

「お客様満足度アンケート」の実施結果について

当組合は、地域の協同組織金融機関として、金融を通じて地域の皆様のニーズにお応えし、地域の発展に寄与することで皆様との強い信頼関係を構築し、ともに発展していきたいと考えております。

お客様のご意見をお聞かせいただき、経営に活かすことにより、なお一層皆様に親しまれる「共立信用組合」でありたいと考え、この度10度目のアンケートを実施させていただきました。

アンケートに際しましては、多くの方々から貴重なご意見を多数頂き、誠に有難うございました。アンケートの結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

皆様からお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を全役職員が共に受け止めて、今後大いに活かしていくと共に、地域の皆様の身近な金融機関としてお役に立てるよう努めてまいりますので、今後とも宜しくお願い申し上げます。

(本アンケートは、当組合でお取引をいただいております160名の方々に郵送させて頂き、106通について集計したものです)

平成31年3月吉日

共立信用組合

共立信用組合 『お客様満足度アンケート』

ご回答者	男性	女性	無回答	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	合計
合計	28	18	60	106	0	1	2	14	30	19	29	11	106
構成比	26.42%	16.98%	56.60%	100.00%	0.00%	0.94%	1.89%	13.21%	28.30%	17.92%	27.36%	10.38%	100.00%

当組合の融資対応についてお聞かせください。(右側該当等の上段〇にし点チェック願います)

●事業内容等に対する理解度は…?	10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100% 無回答												合計
	合計	0	0	1	2	10	4	16	24	13	27	9	
●融資の取組姿勢は…?	10点 20点 30点 40点 50点 60点 70点 80点 90点 100点 無回答												合計
	合計	0	0	0	1	6	2	9	21	18	41	8	
●融資決定までのスピードは…	3ヵ月 2ヵ月 1ヵ月 3週間 2週間 10日 7日 5日 3日 当日 無回答												合計
	合計	2	3	13	8	16	9	11	4	8	12	20	
●融資以外のサービスの提供は…?	10点 20点 30点 40点 50点 60点 70点 80点 90点 100点 無回答												合計
	合計	0	1	1	1	14	12	8	17	23	12	17	
●担当者の訪問頻度は…?	未訪問 3ヵ月毎 隔月訪問 月1回 月2回 月3回 週1回 週2回 週3回 毎日 無回答												合計
	合計	5	1	2	18	17	18	12	8	5	9	11	
●信頼関係・満足度は…?	10点 20点 30点 40点 50点 60点 70点 80点 90点 100点 無回答												合計
	合計	1	0	1	1	3	3	7	21	21	41	7	

当組合から提供されたい情報はどれですか？ また、いままでに提供されている情報はどれですか？	当組合から提供されたい情報		当組合から提供されている情報		無回答	合計
●経済・金融・国際情勢	合計	5	11	90	106	
	構成比	4.72%	10.38%	84.91%	100.00%	
●地域情報	合計	20	23	63	106	
	構成比	18.87%	21.70%	59.43%	100.00%	
●自社が属する業界動向	合計	18	13	75	106	
	構成比	16.98%	12.26%	70.75%	100.00%	
●他業界の動向	合計	13	6	87	106	
	構成比	12.26%	5.66%	82.08%	100.00%	
●経営課題の解決策	合計	10	12	84	106	
	構成比	9.43%	11.32%	79.25%	100.00%	
●金融機関の業務に関する情報	合計	7	19	80	106	
	構成比	6.60%	17.92%	75.47%	100.00%	
●金融商品に関する情報	合計	9	26	71	106	
	構成比	8.49%	24.53%	66.98%	100.00%	
●公的支援策に関する情報	合計	22	19	65	106	
	構成比	20.75%	17.92%	61.32%	100.00%	
●採用・研修など人材に関する情報	合計	5	4	97	106	
	構成比	4.72%	3.77%	91.51%	100.00%	
●特になし	合計	30	7	69	106	
	構成比	28.30%	6.60%	65.09%	100.00%	

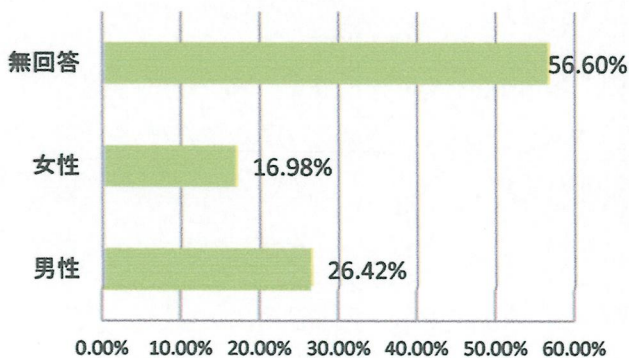
当組合の担当者または窓口係についてお聞かせ願います。	良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計	
●渉外担当者または窓口係の挨拶はいかがですか？	合計	87	16	0	1	2	106
	構成比	82.08%	15.09%	0.00%	0.94%	1.89%	100.00%
●身だしなみはきちんとしておりますか？	合計	83	21	0	0	2	106
	構成比	78.30%	19.81%	0.00%	0.00%	1.89%	100.00%
●営業店内の整理・整頓はいかがですか？	合計	75	24	0	3	4	106
	構成比	70.75%	22.64%	0.00%	2.83%	3.77%	100.00%
●手続きの正確性や速さはいかがですか？	合計	61	39	3	1	2	106
	構成比	57.55%	36.79%	2.83%	0.94%	1.89%	100.00%
●渉外担当者または窓口係は相談し易いですか？	合計	74	26	0	1	5	106
	構成比	69.81%	24.53%	0.00%	0.94%	4.72%	100.00%
●渉外担当者の訪問頻度・訪問時間はいかがですか？	合計	62	35	0	5	4	106
	構成比	58.49%	33.02%	0.00%	4.72%	3.77%	100.00%
●お客様とのお約束を守り実行していますか？	合計	77	24	0	2	3	106
	構成比	72.64%	22.64%	0.00%	1.89%	2.83%	100.00%
●商品の説明などは分かりやすいですか？	合計	52	38	2	4	10	106
	構成比	49.06%	35.85%	1.89%	3.77%	9.43%	100.00%
●ご相談やご質問にキチンとお応え出来ておりますか？	合計	74	26	1	2	3	106
	構成比	69.81%	24.53%	0.94%	1.89%	2.83%	100.00%
●お客様へのご提案は出来ておりますか？	合計	58	33	3	6	6	106
	構成比	54.72%	31.13%	2.83%	5.66%	5.66%	100.00%
●地域のお役に立っていますか？	合計	60	25	0	16	5	106
	構成比	56.60%	23.58%	0.00%	15.09%	4.72%	100.00%
●魅力のある商品やサービスを提供していますか？	合計	31	51	2	16	6	106
	構成比	29.25%	48.11%	1.89%	15.09%	5.66%	100.00%
●ご来店の際に長時間お待たせする事はありますか？	合計	53	44	1	3	5	106
	構成比	50.00%	41.51%	0.94%	2.83%	4.72%	100.00%
●ATMコーナーは利用し易いですか？	合計	44	42	6	7	7	106
	構成比	41.51%	39.62%	5.66%	6.60%	6.60%	100.00%

共立信用組合 『お客様満足度アンケート』

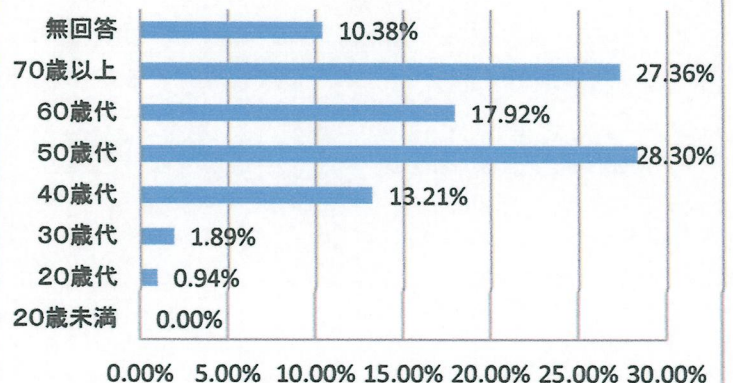
ご回答者	男性	女性	無回答	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	合計
構成比	26.42%	16.98%	56.60%	100.00%	0.00%	0.94%	1.89%	13.21%	28.30%	17.92%	27.36%	10.38%	100.00%

当組合の融資対応についてお聞かせください。(右側該当%等の上段〇にし点チェック願います)													
●事業内容等に対する理解度は…?		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	無回答	合計
	構成比	0.00%	0.00%	0.94%	1.89%	9.43%	3.77%	15.09%	22.64%	12.26%	25.47%	8.49%	100.00%
●融資の取組姿勢は…?		10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答	合計
	構成比	0.00%	0.00%	0.00%	0.94%	5.66%	1.89%	8.49%	19.81%	16.98%	38.68%	7.55%	100.00%
●融資決定までのスピードは…?		3ヵ月	2ヵ月	1ヵ月	3週間	2週間	10日	7日	5日	3日	当日	無回答	合計
	構成比	1.89%	2.83%	12.26%	7.55%	15.09%	8.49%	10.38%	3.77%	7.55%	11.32%	18.87%	100.00%
●融資以外のサービスの提供は…?		10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答	合計
	構成比	0.00%	0.94%	0.94%	0.94%	13.21%	11.32%	7.55%	16.04%	21.70%	11.32%	16.04%	100.00%
●担当者の訪問頻度は…?		未訪問	3ヵ月毎	隔月訪問	月1回	月2回	月3回	週1回	週2回	週3回	毎日	無回答	合計
	構成比	4.72%	0.94%	1.89%	16.98%	16.04%	16.98%	11.32%	7.55%	4.72%	8.49%	10.38%	100.00%
●信頼関係・満足度は…?		10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答	合計
	構成比	0.94%	0.00%	0.94%	0.94%	2.83%	2.83%	6.60%	19.81%	19.81%	38.68%	6.60%	100.00%

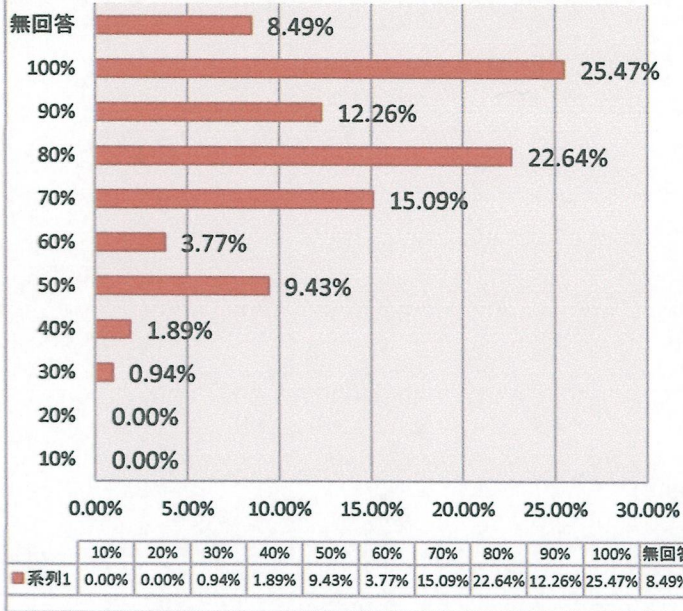
性別



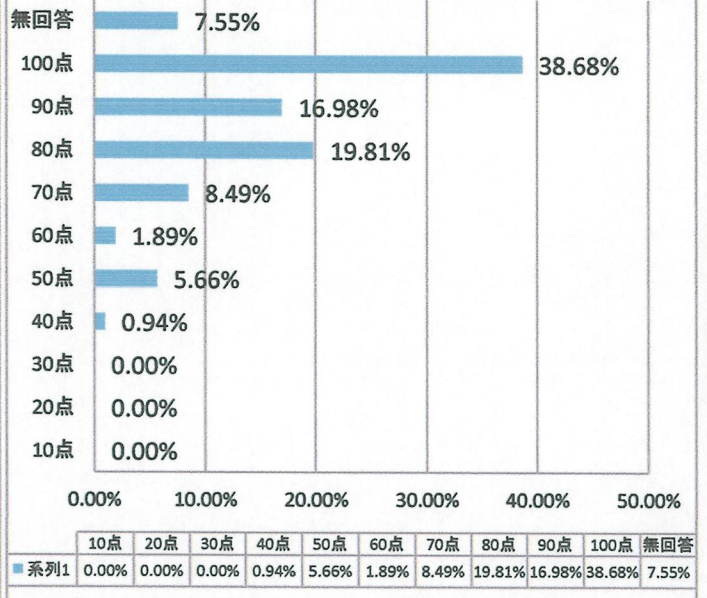
年齢



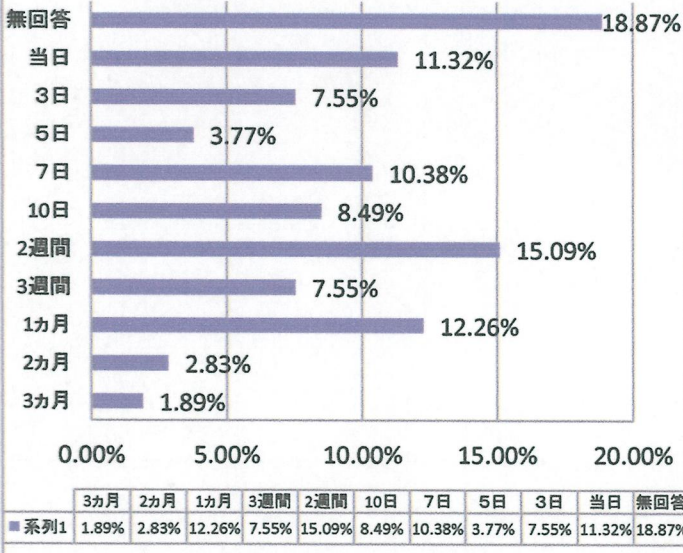
事業内容度に関する理解度



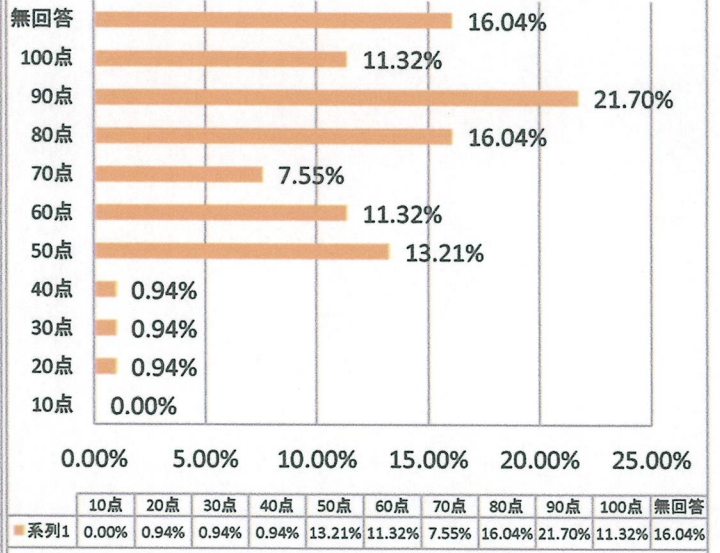
融資の取組姿勢



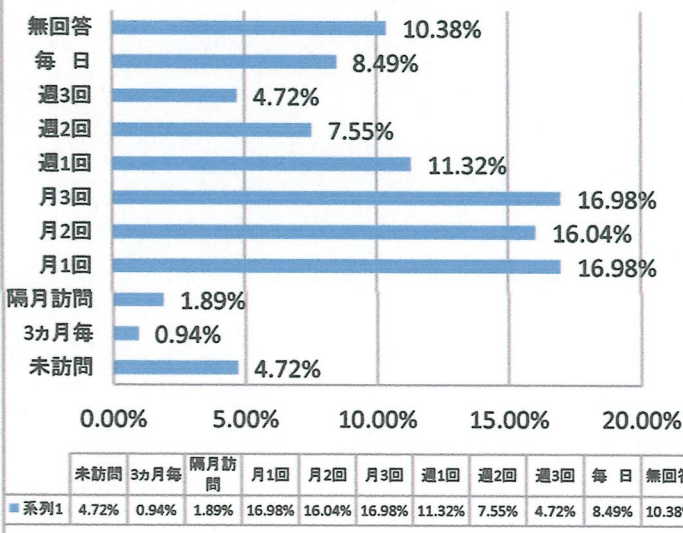
融資決定までのスピードは



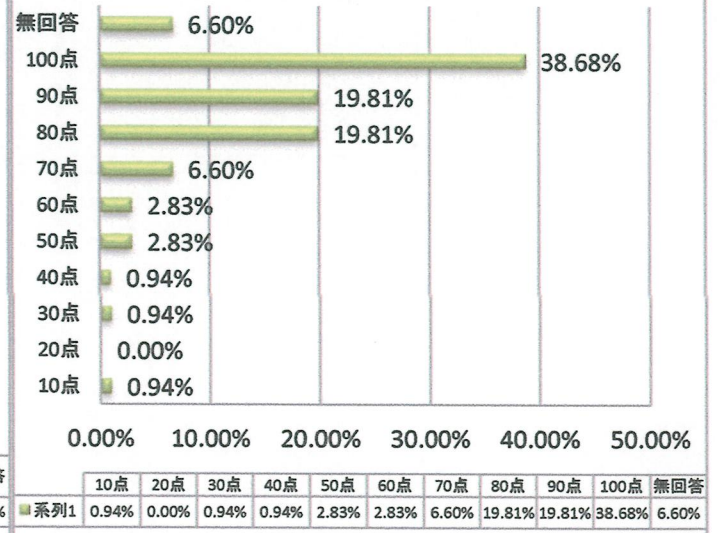
融資以外のサービスの提供は



担当者の訪問頻度



信頼関係・満足度



共立信用組合 『お客様満足度アンケート』

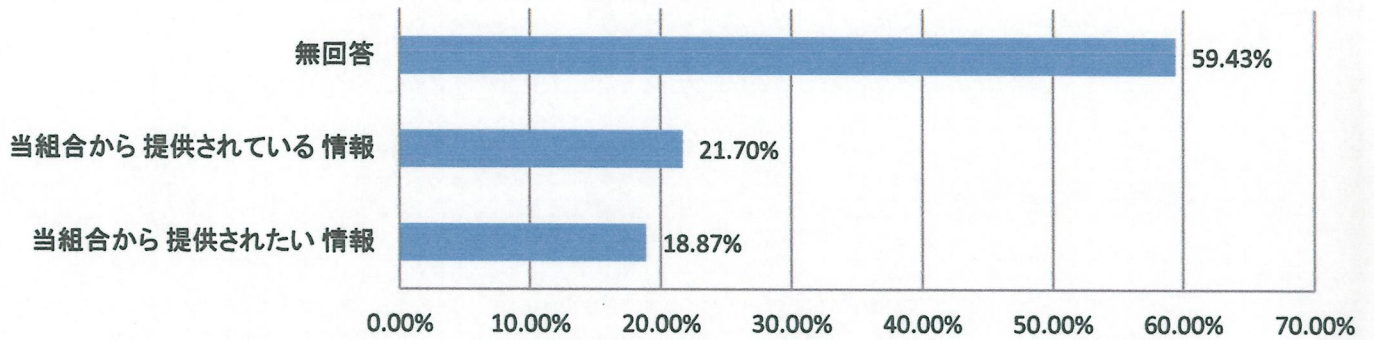
当組合から提供されたい情報はどれですか？ また、いままでに提供されている情報はどれですか？					
		当組合から提供されたい情報	当組合から提供されている情報	無回答	合計
●経済・金融・国際情勢	構成比	4.72%	10.38%	84.91%	100.00%
●地域情報	構成比	18.87%	21.70%	59.43%	100.00%
●自社が属する業界動向	構成比	16.98%	12.26%	70.75%	100.00%
●他業界の動向	構成比	12.26%	5.66%	82.08%	100.00%
●経営課題の解決策	構成比	9.43%	11.32%	79.25%	100.00%
●金融機関の業務に関する情報	構成比	6.60%	17.92%	75.47%	100.00%
●金融商品に関する情報	構成比	8.49%	24.53%	66.98%	100.00%
●公的支援策に関する情報	構成比	20.75%	17.92%	61.32%	100.00%
●採用・研修など人材に関する情報	構成比	4.72%	3.77%	91.51%	100.00%
●特になし	構成比	28.30%	6.60%	65.09%	100.00%

経済・金融・国際情勢



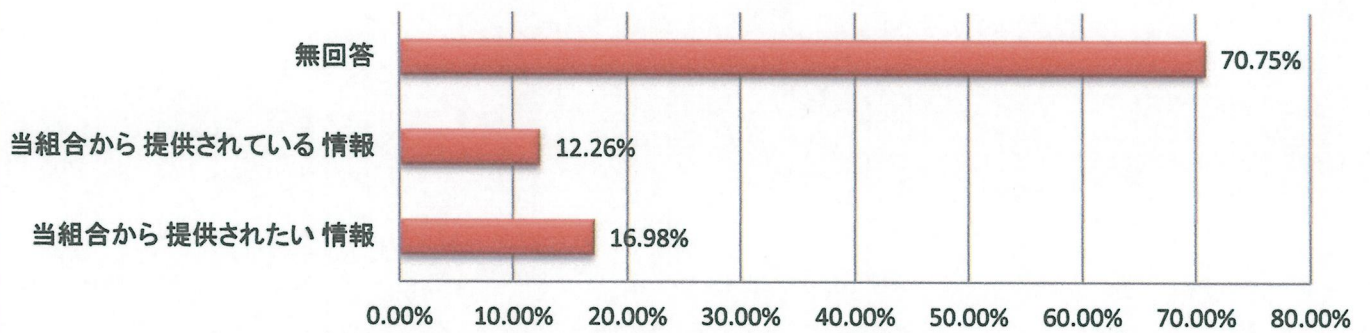
	当組合から提供されたい情報	当組合から提供されている情報	無回答
■ 系列1	4.72%	10.38%	84.91%

地域情報



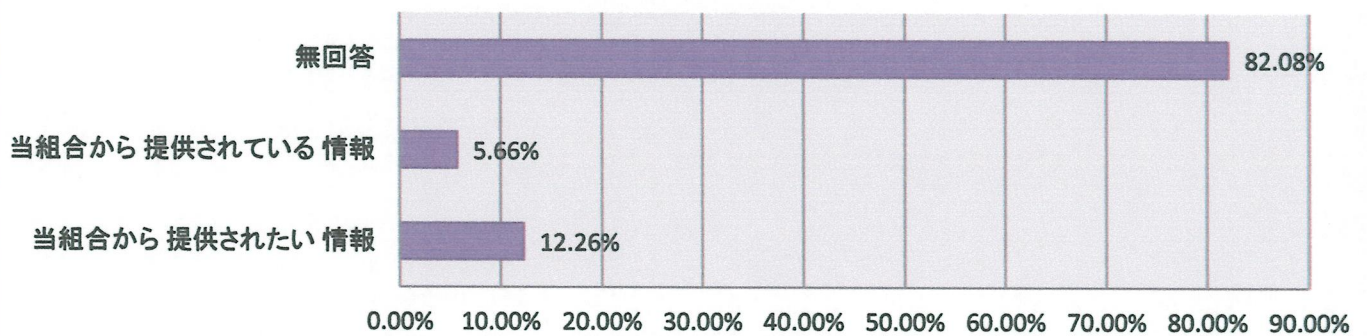
	当組合から提供されたい情報	当組合から提供されている情報	無回答
■ 系列1	18.87%	21.70%	59.43%

自社が属する業界動向



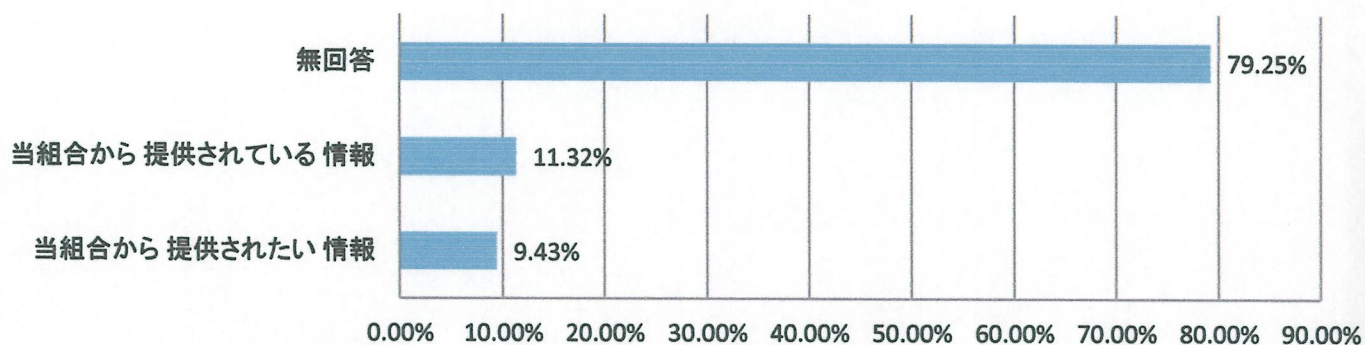
	当組合から提供されたい情報	当組合から提供されている情報	無回答
■ 系列1	16.98%	12.26%	70.75%

他業界の動向



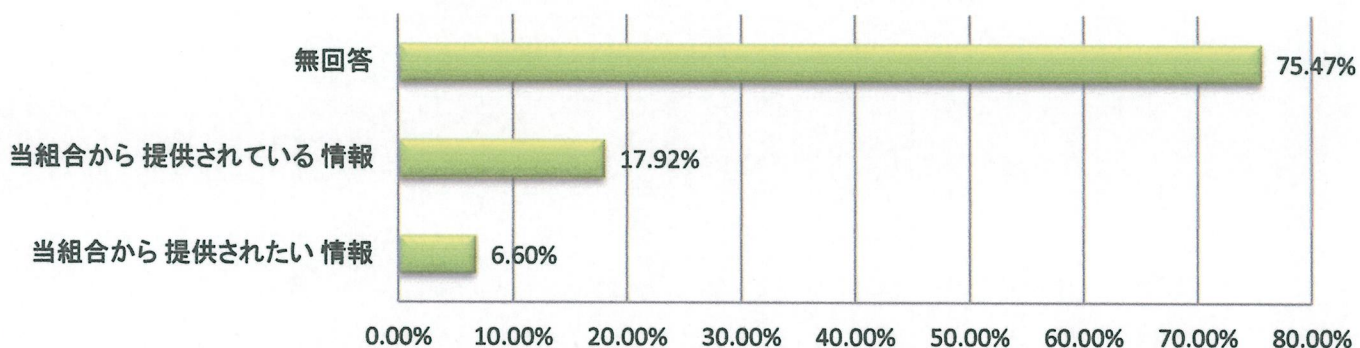
	当組合から提供されたい情報	当組合から提供されている情報	無回答
■ 系列1	12.26%	5.66%	82.08%

経営課題の解決策



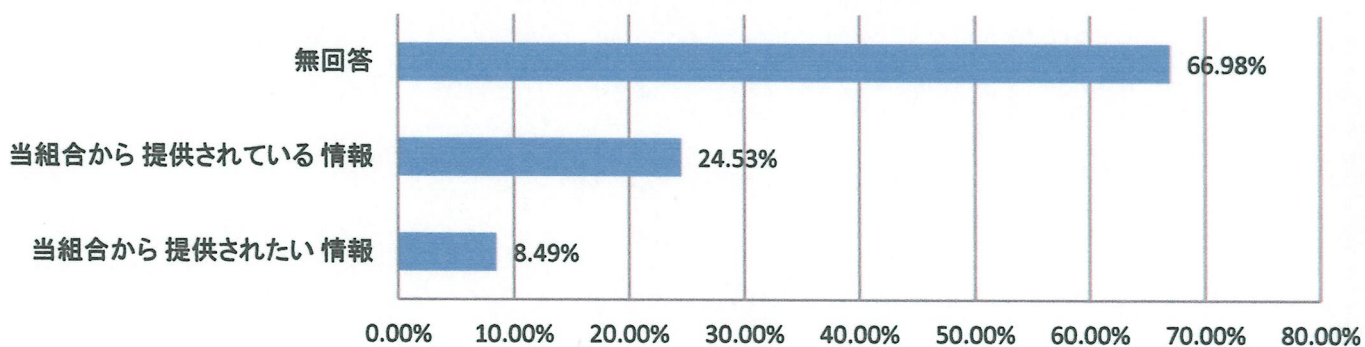
	当組合から提供されたい情報	当組合から提供されている情報	無回答
■ 系列1	9.43%	11.32%	79.25%

金融機関の業務に関する情報



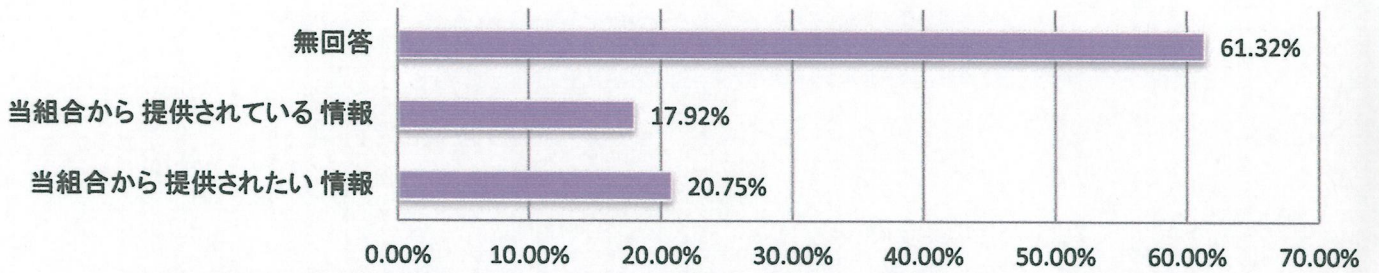
	当組合から提供されたい情報	当組合から提供されている情報	無回答
■ 系列1	6.60%	17.92%	75.47%

金融商品に関する情報



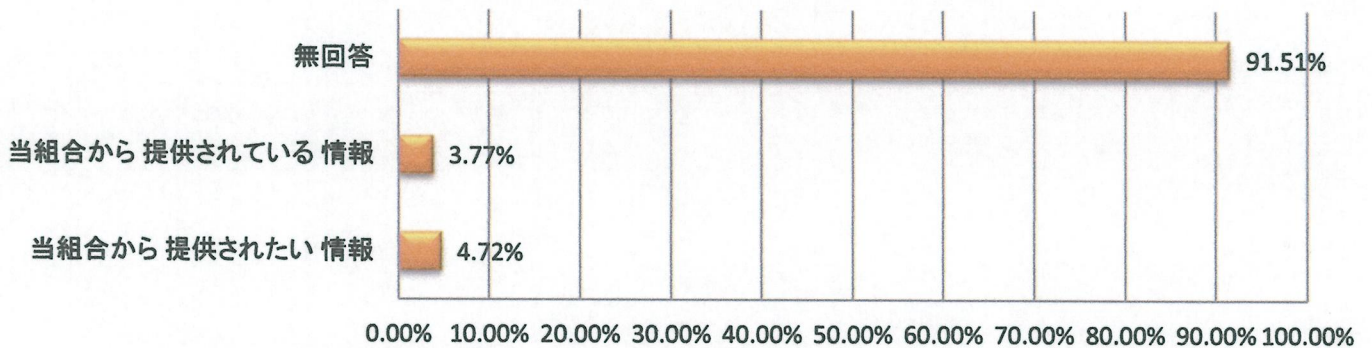
	当組合から提供されたい情報	当組合から提供されている情報	無回答
■ 系列1	8.49%	24.53%	66.98%

公的支援策に関する情報



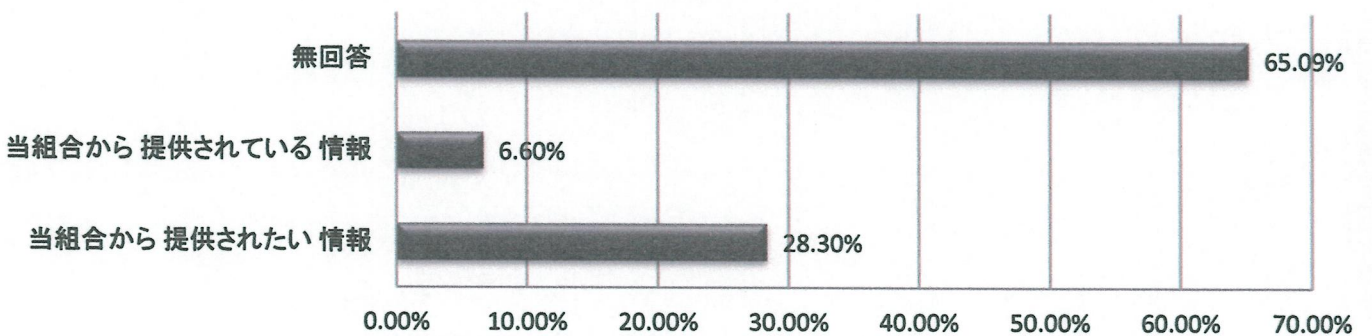
	当組合から提供されたい情報	当組合から提供されている情報	無回答
■ 系列1	20.75%	17.92%	61.32%

採用・研修など人材に関する情報



	当組合から提供されたい情報	当組合から提供されている情報	無回答
■ 系列1	4.72%	3.77%	91.51%

特になし

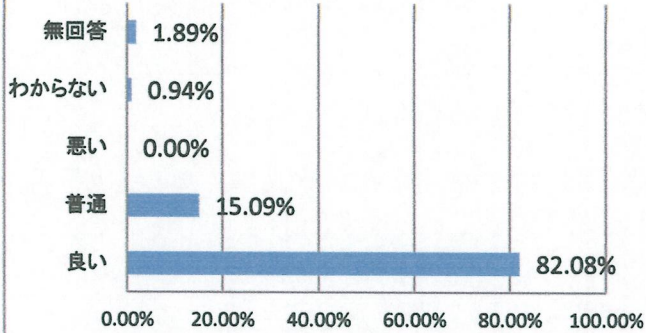


	当組合から提供されたい情報	当組合から提供されている情報	無回答
■ 系列1	28.30%	6.60%	65.09%

共立信用組合 『お客様満足度アンケート』

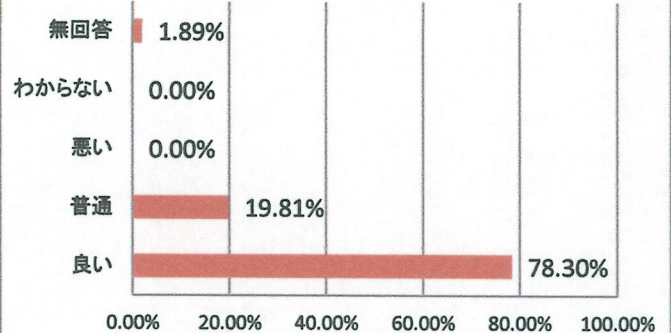
● 渉外担当者または窓口係の挨拶はいかがですか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	82.08%	15.09%	0.00%	0.94%	1.89%	100.00%
● 身だしなみはきちんとしておりますか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	78.30%	19.81%	0.00%	0.00%	1.89%	100.00%
● 営業店内の整理・整頓はいかがですか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	70.75%	22.64%	0.00%	2.83%	3.77%	100.00%
● 手続きの正確性や速さはいかがですか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	57.55%	36.79%	2.83%	0.94%	1.89%	100.00%
● 渉外担当者または窓口係は相談し易いですか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	69.81%	24.53%	0.00%	0.94%	4.72%	100.00%
● 渉外担当者の訪問頻度・訪問時間はいかがですか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	58.49%	33.02%	0.00%	4.72%	3.77%	100.00%
● お客様とのお約束を守り実行していますか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	72.64%	22.64%	0.00%	1.89%	2.83%	100.00%
● 商品の説明などは分かりやすいですか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	49.06%	35.85%	1.89%	3.77%	9.43%	100.00%
● ご相談やご質問にきちんとお応え出来ていますか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	69.81%	24.53%	0.94%	1.89%	2.83%	100.00%
● お客様へのご提案は出来ていますか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	54.72%	31.13%	2.83%	5.66%	5.66%	100.00%
● 地域のお役に立っていますか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	56.60%	23.58%	0.00%	15.09%	4.72%	100.00%
● 魅力のある商品やサービスを提供していますか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	29.25%	48.11%	1.89%	15.09%	5.66%	100.00%
● ご来店の際に長時間お待たせする事がありますか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	50.00%	41.51%	0.94%	2.83%	4.72%	100.00%
● ATMコーナーは利用し易いですか？		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
	構成比	41.51%	39.62%	5.66%	6.60%	6.60%	100.00%

渉外担当者または窓口係の挨拶はいかがですか



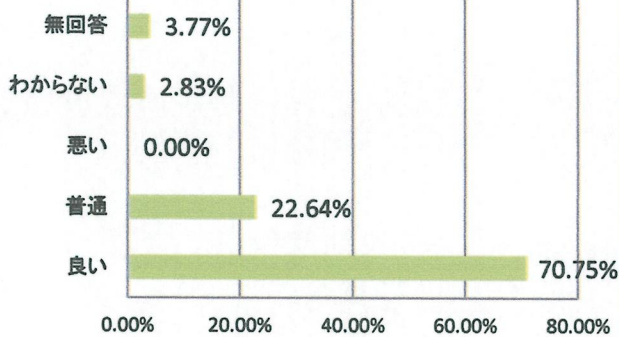
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	82.08%	15.09%	0.00%	0.94%	1.89%

身だしなみはきちんとしておりますか



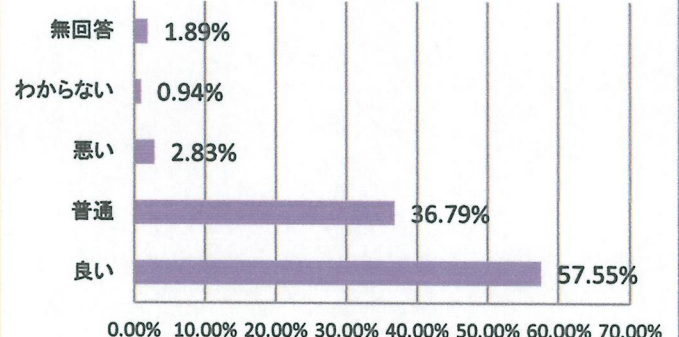
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	78.30%	19.81%	0.00%	0.00%	1.89%

営業店内の整理・整頓はいかがですか



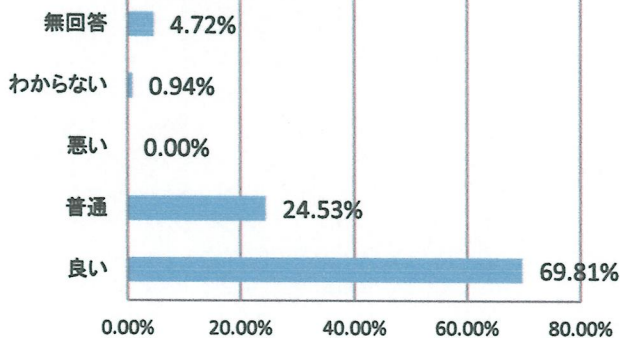
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	70.75%	22.64%	0.00%	2.83%	3.77%

手続きの正確性や速さはいかがですか



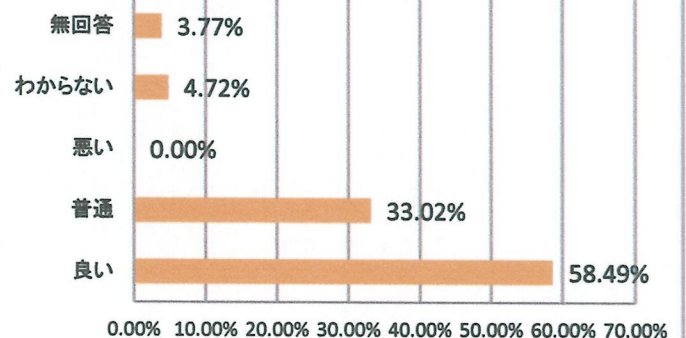
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	57.55%	36.79%	2.83%	0.94%	1.89%

渉外担当者または窓口係は相談し易いですか



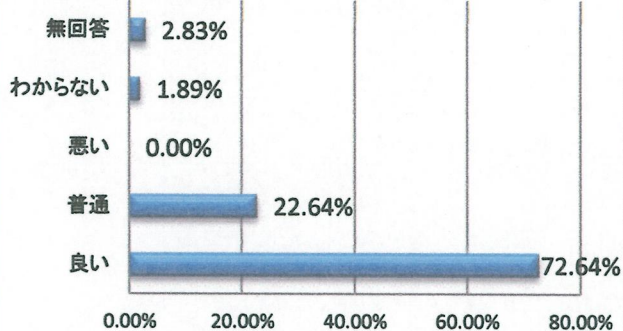
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	69.81%	24.53%	0.00%	0.94%	4.72%

渉外担当者の訪問頻度・訪問時間はいかがですか



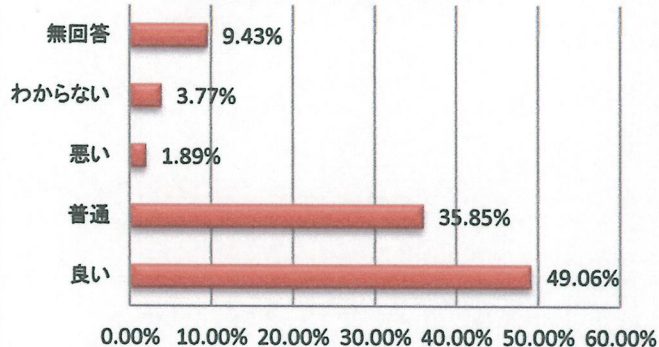
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	58.49%	33.02%	0.00%	4.72%	3.77%

お客様とのお約束を守り 実行していますか



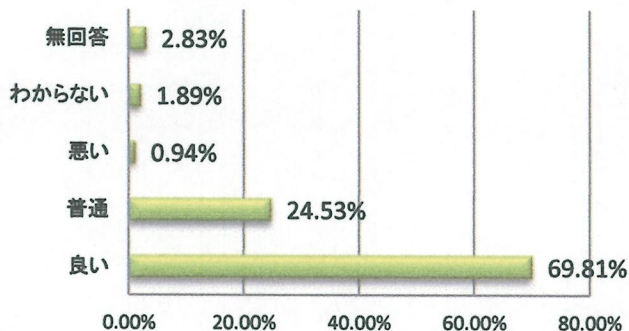
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	72.64%	22.64%	0.00%	1.89%	2.83%

商品の説明など わかりやすいですか



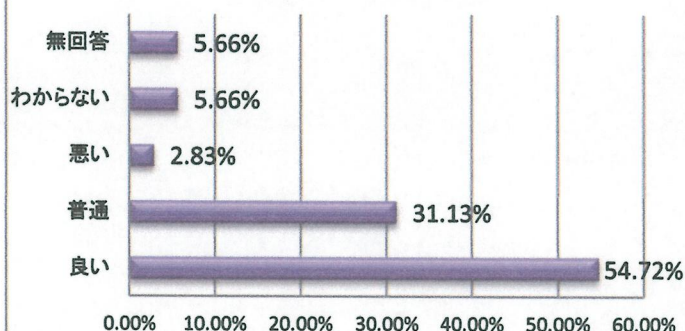
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	49.06%	35.85%	1.89%	3.77%	9.43%

ご相談やご質問にきちんと お答えできていますか



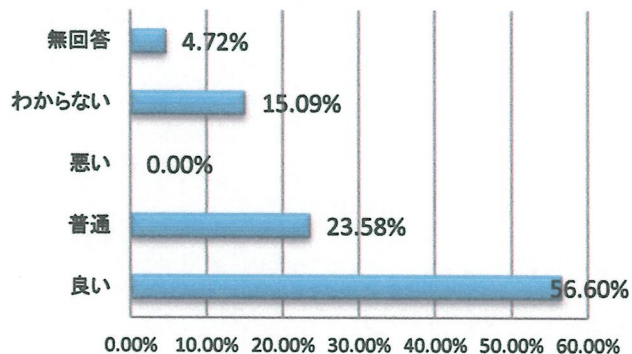
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	69.81%	24.53%	0.94%	1.89%	2.83%

お客様へのご提案は 出来ていますか



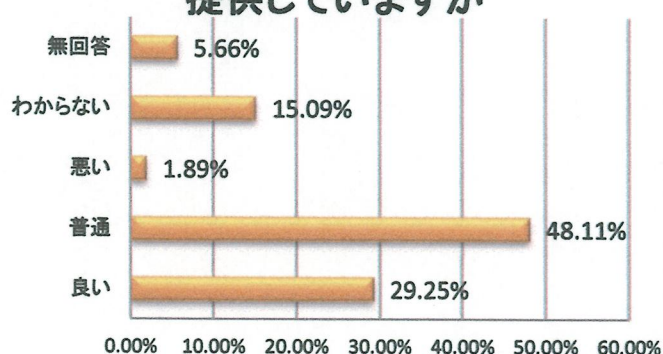
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	54.72%	31.13%	2.83%	5.66%	5.66%

地域のお役に立っていますか



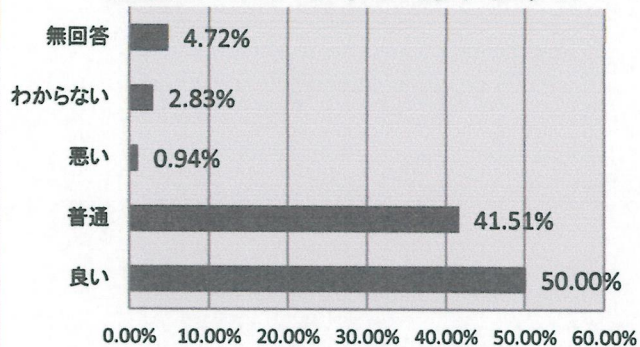
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	56.60%	23.58%	0.00%	15.09%	4.72%

魅力のある商品やサービスを 提供していますか



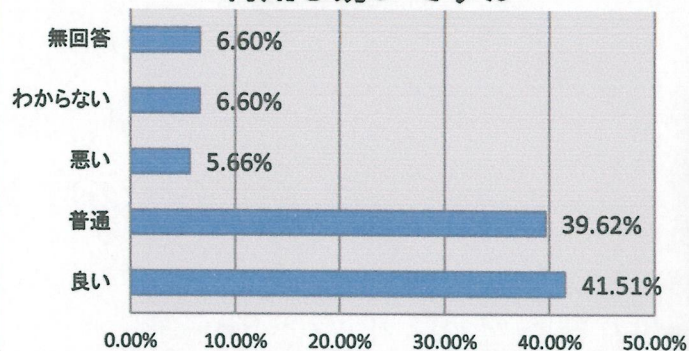
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	29.25%	48.11%	1.89%	15.09%	5.66%

ご来店の際に長時間 お待たせする事がありますか



	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	50.00%	41.51%	0.94%	2.83%	4.72%

ATMコーナーは 利用し易いですか



	良い	普通	悪い	わからない	無回答
■ 系列1	41.51%	39.62%	5.66%	6.60%	6.60%