

平成29年度 利用者満足度の調査結果について

平成29年度 利用者満足度の調査結果について

1. 調査実施要綱

(1) 実施時期

平成30年1月9日～平成30年1月31日

(2) 調査方法

得意先並びに支店窓口での対面方式による手渡しとし、返却は郵送といたしました。

(3) 聴取対象

当組合をご利用する個人のお客さま

(4) 聴取人数

2,900人

内訳 ① 本支店 100人×28店舗

② 出張所 50人×2出張所

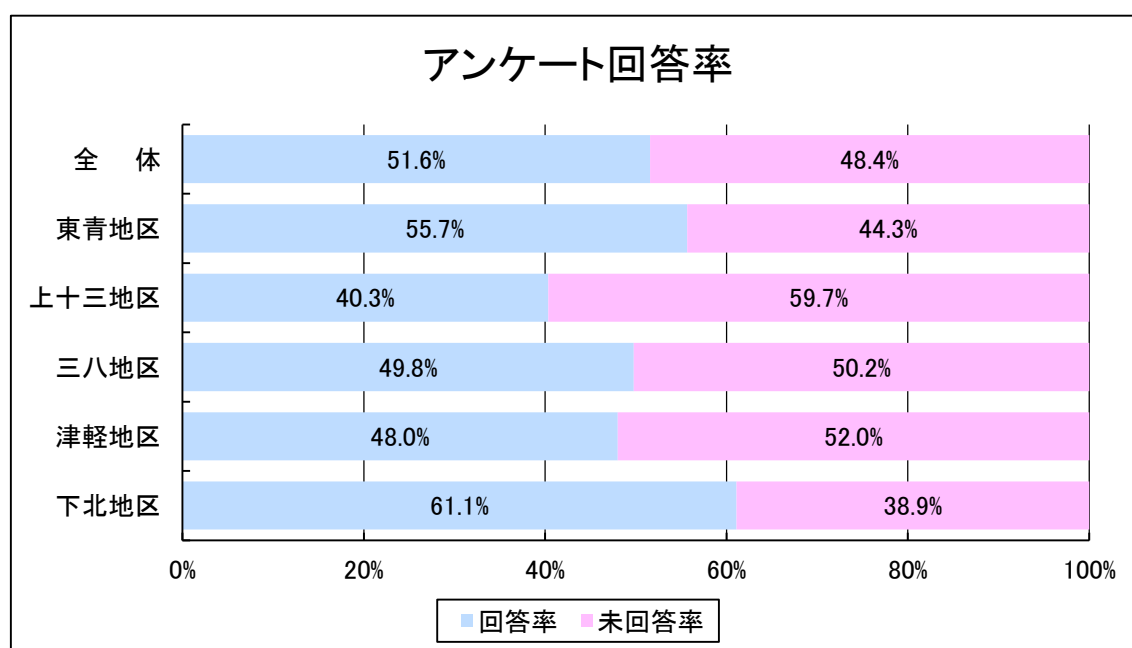
2. 調査結果

(1) 回答者の状況について

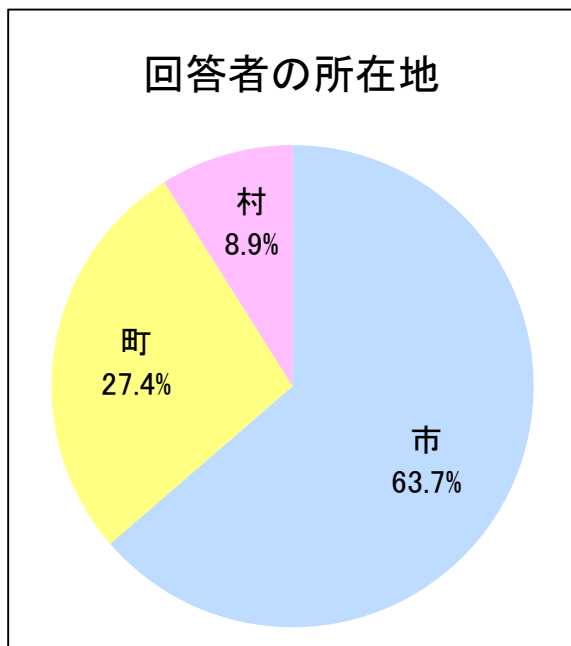
① アンケート用紙回答率について

単位：人

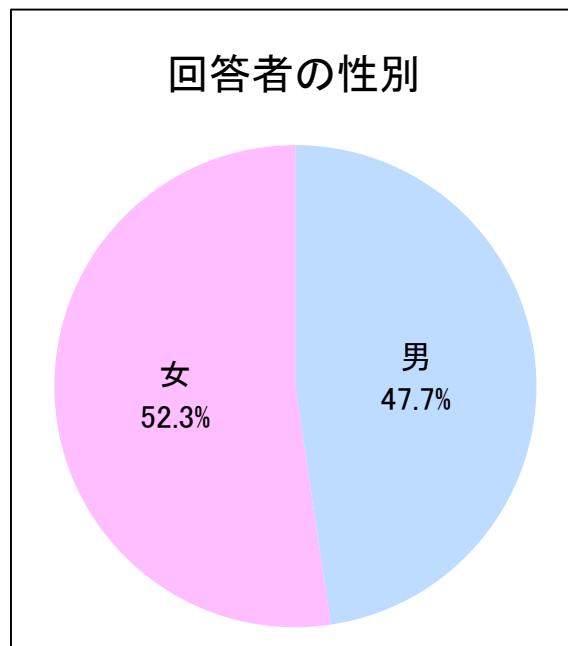
	東青地区	上十三地区	三八地区	津軽地区	下北地区	全 体
配付数	900	600	450	400	550	2,900
回答数	501	242	224	192	336	1,495
回答率	55.7%	40.3%	49.8%	48.0%	61.1%	51.6%



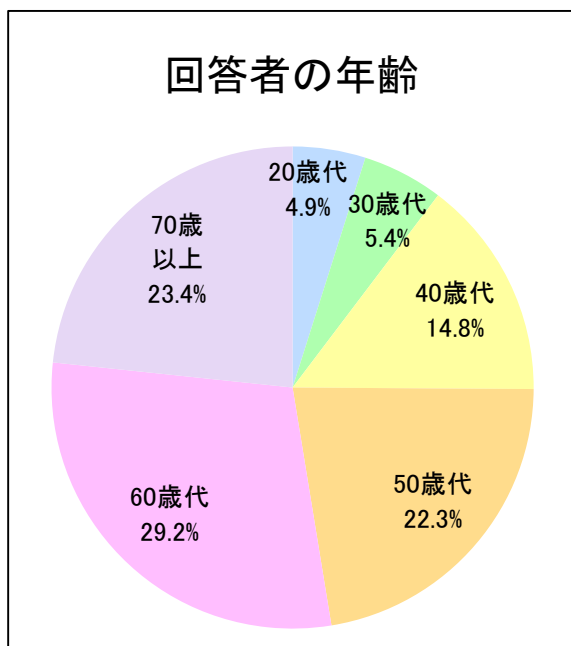
② 回答者の所在地



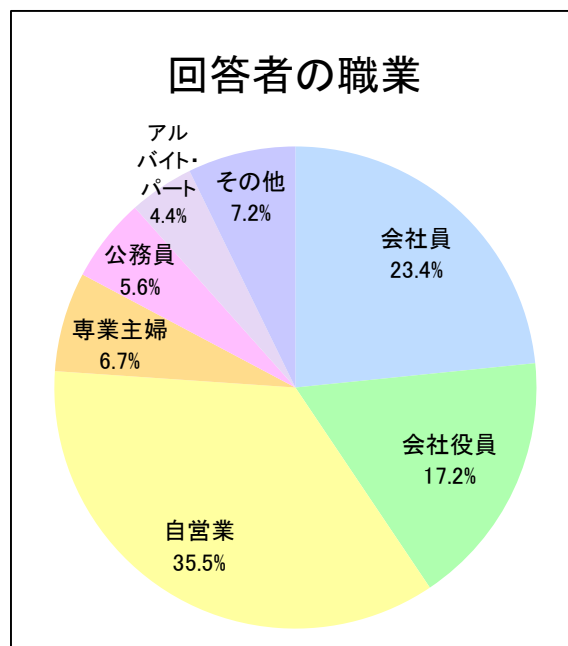
③ 回答者の性別



④ 回答者の年齢



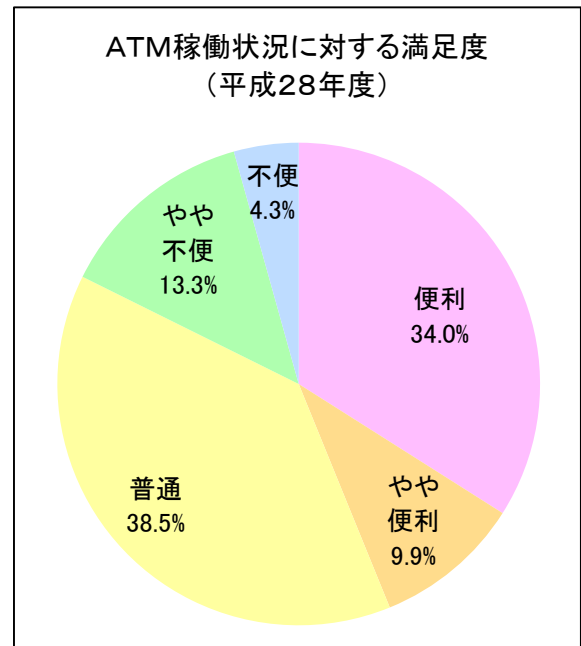
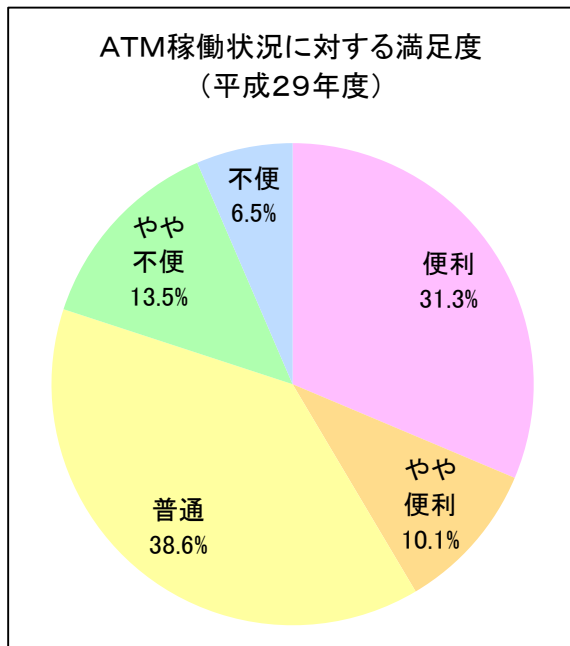
⑤ 回答者の職業



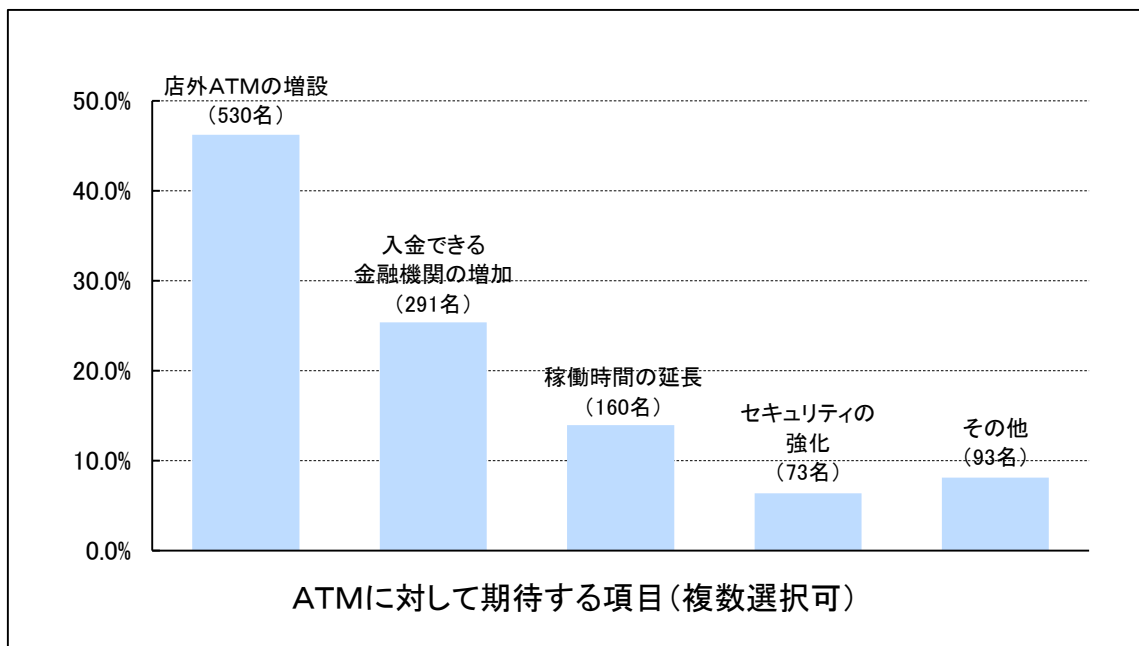
(2) 回答結果について

【当組合のATMについて】

① 当組合のATMの稼働状況・設置状況に対する満足度



② ATMに対する意見・要望

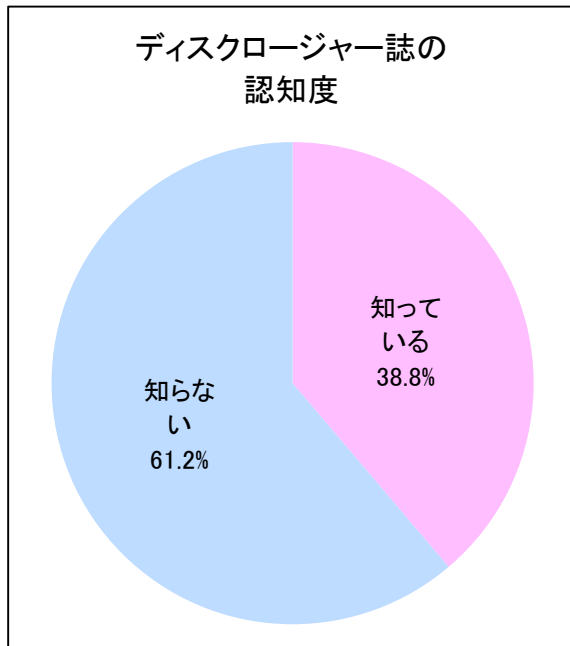


今回の調査では、「便利」、「やや便利」と回答した方が前年度より 2.5 ポイント減少しました。また、「不便」、「やや不便」と回答した方は前年度より 2.4 ポイント増加となっております。

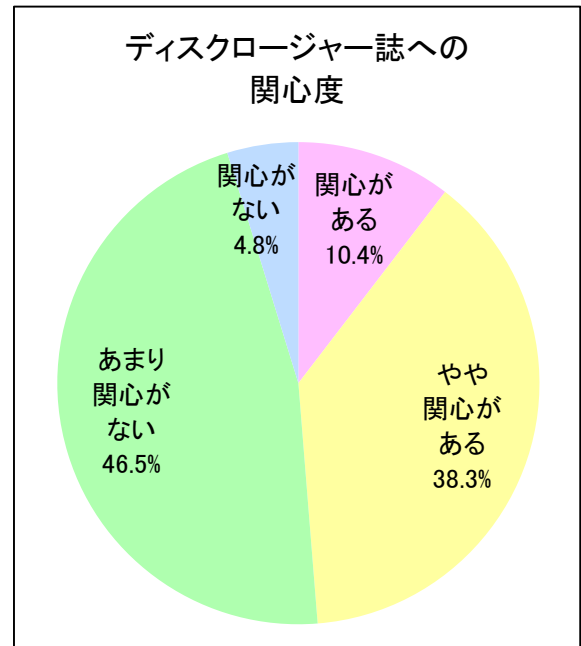
ATMに対して期待する項目として、「店外ATMの増設」、「入金できる金融機関の増加」、「稼働時間の延長」、「セキュリティの強化」を期待するご意見をいただいたほか、「振込機能の拡大」、「硬貨の取扱い」、「手数料無料化」など、貴重なご意見もいただきました。お客様からいただいたこれらご意見につきましては、お客様の利便性向上のため、今後検討に努めて参ります。

【当組合のディスクロージャー誌について】

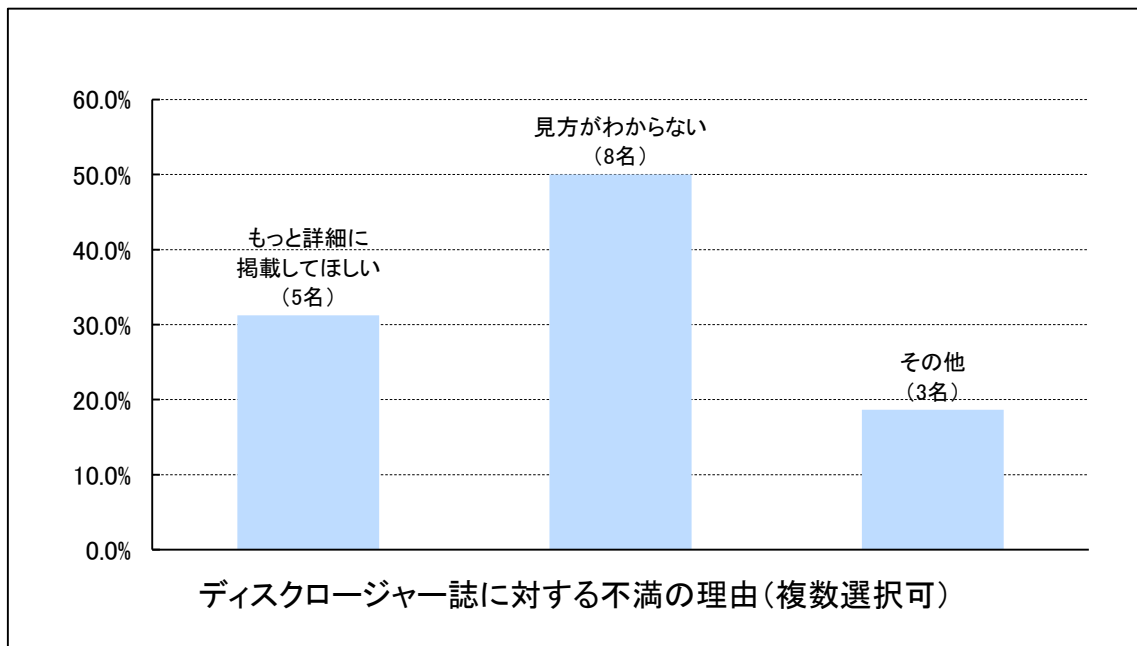
① ディスクロージャー誌の認知度



② ディスクロージャー誌への関心度



③ ディスクロージャー誌に対する意見・要望



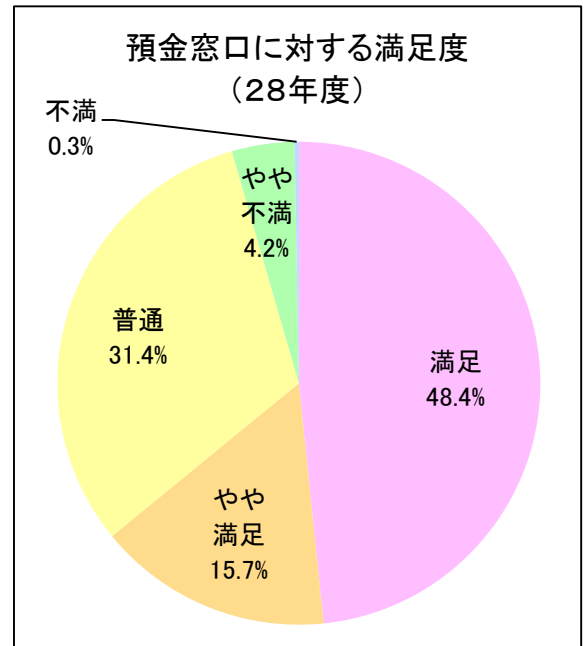
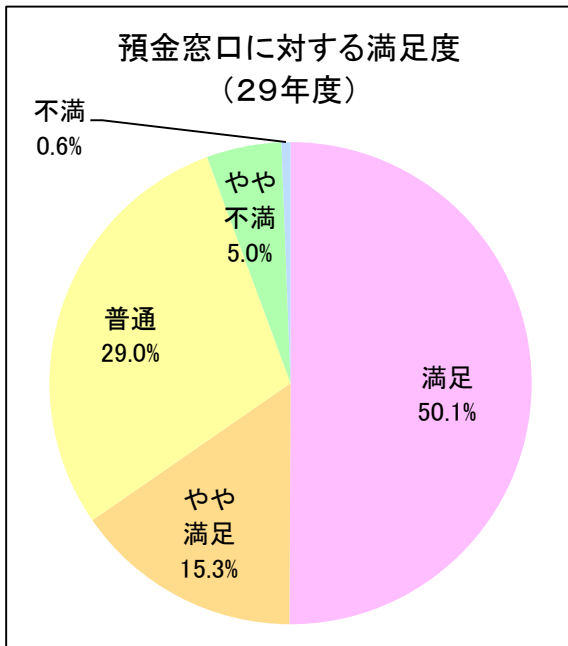
当組合では、多くのお客さまに当組合の経営情報及び各種活動への取組状況を知っていただきたく、毎年、「ディスクロージャー誌」、「ミニ・ディスクロージャー誌」及び「けんしんようREPORT」を発行しているほか、当組合ホームページにも掲載しております。

今回の調査では、これらディスクロージャー誌を「知っている」とのご回答を38.8%の方からいただきました。

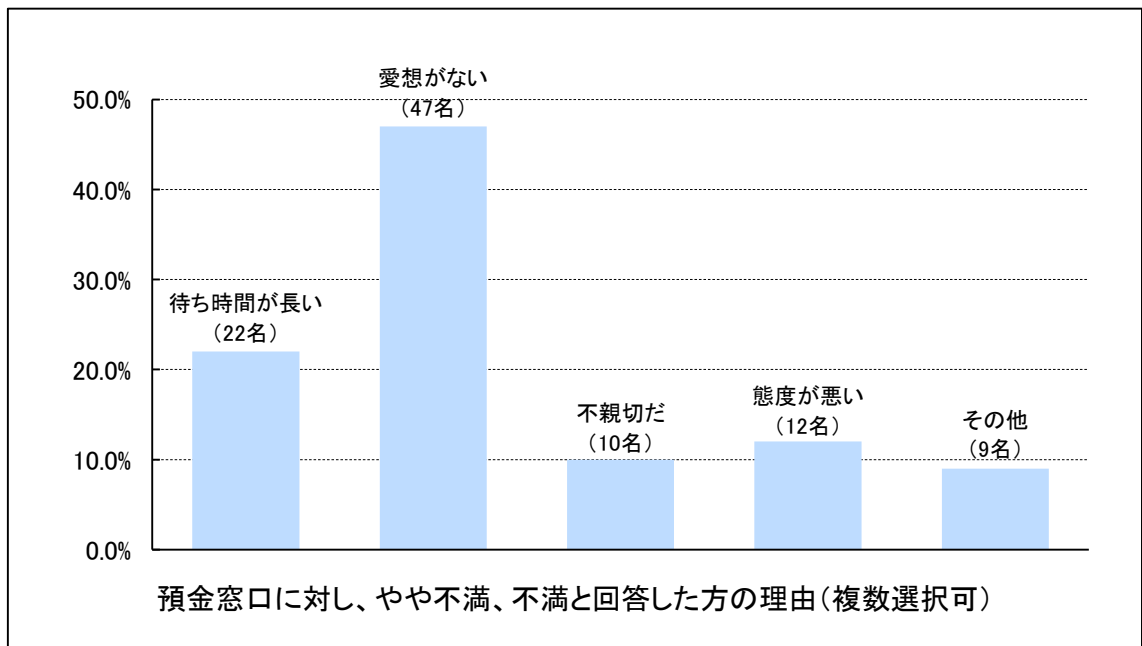
なお、ディスクロージャー誌に対するご意見ご要望として、「内容を簡単に理解できるよう、もっとわかりやすくしてほしい」、「文字を大きくしてほしい」というご意見をいただいておりますので、今後も引き続き記載内容のわかりやすい説明とディスクロージャー誌の認知度向上に努めて参ります。

【当組合の預金窓口について】

① 預金窓口に対する満足度



② 預金窓口に対する意見・要望

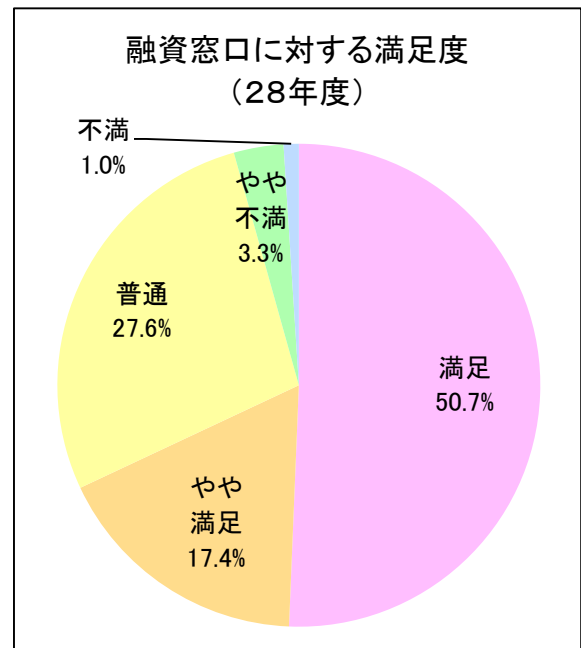
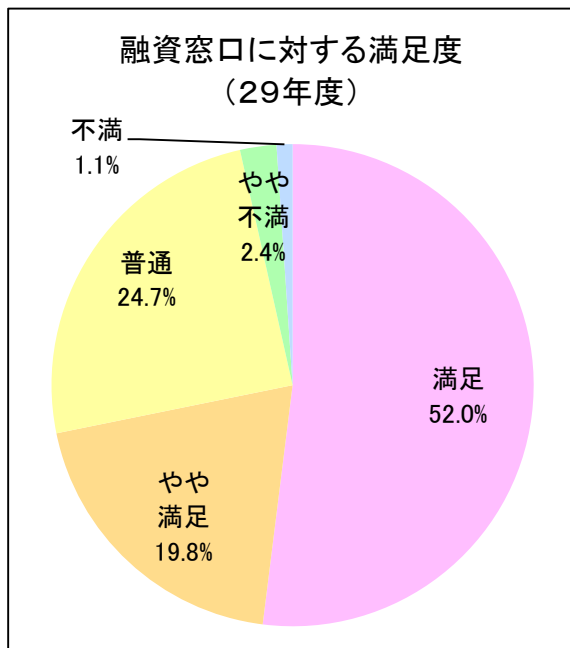


今回の調査では、「満足」、「やや満足」と回答した方が前年度より 1.3 ポイント増加となり、多くのお客様から「親切で対応も丁寧で良く、安心して気持ち良く利用できる」という声をはじめ、「迅速な対応・処理をしてもらい助かっている」、「職員の笑顔が一番の楽しみである」などお褒めの言葉をいただくことができました。当組合では定期的に各種研修等を行い、職員のスキルアップとともにマナー・接客の向上に努めております。

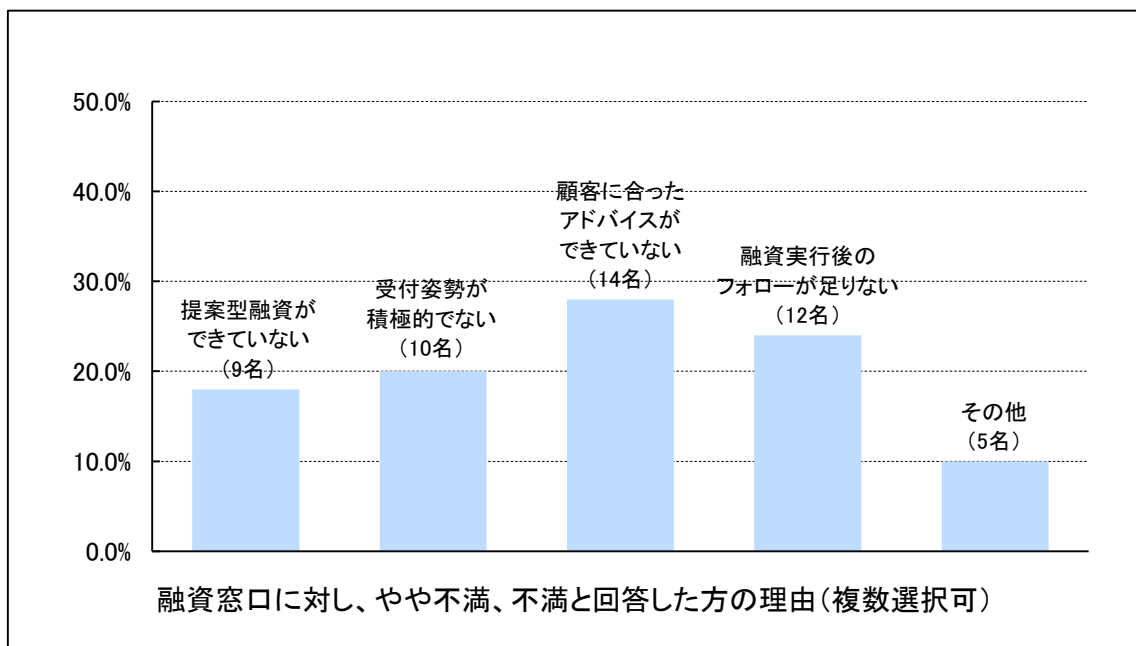
しかしながら、「やや不満」、「不満」と回答した方が前年度より 1.1 ポイント増加となり、「笑顔や元気がなく、挨拶もしない」、「処理が遅く、待ち時間が長い」、「態度、対応が悪い」、「身だしなみをきちんとしてほしい」などのご意見もいただいておりますので、引き続き顧客対応・事務レベル向上、サービス向上のための研修を通して改善に努めて参ります。

【当組合の融資窓口について】

① 融資窓口に対する満足度



② 融資窓口に対する意見・要望

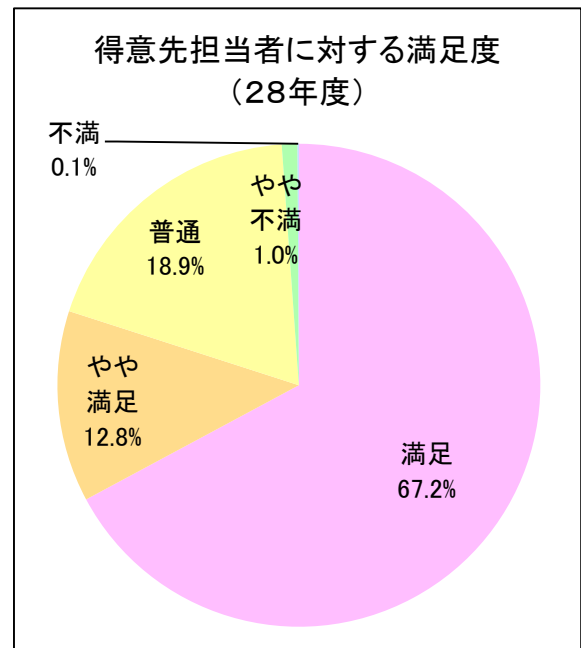
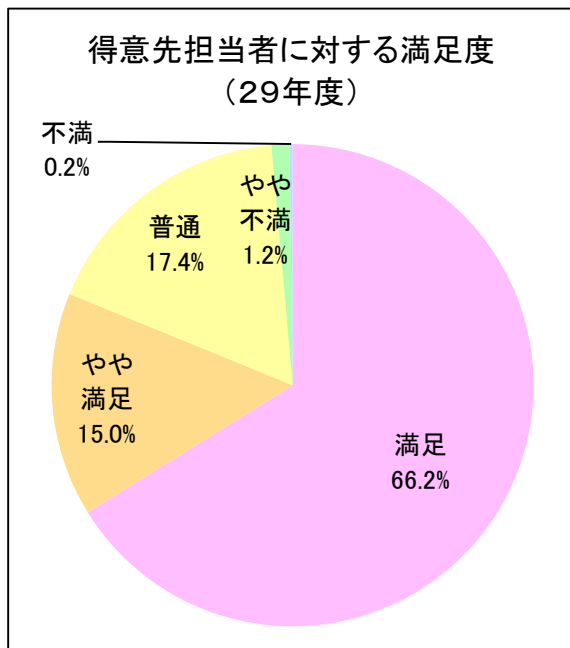


今回の調査では、「満足」、「やや満足」と回答した方が前年度より 3.7 ポイント増加となり、「不満」、「やや不満」と回答した方は 0.8 ポイント減少となっております。また、「希望に沿った借入ができた」、「担当の方が良き理解者でありがたい」、「心温まるお気遣いをいただいた」という声をいただくことができました。

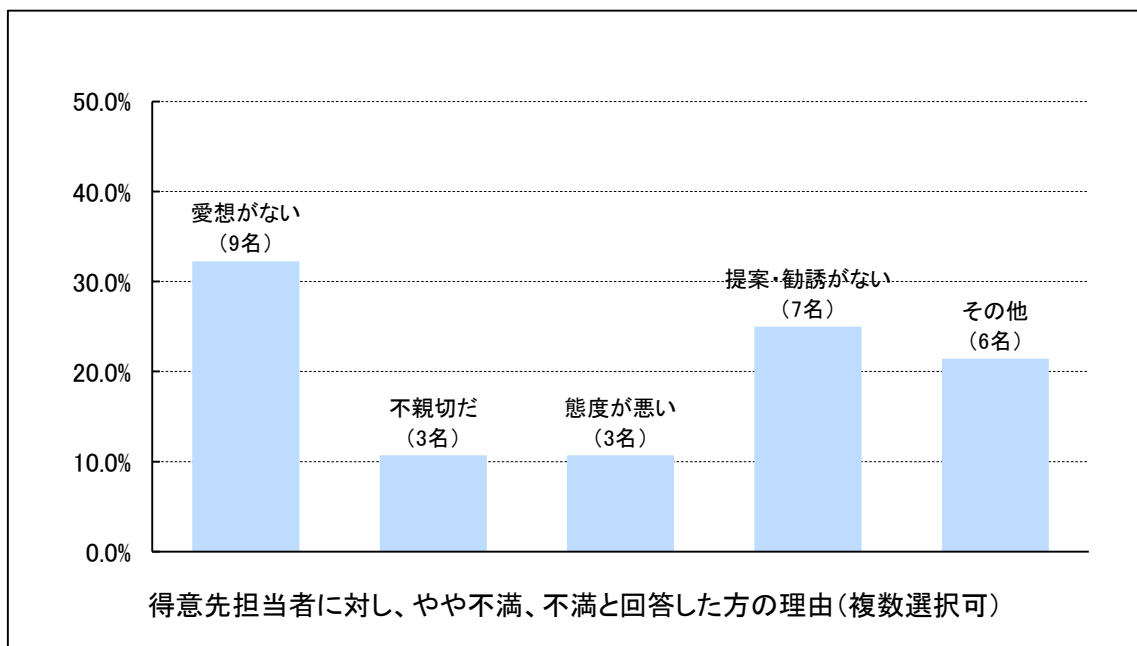
当組合は、協同組織金融機関として組合員の皆様方の資金供給に努めているほか、審査能力レベルアップのための研修を実施し、きめ細かな対応ができるよう職員のスキルアップにも努めて参りました。しかしながら、融資窓口に対するご意見ご要望として「積極的なアドバイスや指導がほしい」、「素人にもわかるような説明や回答をしてほしい」などのご意見もいただいておりますので、引き続きスキルアップ・サービス向上を図って参ります。

【当組合の得意先担当者について】

① 得意先担当者に対する満足度



② 得意先担当者に対する意見・要望

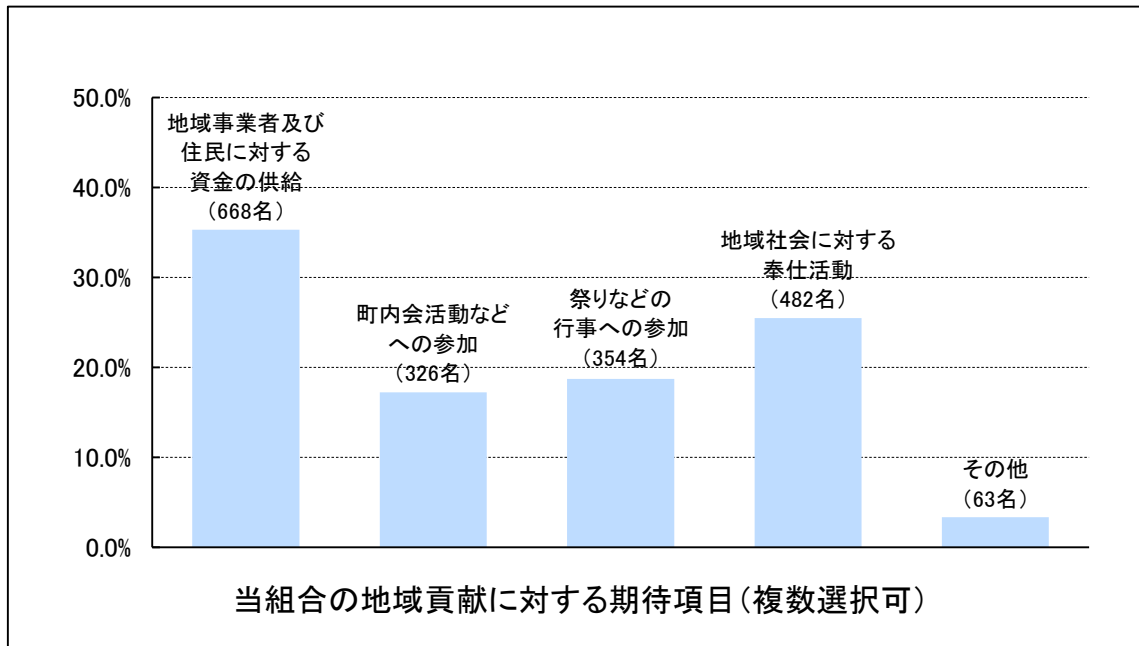


得意先担当者に対する満足度では毎年高い評価をいただいております、今回の調査でも81.2%のお客さまから「満足」、「やや満足」という回答をいただくことができました。また、多くのお客さまから「お世話になっています」、「感謝しています」、「ありがとうございます」という声をいただいております。

しかしながら、1.4%ではありますが「やや不満」、「不満」という回答をいただいているほか、得意先担当者に対するご意見ご要望として「定期的に訪問してほしい」、「訪問日時を守ってほしい」、「新しい情報や興味深い話もしてほしい」、「やる気が感じられない」などのご意見もいただいておりますので、研修等を通して得意先担当者のレベルアップ・スキルアップに努めて参ります。

【当組合の地域貢献について】

① 当組合に期待する地域貢献



当組合は、協同組織金融機関として地元の事業者や住民の皆さまの資金ニーズにお応えするため各種融資商品を提供しているほか、各地で行われている祭り・行事などへの参加やロビー展の開催など、地元の皆さまとの交流も行っております。

なお、昨年は第8回エコ絵画コンクールを実施し、同コンクールを通じて、子ども達に自然・森林の美しさや環境保護の大切さについて理解していただく活動に努めているほか、県内の子供たちとその家族のこころと身体の健全な育成を支援するため「しんくみピーターパンカード」に係る寄付金を贈呈しており、今回は障害児入所施設へ贈呈いたしました。

また、地域社会の発展と産業の振興を資するため、国立大学法人弘前大学と地域連携協力に関する協定を締結いたしました。

(3) 改善への取り組み

前回の利用者満足度調査の結果を踏まえ、次のような取り組みを行いました。また、今回の調査においても貴重なご意見を多数頂戴しておりますので、できることから順次改善していきたいと考えております。

- 各種研修・勉強会等を実施し、職員のレベルアップ・スキルアップを図りました。
- 預金に関する各種ご意見にお応えし、期間限定で懸賞金付定期預金等を発売しました。
- ローン商品に関する各種ご意見にお応えし、新フリーローン・スーパーサポートローン・マイカーローンなどの金利引き下げを期間限定で実施しました。
- フリーローンをリニューアルした「新フリーローン」を発売いたしました。従来のフリーローンよりも低い金利に対応しており、また、ご融資期間最長10年となり毎月の返済額が軽減できる商品となっております。
- 新商品「けんしんよう目的ローン」を発売いたしました。ブライダルや旅行などのさまざまな目的にご利用でき、皆様のニーズに対応できる商品となっております。
- 金利情報や商品案内、キャンペーン広告などをディスプレイ画面に表示する「デジタルサイネージ」を8店舗に設置いたしました。