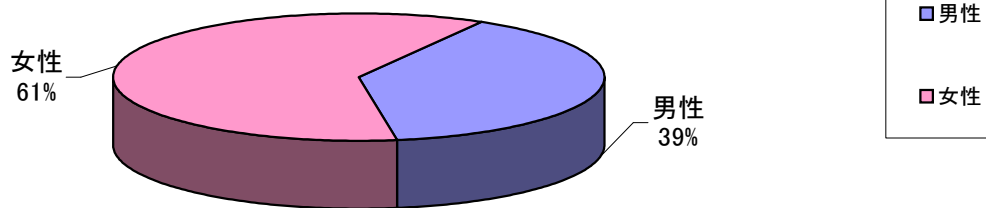


平成26年度 お客さま満足度アンケートの実施結果について

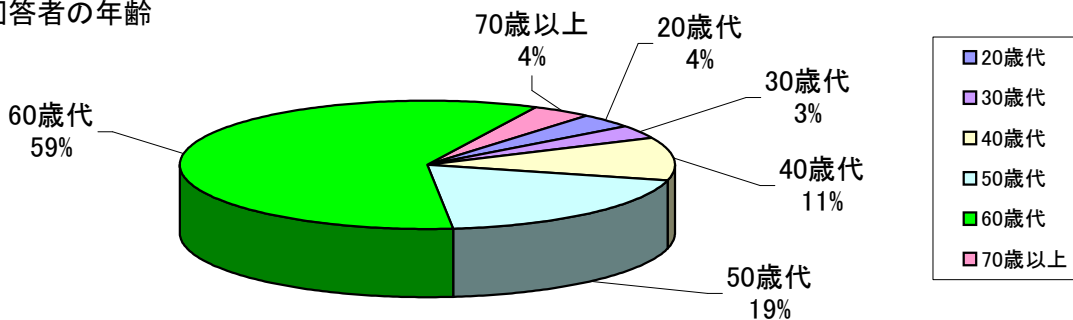
【実施概要】

1. 目的
お客さまが、当組合に対してどのような考えや期待をされているかについて、アンケートを行いました。
2. 対象者
当組合とお取引のあるお客さま
3. 実施店
営業店全店
4. 実施期間
平成27年3月4日(水)～平成27年3月20日(金)
5. 調査方法
ランダムに抽出させて頂いたお客さま800名に対し、郵送にて行いました。
6. 主な質問事項
(1) 金融機関とお取引状況について
(2) 当組合の店舗内や職員の対応について
(3) 信用組合の組合員制度等について
(4) 当組合全般について
7. 回収結果
配布先数800先 回収先302先 回収率37.8%

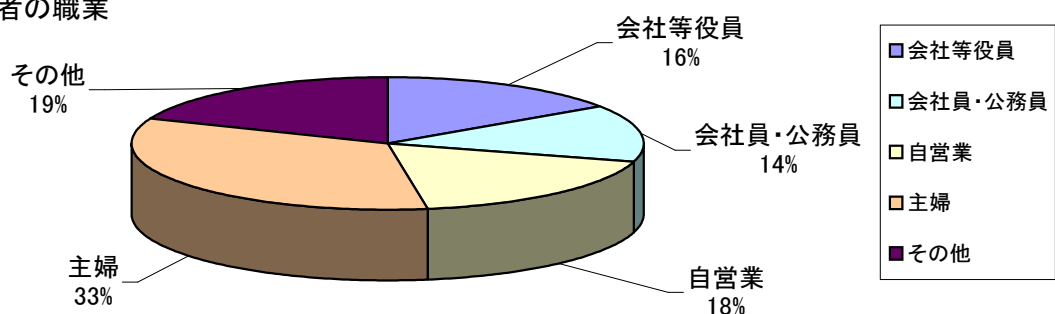
回答者の性別



回答者の年齢



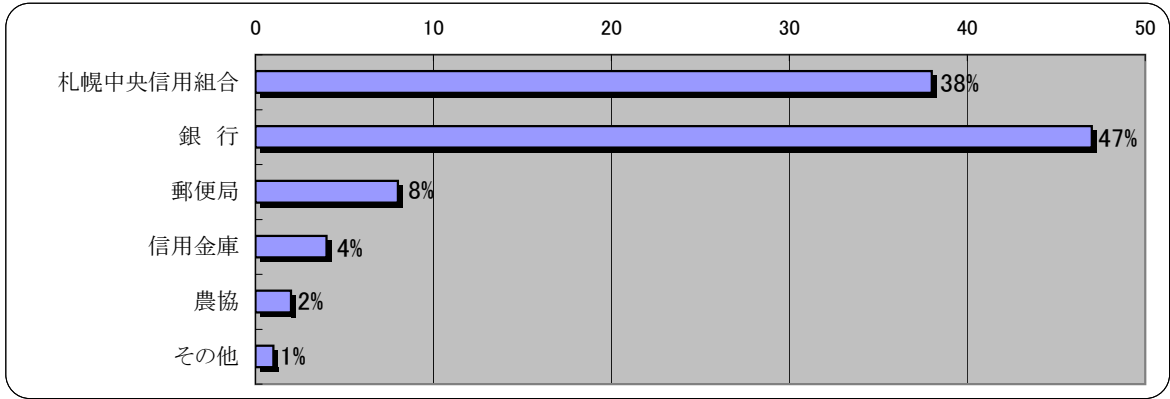
回答者の職業



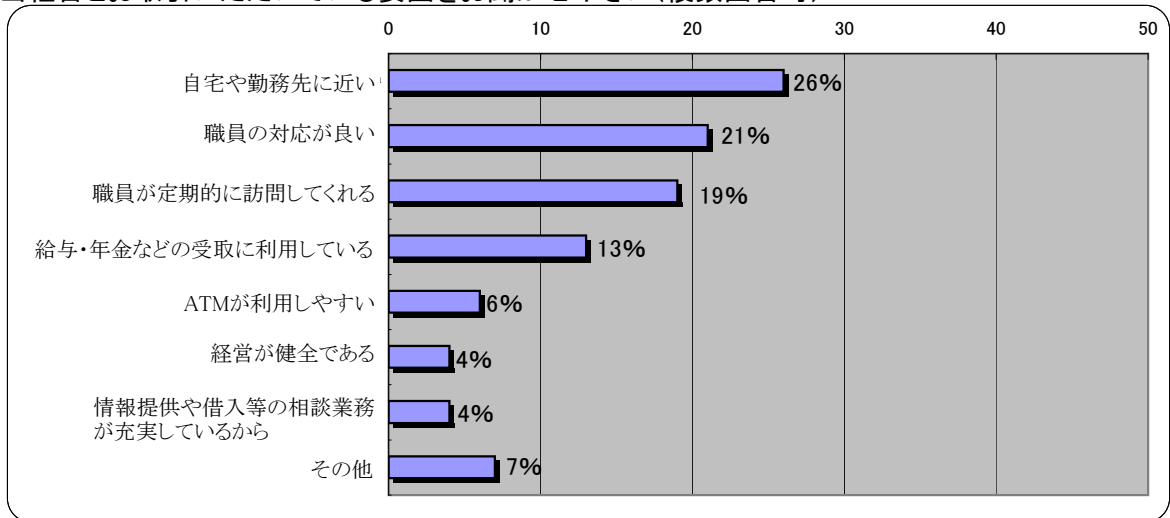
【調査結果の概要】

≪金融機関との取引状況について≫

1. メインバンクとしている金融機関はどちらですか？



2. 当組合とお取引いただいている要因をお聞かせ下さい(複数回答可)



当組合とお取引いただいている要因では、「自宅や勤務先に近い」が26%、「職員の対応が良い」が21%、「職員が定期的に訪問してくれる」が19%と上位を占めており、職員との親密度が取引の大きな要因となっております。

〈今後の取組について〉

地域密着型金融機関として、引続き、顧客満足を第一とした営業活動、営業店の活性化を図って参ります。

≪当組合の店舗内や職員の対応について≫

■店舗内について

〈調査結果〉

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
ポスター掲示等のロビーの環境	35%	62%	3%	0%

店舗内のポスターの掲示、パンフレットの配置などについて、概ね「満足」「ほぼ満足」との回答を頂きました。

■窓口・事務について

〈調査結果〉

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満
挨拶・礼儀・身だしなみ	58%	40%	2%	0%

	短い	普通	長い
窓口での待ち時間	47%	52%	1%

	満 足	ほぼ満足	やや不満	不 満
窓口の電話応対	55%	44%	1%	0%

窓口について、概ね「満足」「ほぼ満足」の回答を頂きました。しかし、「不満」「やや不満」との回答もあることから、よりご満足いただけるような、窓口の体制作りに努めて参ります。

〈今後の取組について〉

平成27年度も、重点推進に「営業店窓口の活性化」を掲げ、全職員に推進策を周知徹底し、取組んで参ります。

■ 渉外担当者について

〈調査結果〉

1. 当組合の渉外担当者が訪問したことはありますか？

はい	いいえ
81%	19%

2. 1. で、渉外担当者が訪問したことがある方へ

	満 足	ほぼ満足	やや不満	不 満
挨拶・礼儀・身だしなみ	71%	28%	1%	0%
訪問時間や約束事の厳守	70%	27%	3%	0%
お客様の要望にあわせた提案	58%	37%	5%	0%

概ね「満足」「ほぼ満足」の回答を頂きました。一方、「お客様の要望にあわせた提案」では、他項目と比べ満足度が低く、お客様のニーズに基づいた提案力の向上が求められております。

3. 1. で、渉外担当者の訪問がない場合、今後渉外担当者の訪問を望むか？

はい	いいえ
14%	86%

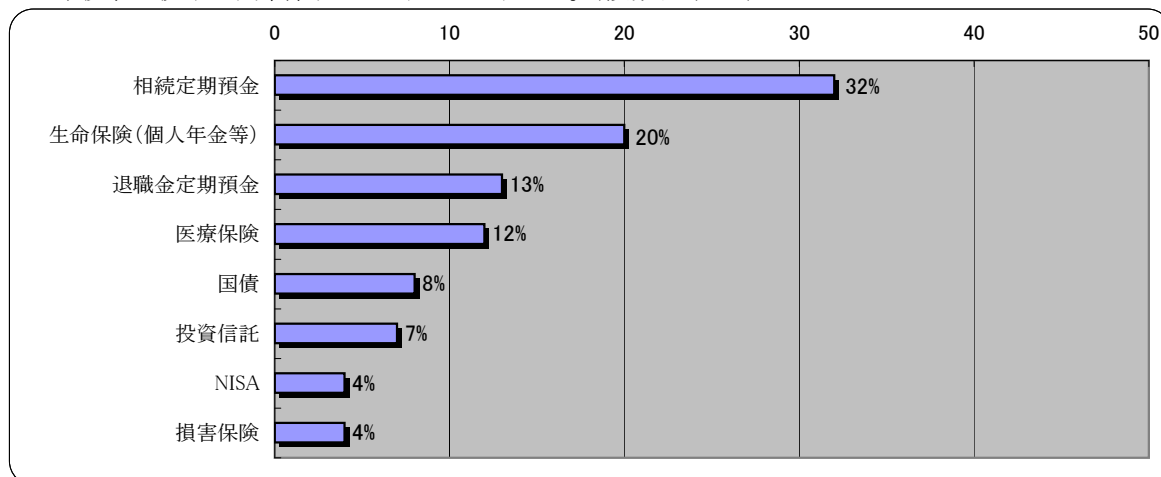
〈今後の取組について〉

渉外担当者向けの外部研修等を継続的に実施し、知識・技能のレベルアップを図り、お客様のニーズに基づいた提案力の向上に努めて参ります。

■ 金融商品・サービスについて

〈調査結果〉

1. 今後、重視する貯蓄商品をお聞かせ下さい。(複数回答可)



高齢化社会に伴う相続手続き等の増加から、相続に関連した相続定期預金が上位となりました。

〈今後の取組について〉

お客様のニーズにお応えできるよう、魅力ある商品開発に努めて参ります。

《信用組合の組合員制度について》

《調査結果》

1. 信用組合の組合員制度についてご存知ですか？

はい
74%

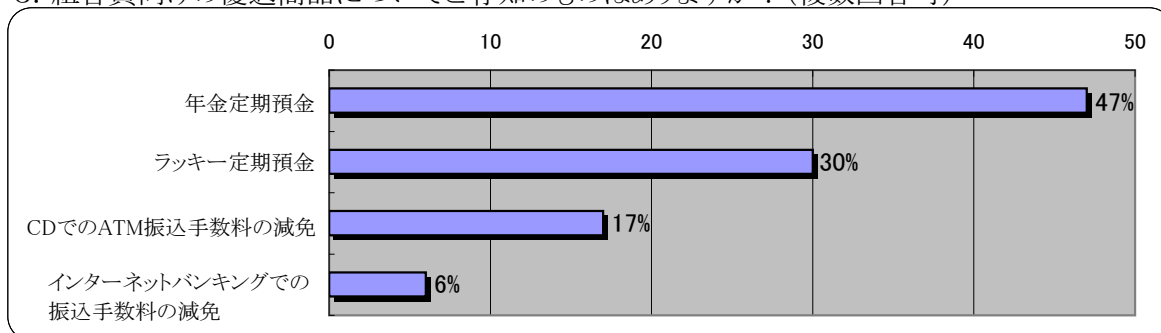
いいえ
26%

2. 組合員の出資金には年1回配当があることをご存知ですか？

はい
79%

いいえ
21%

3. 組合員向けの優遇商品についてご存知のものはありますか？（複数回答可）



《今後の取組について》

組合員向けの優遇商品である、年金定期預金、ラッキー定期預金については、周知されていました。今後も継続的に組合員制度および組合員優遇制度について説明して参ります。

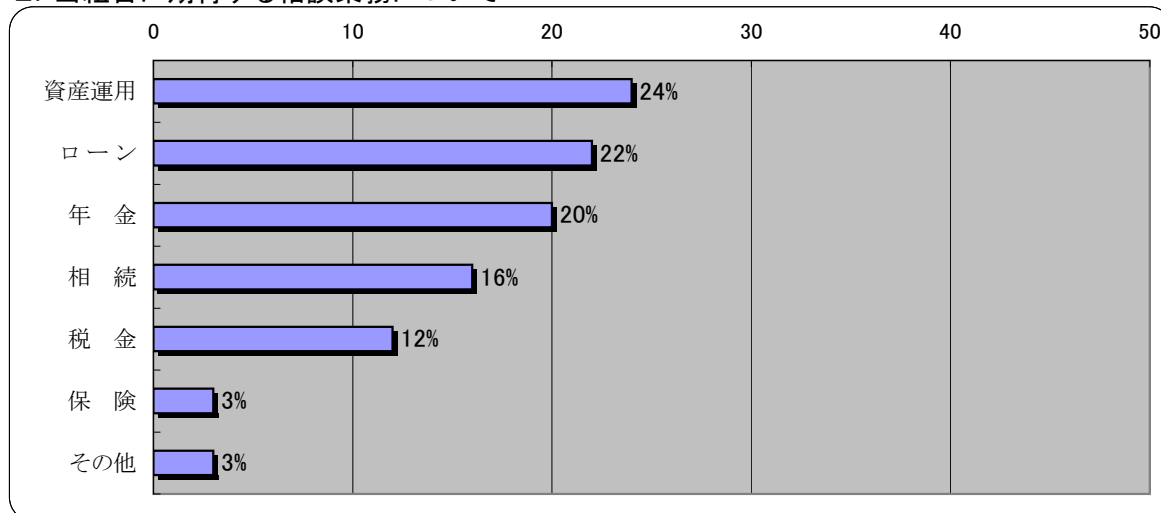
《当組合全般について》

《調査結果》

1. 当組合との取引全般についての満足度合いはいかがですか？

満足度	割合
満足	46%
ほぼ満足	51%
やや不満	3%
不満	0%

2. 当組合に期待する相談業務について



アンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。
今後とも札幌中央信用組合「ちゅうしん」を宜しくお願い致します。