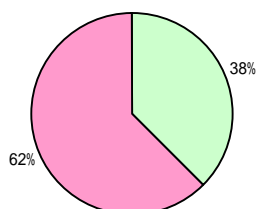


## 【利用者の声を把握する取組みの実施結果】

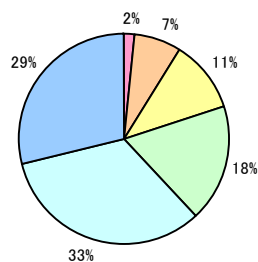
1. 公表年月日 平成23年7月26日
2. 公表方法 当組合ホームページ
3. 調査手法等
  - ① 調査手法 顧客満足度アンケート
  - ② 調査実施期間 平成23年2月21日～3月25日
  - ③ 聴取対象者 当組合顧客
4. 調査目的 顧客満足の向上を目的とし、ご意見・ご要望を反映したより質の高いサービスを提供して、ご満足のいただける金融機関づくりを目指すため。

### ≪性別≫



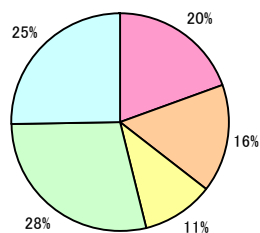
男性	330 件	38 %
女性	547 件	62 %

### ≪年齢≫



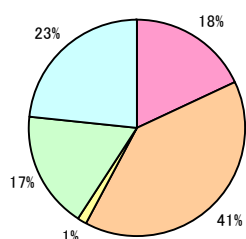
20歳代	16 件	2 %
30歳代	65 件	7 %
40歳代	99 件	11 %
50歳代	163 件	18 %
60歳代	297 件	33 %
70歳以上	259 件	29 %

### ≪職業≫



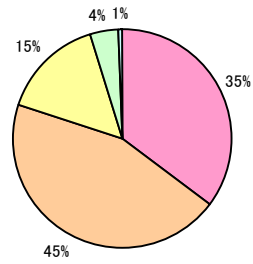
会社員	154 件	20 %
自営業	125 件	16 %
会社役員	83 件	11 %
専業主婦	225 件	28 %
その他	200 件	25 %

### ≪お取引のきっかけ≫



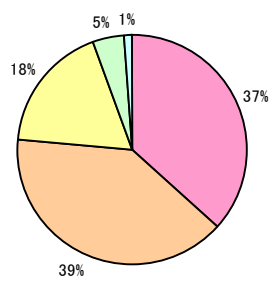
紹介運動	157 件	18 %
ポスター・チラシ	344 件	41 %
ホームページ	12 件	1 %
渉外の訪問	150 件	17 %
その他	203 件	23 %

《店内での『待ち時間』について》



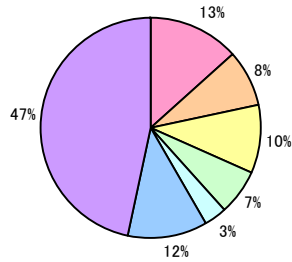
店頭窓口を利用していない	306 件	35 %
満足	388 件	45 %
やや満足	134 件	15 %
やや不満	36 件	4 %
不満	5 件	1 %

《店舗の『設備』等について》



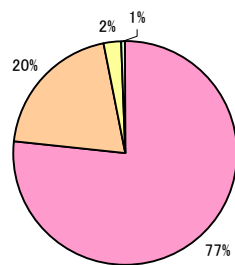
店頭窓口を利用していない	300 件	37 %
満足	327 件	39 %
やや満足	149 件	18 %
やや不満	37 件	5 %
不満	8 件	1 %

《店舗設備等で改善を要望する項目》



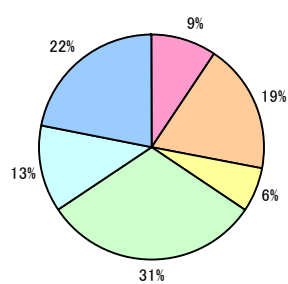
店舗外観	8 件	13 %
ロビー内の明るさ	5 件	8 %
待合のソファ（椅子）	6 件	10 %
カウンターの位置・高さ	4 件	7 %
店内の整理整頓	2 件	3 %
テレビの設置	7 件	12 %
その他	28 件	47 %

《職員の『対応』について》



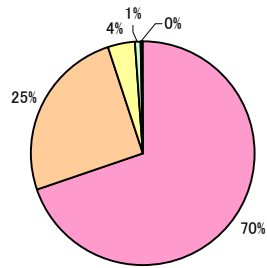
満足	675 件	77 %
やや満足	179 件	20 %
やや不満	21 件	2 %
不満	5 件	1 %

《職員の『対応』について－『やや不満』『不満』と回答した理由》



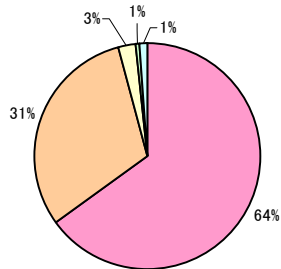
挨拶がない	3 件	9 %
不親切だ	6 件	19 %
態度が悪い	2 件	6 %
頼りない	10 件	31 %
ミスが多い	4 件	13 %
その他	7 件	22 %

《職員の対応の『迅速さ』について》



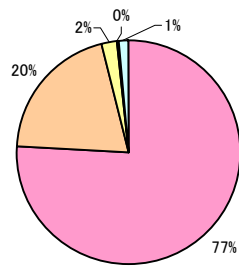
満足	571 件	70 %
やや満足	207 件	25 %
やや不満	32 件	4 %
不満	7 件	1 %
その他	3 件	0 %

《商品内容等の『説明』について》



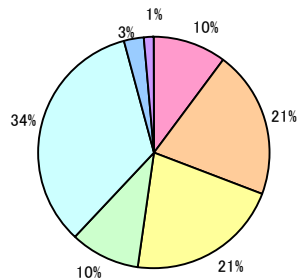
満足	521 件	64 %
やや満足	248 件	31 %
やや不満	21 件	3 %
不満	5 件	1 %
その他	8 件	1 %

《お客様との『お約束』について》



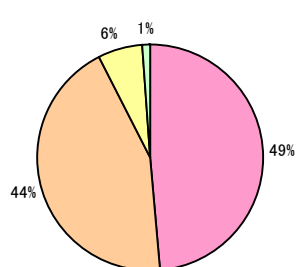
満足	602 件	77 %
やや満足	160 件	20 %
やや不満	17 件	2 %
不満	3 件	0 %
その他	11 件	1 %

《「あすか信用組合」の『魅力』について》



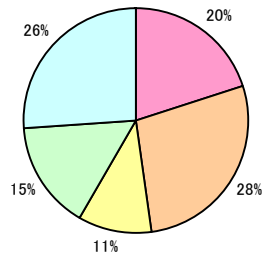
店舗が近い	160 件	10 %
接客対応が良い	319 件	21 %
気軽に話ができる	333 件	21 %
自分の要望に合っている	150 件	10 %
金利が良い	525 件	34 %
特にない	41 件	3 %
その他	23 件	1 %

《取扱い商品について》



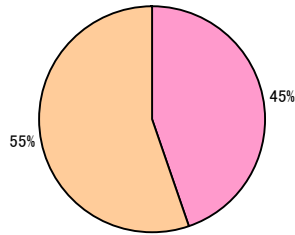
満足	391 件	49 %
やや満足	353 件	44 %
やや不満	52 件	6 %
不満	9 件	1 %

《取扱い商品について－『やや不満』『不満』と回答した理由》



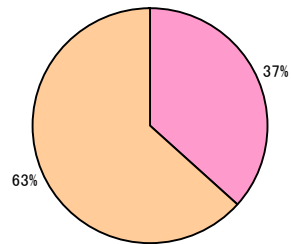
預金商品が少ない	13 件	20 %
預金以外の運用商品がない	18 件	28 %
各種ローン商品がない	7 件	11 %
自身にマッチした商品がない	10 件	15 %
その他	17 件	26 %

《ATM利用手数料のキャッシュバックサービスをご存知ですか》



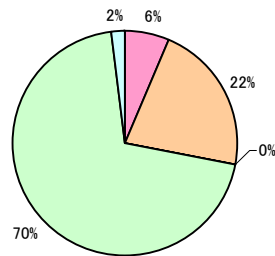
知っている	369 件	45 %
知らない	456 件	55 %

《『お客様紹介運動』を実施していますがご存知ですか》



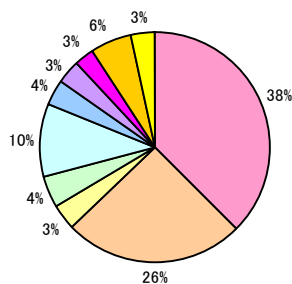
知っている	306 件	37 %
知らない	526 件	63 %

《当組合のホームページのイメージについて》



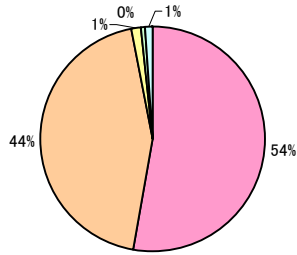
とても見やすく、わかり易い	50 件	6 %
普通	167 件	22 %
とても見にくく、わかりにくい	0 件	0 %
見たことがない	543 件	70 %
その他	16 件	2 %

《今後の当組合（担当者）に『期待』『要望』すること》



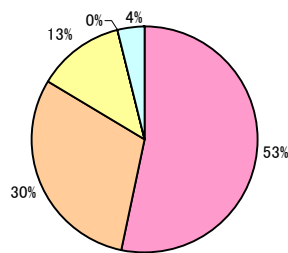
経営の健全性	499 件	38 %
商品の充実	340 件	26 %
職員の態度・言葉遣い	46 件	3 %
積極的な商品セールス	59 件	4 %
各種情報提供	138 件	10 %
各種相談業務	50 件	4 %
インターネットサービス	41 件	3 %
店舗営業時間の延長	37 件	3 %
融資の柔軟性	78 件	6 %
その他	46 件	3 %

《当組合に対する『総合的な満足度』について》



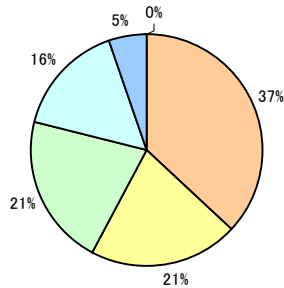
満足	430 件	54 %
やや満足	360 件	44 %
やや不満	12 件	1 %
不満	4 件	0 %
その他	9 件	1 %

《ご融資時の対応について》



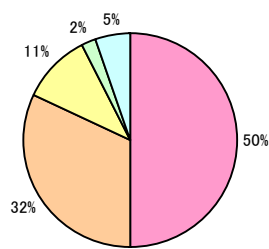
満足	55 件	53 %
やや満足	31 件	30 %
やや不満	13 件	13 %
不満	0 件	0 %
その他	4 件	4 %

《ご融資時の対応について－『やや不満』『不満』と回答した理由》



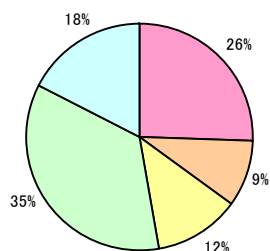
受付姿勢が積極的でない	0 件	0 %
可否の返答が遅い	7 件	37 %
提出書類が多い	4 件	21 %
審査方法が分からない	4 件	21 %
融資実行後のフォローがない	3 件	16 %
その他	1 件	5 %

《ご融資時の条件等に関する説明について》



満足	47 件	50 %
やや満足	30 件	32 %
やや不満	10 件	11 %
不満	2 件	2 %
その他	5 件	5 %

《今後取扱いを希望するローン商品》



住宅ローン	19 件	26 %
マイカーローン	7 件	9 %
カードローン	9 件	12 %
ビジネスローン	26 件	35 %
その他	13 件	18 %

アンケート配布数	2,140 件
アンケート回答数	916 件
回答率	42.8 %