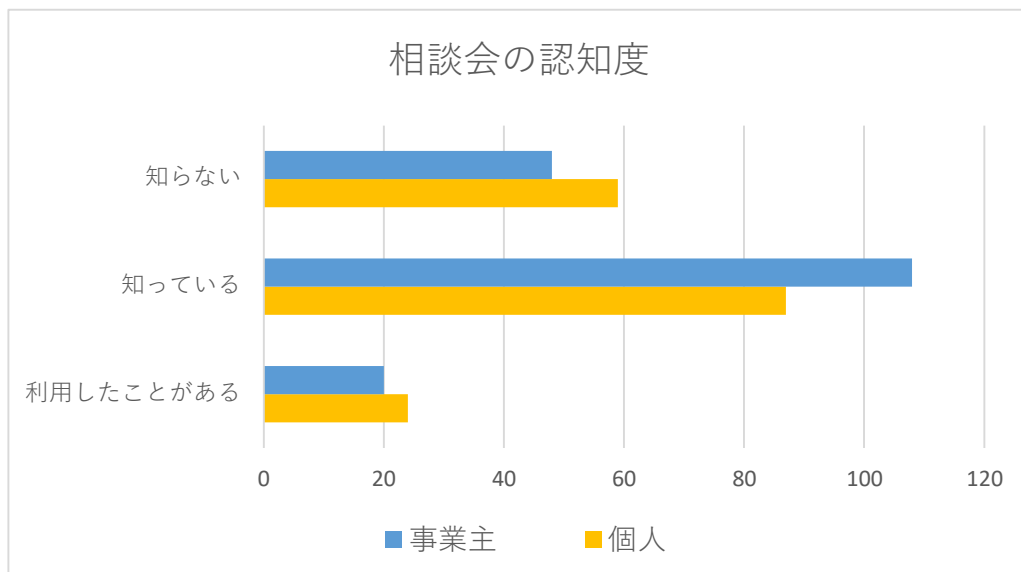
1. どのようなサービス・商品をご希望ですか（複数回答可）

	個人	事業主
融資相談	14	88
年金相談	16	6
相続相談	41	21
税務相談	21	26
資金運用相談	11	23
法律相談	7	14
経営相談	3	24
ビジネスマッチング	1	24
貸金庫	7	7
国債	1	2
生命保険商品	2	2
損害保険商品	0	3
インターネットバンキング・ビジネスバンキング	6	25
キャッシュレス決済	7	11
スマホでの取引	14	15
個人型確定拠出年金（iDeCo）	6	5
遺言代用信託	6	2
リバースモーゲージ	1	3

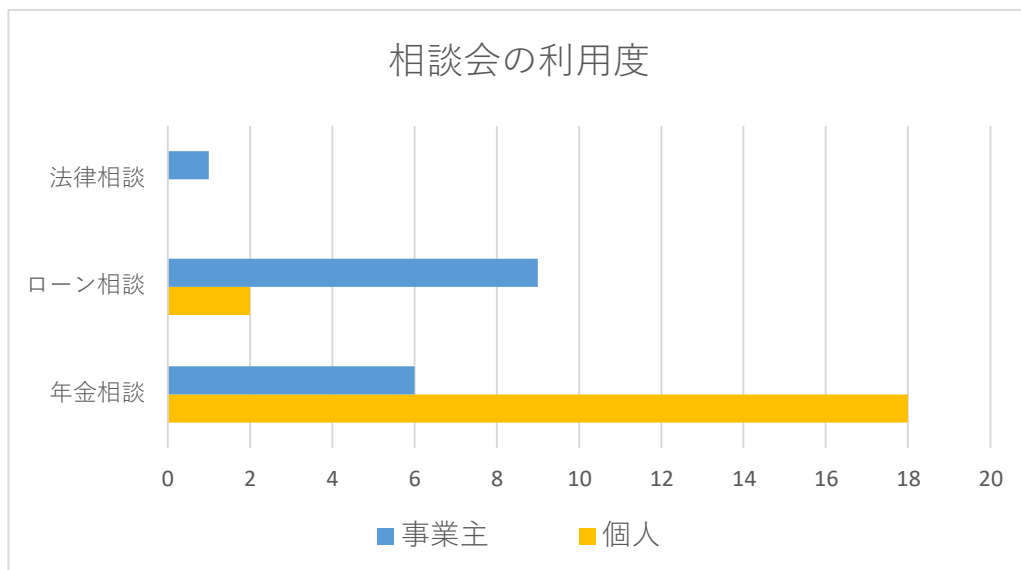


2. 当組合の各種相談会（年金相談・ローン相談・法律相談）をご存じですか

	個人	事業主
利用したことがある	24	20
知っている	87	108
知らない	59	48



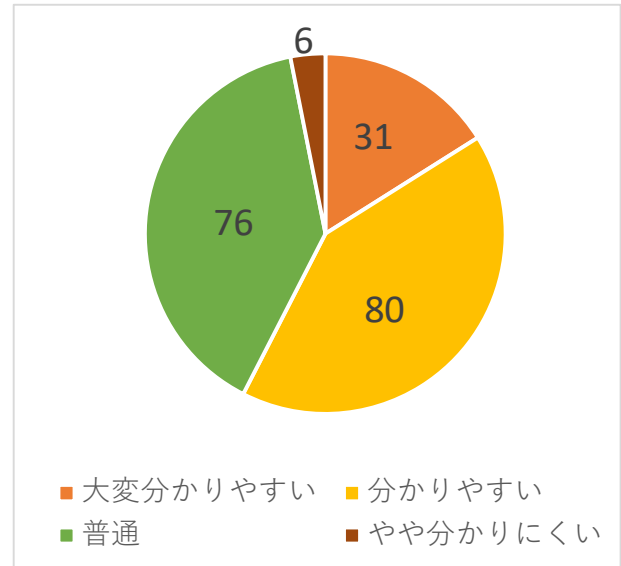
	個人	事業主
年金相談	18	6
ローン相談	2	9
法律相談	0	1



【6】融資について

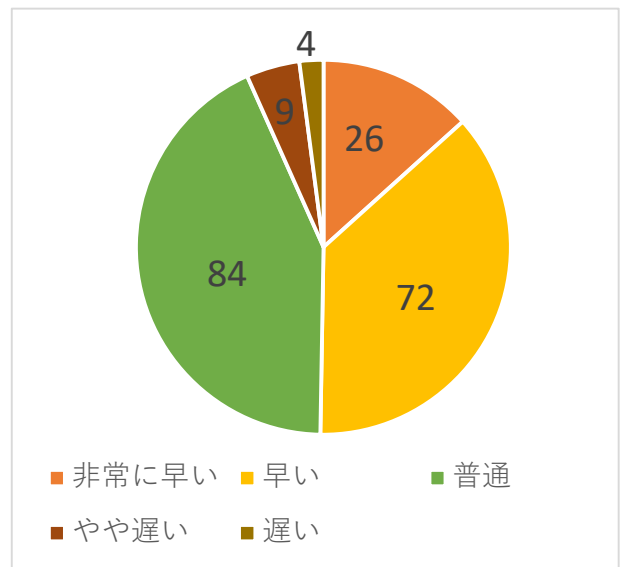
1. 融資申し込み時の説明はいかがでしたか

大変分かりやすい	31
分かりやすい	80
普通	76
やや分かりにくい	6
理解できない	0



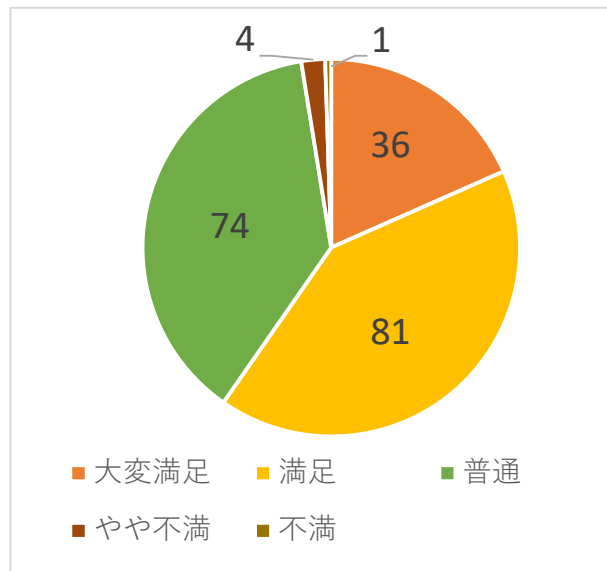
2. 融資申し込みから回答までの時間はいかがでしたか

非常に早い	26
早い	72
普通	84
やや遅い	9
遅い	4



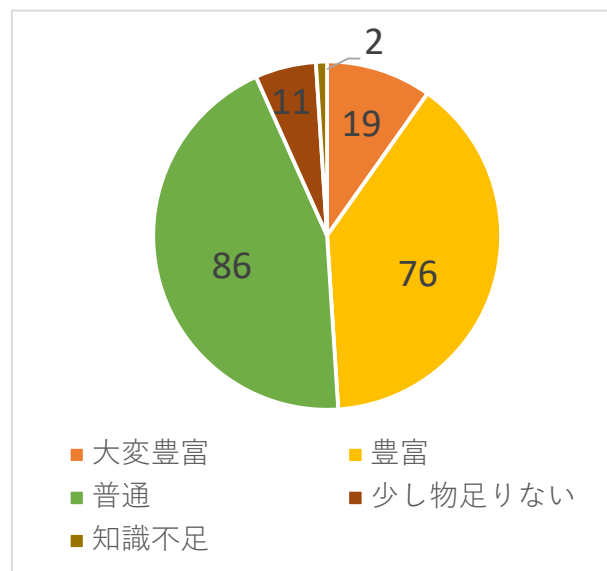
3. 職員の融資に関する相談への対応はいかがですか

大変満足	36
満足	81
普通	74
やや不満	4
不満	1



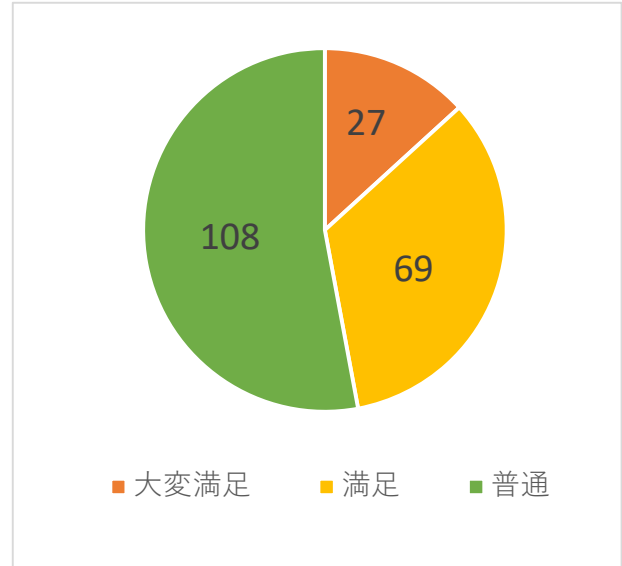
4. 職員の融資関係の知識はいかがですか

大変豊富	19
豊富	76
普通	86
少し物足りない	11
知識不足	2



5. 新型コロナウイルス感染症に関する当組合の対応はいかがですか

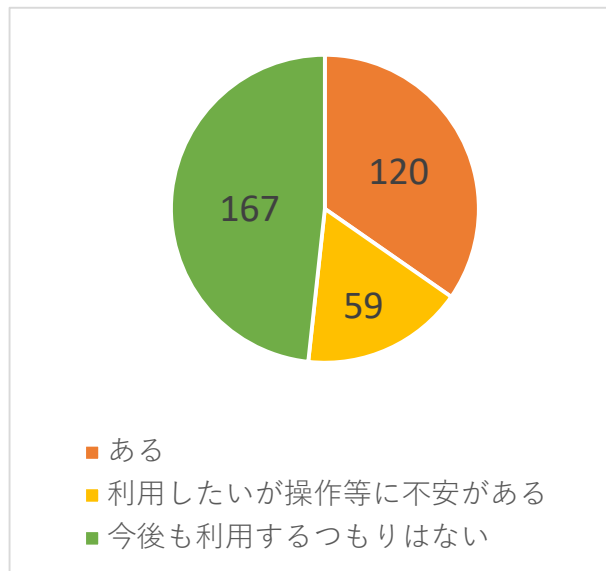
大変満足	27
満足	69
普通	108
やや不満	0
不満	0



【7】その他について

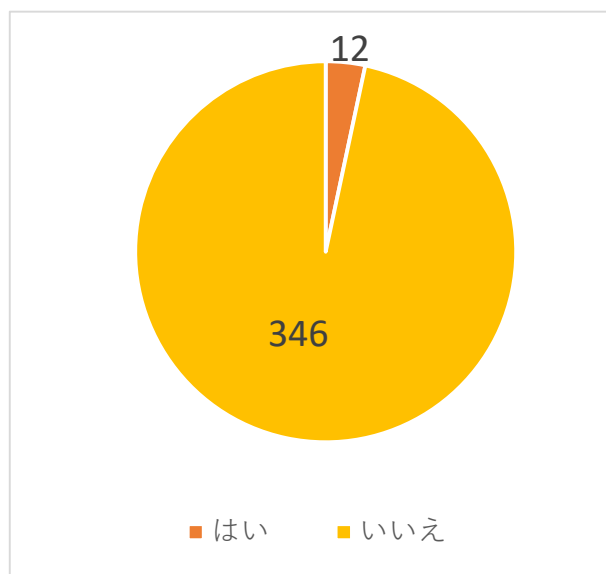
1. インターネットバンキング・ビジネスバンキングをご利用になったことはありますか

ある	120
利用したいが操作等に不安がある	59
今後も利用するつもりはない	167



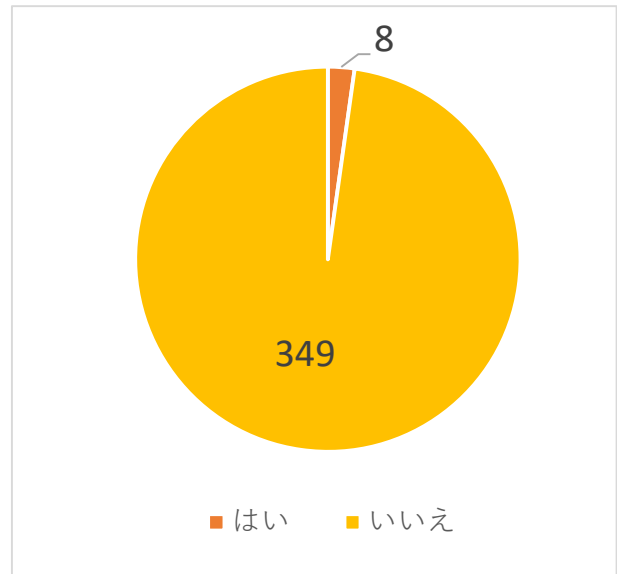
2. 「しんくみwithCRECO」をご存知ですか

はい	12
いいえ	346



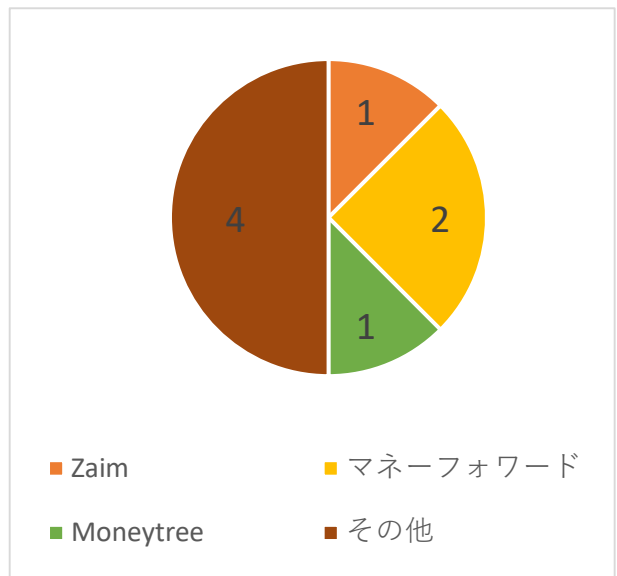
3. 家計簿アプリを利用していますか

はい	8
いいえ	349



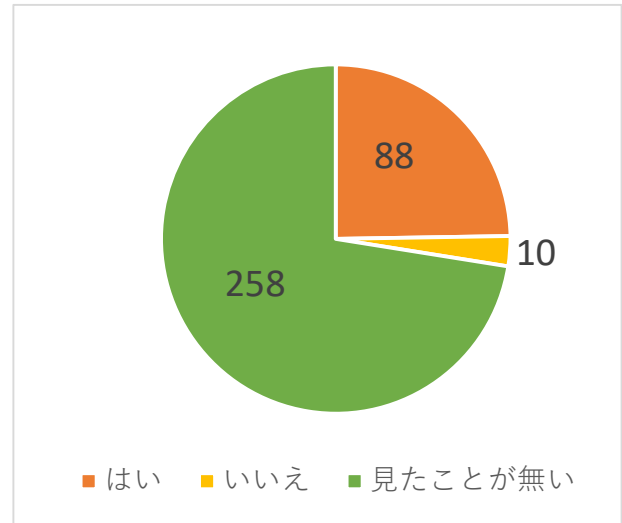
アプリ名

CRECO	0
Zaim	1
マネーフォワード	2
Moneytree	1
その他	4



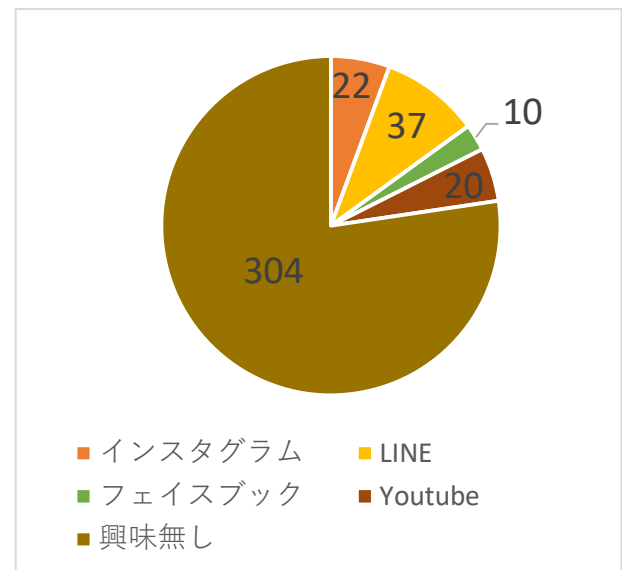
4. 当組合のホームページは見やすいですか

はい	88
いいえ	10
見たことが無い	258



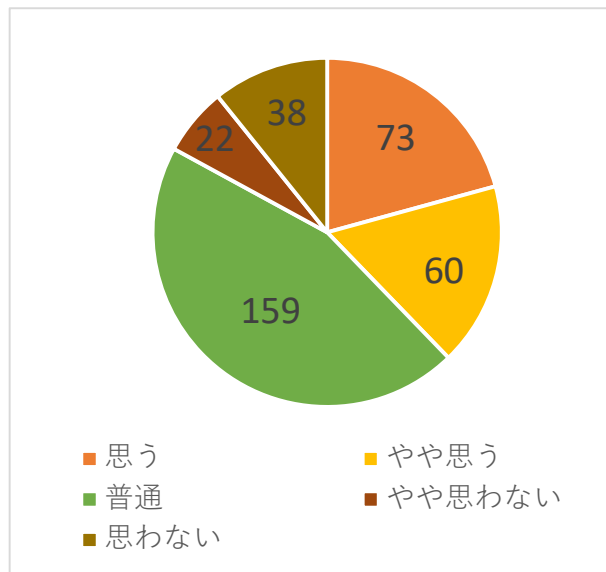
5. 金融機関のSNS等活用に興味がありますか（複数回答可）

インスタグラム	22
LINE	37
フェイスブック	10
Youtube	20
興味無し	304



6. 当組合へ一番に相談したいと思いませんか

思う	73
やや思う	60
普通	159
やや思わない	22
思わない	38



【8】当組合へのご要望について

1. 当組合へのご要望についてお聞かせ下さい（複数回答可）

健全経営の継続	167
情報提供の充実	113
適正な金利	126
手数料の引下げ	115
店舗の営業時間延長	22
相談業務の充実	31
商品の品揃えの充実	17
対応・マナーの向上	15
職員のレベルアップ	38

