

## 「お客様アンケート調査」の実施結果について

当組合は、地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラムの要請事項「利用者の満足度を重視した金融機関の確立」への対応を継続しています。平成21年度も、お客様の意見・苦情等を把握する取組みを実施（平成21年11月）し、そこで寄せられたお客様からの意見・苦情等を踏まえ、経営改善に取り組んでいます。

### ◆経営の改善を行った項目、金融商品・サービスの改善を行った項目

改善項目		利用者からの声 (意見・要望事項)	対応方針	改善策の取組み事例
経営の改善を行った項目	①挨拶・マナー (1)挨拶	(1) やや不満 0.2% 不満 0.0% 無回答 0.3%	従来から実施しているCS運動の徹底。	全体会議および朝礼等で、挨拶・マナーの向上に取組み、週単位で自己チェックを行っています。
	(2)窓口対応マナー	(2) やや不満 0.9% 不満 0.1% 無回答 3.6%		
	(3)渉外係対応マナー	(3) やや不満 0.1% 不満 0.0% 無回答 0.7%		
	②商品説明	・ やや不満 1.6% ・ 不満 0.0% ・ 無回答 1.7%	商品説明の徹底。	渉外係が携行している商品説明書について、説明用だけでなく、必要に応じて顧客に配布できるように複数枚携行しています。
	③その他	喫煙を含む店内環境の改善要望	分煙の徹底	全店舗、事務スペースでの禁煙を実施しています。

改善項目		利用者からの声 (意見・要望事項)	対応方針	改善策の取組み事例
金融商品・サービスを開発する等の改善を行った項目	機能サービスの周知	調査した7機能サービスの周知度 最小 2.5%、 最大 45.5%、 平均 19.8% の周知状況	当組合機能サービスのPRの促進。	当組合が提供する機能サービス内容について、ポスターにて店頭に掲示しています。また、ホームページにも掲載しています。
長期的に取り組む項目	店舗環境の整備	一部店舗において相談コーナーへの間仕切り要望	改善すべく総合企画部に検討を指示。	高林支店に続き、本店営業部改装にともない、相談コーナーに間仕切りを設置いたしました。他の店舗についても総合企画部にて検討を行っています。

◆ アンケート実施結果（調査内容）

(1) お取引のきっかけについて（回答者数 877人）

①店舗が近い	(20.9%) (183人)	④知人	(11.1%) (97人)
②職員の勧誘	(53.0%) (465人)	⑤その他	(7.6%) (67人)
③職場の取引	(7.3%) (64人)	⑥無回答	(0.1%) (1人)

(2) 職員の挨拶について（回答者数 877人）

①大変よい	(41.3%) (362人)	④やや不満	(0.2%) (2人)
②よい	(42.8%) (375人)	⑤不満	(0.0%) (0人)
③普通	(15.4%) (135人)	⑥無回答	(0.3%) (3人)

(3) 窓口での対応やマナーについて（回答者数 877人）

①大変よい	(31.9%) (280人)	④やや不満	(0.9%) (8人)
②よい	(38.8%) (340人)	⑤不満	(0.1%) (1人)

- ③普通 (24.6%) (216人) ⑥無回答 (3.6%) (32人)
- (4) 渉外係の対応やマナーについて (回答者数 877人)
- ①大変よい (45.4%) (398人) ④やや不満 (0.1%) (1人)
- ②よい (39.2%) (344人) ⑤不満 (0.0%) (0人)
- ③普通 (14.6%) (128人) ⑥無回答 (0.7%) (6人)
- (5) 職員の商品説明について (回答者数 877人)
- ①大変よい (29.4%) (258人) ④やや不満 (1.6%) (14人)
- ②よい (40.5%) (355人) ⑤不満 (0.0%) (0人)
- ③普通 (26.8%) (235人) ⑥無回答 (1.7%) (15人)
- (6) 当組合への不満について (複数回答者数 341人)
- ①待たされる (3.3%) (29人) ⑤情報提供が少ない (9.9%) (87人)
- ②店舗の清潔感 (3.6%) (32人) ⑥情報開示が少ない (5.9%) (52人)
- ③集金に来てくれない (0.3%) (3人) ⑦証券等の商品がない (11.6%) (102人)
- ④相談しづらい (4.1%) (36人)
- (7) 当組合の地域貢献活動について (複数回答者数 1,263人)
- ①無料法律相談 (7.0%) (88人) ⑤東信会納涼祭 (23.7%) (299人)
- ②カーブミラー清掃 (14.5%) (183人) ⑥産業祭への参加 (10.2%) (129人)
- ③献血運動 (2.5%) (32人) ⑦ふるさとまつりへの参加 (17.3%) (218人)
- ④無料年金相談会 (24.9%) (314人)
- (8) 当組合の機能サービスについて (複数回答者数 1,217人)
- ①セブンイレブンでのATM払戻し (32.8%) (399人) ⑤提携手数料返戻サービス (8.9%) (108人)
- ②ローン相談専用電話の設置 (3.2%) (39人) ⑥組合員への振込手数料の軽減 (16.1%) (196人)
- ③相談・苦情専用電話の設置 (1.8%) (22人) ⑦インターネット・モバイル banking (6.2%) (75人)
- ④休日時間外窓口 (ふれあい) コーナー (31.1%) (378人)

以上