

# お客様アンケート集計

北郡信用組合

実施件数	1,140件				
回収件数	1,099件(96.4%)				
性別	1. 男性		2. 女性		
	49.7%		50.3%		
年齢	1. 20~40歳	2. 41~60歳	3. 61歳以上		
	19.5%	49.5%	30.9%		
職業	1. 会社員・公務員	2. 専業主婦	3. パート・アルバイト		
	27.6%	12.3%	6.4%		
	4. 学生	5. 無職	6. その他(事業者・年金)		
	0.3%	13.1%	40.3%		
ご利用店舗 (配布数に対する回答 数であり100を超 えているものもあり)	本店	尾花沢支店	東根支店	谷地支店	新庄支店
	98.1%	95.6%	94.3%	95.0%	99.3%
	天童支店	河西支店	神町支店	大石田支店	東根温泉支店
	100.0%	101.3%	82.5%	103.3%	91.7%

## 1. 当組合との取引状況についてお聞かせください。

当組合はお客様にとってメインバンク(最も重要な金融機関)ですか。	
はいの場合の理由を以下のうちからあてはまるものをひとつ選んでください。	78.8%
1. 近くに店舗やATM(現金自動預入支払機)があるから	15.2%
2. 昔からの取引だから	35.5%
3. 知人が勤めているから	6.6%
4. 情報提供や相談に親身になってくれるから	10.0%
5. 集金等のサービスをしてくれるから	30.1%
6. 商品などのサービスが良いから	1.4%
7. その他( )	1.1%
いいえの場合の理由を以下のうちからあてはまるものをひとつ選んでください。	21.2%
1. 他行のほうが便利だから	40.1%
2. 良い商品がないから	7.5%
3. ATM(現金自動預入支払機)が少ないから	21.6%
4. 付き合いにくいから	3.1%
5. サービスが悪いから	1.3%
6. その他( )	26.4%

2. 今後の当組合との取引はどのようにしていきたいですか。

1. 取引を増やしたい	14.5%
2. 現状を維持したい	83.6%
3. 取引を減らしたい	1.9%

3. 現在、ご利用している店舗の雰囲気・イメージを各項目ごとに選んでください。

(1)	1	入しやすい	87.2%	2	入りにくい	12.8%
(2)	1	明るい	86.9%	2	暗い	13.1%
(3)	1	利用しやすい	88.1%	2	利用しにくい	11.9%
(4)	1	礼儀正しい	97.4%	2	礼儀正しくない	2.6%
(5)	1	信頼できる	98.5%	2	信頼できない	1.5%
(6)	1	仕事が素早い	89.3%	2	仕事が遅い	10.7%
(7)	1	空いている	95.3%	2	混んでいる	4.7%
(8)	1	きれい	95.3%	2	汚れている	4.7%

4. 今後、当組合に期待することを以下の項目の中から一つ選んでください。

1. 暮らしにあった情報提供の充実	21.9%
2. 地域住民のニーズにあった金融商品・サービスの向上	25.2%
3. 積極的な融資拡大	10.7%
4. 地域への積極的な働き	7.5%
5. 地域の金融機関としての責任を果たす	10.6%
6. 現状のままでよい	22.9%
7. その他（ ）	1.1%

5. 当組合に対してどのような相談業務を要望しますか。（複数回答可）

1. 税務相談	2. 経営相談	3. 年金相談	4. 法律相談	5. 融資相談
13.8%	17.1%	28.3%	4.6%	36.3%

6. 当組合の現在の経営姿勢についてどう思われるか以下の項目の中から一つ選んでください。

1. 健全経営に力を注いでいる	11.5%
2. お客様を大事にしている	55.2%
3. 顧客サービスに力を入れている	22.0%
4. 消極的な経営をしている	5.9%
5. お客様を大事にしていない	2.4%
6. サービスが行き届いていない	3.1%
7. その他（ ）	0.0%

7. 商品・機能サービスについて以下の各項目からあてはまる番号を選んでください。

預金商品の品揃え	1. 十分	2. 普通	3. 不十分
	14.4%	75.5%	10.1%
融資商品の品揃え	1. 十分	2. 普通	3. 不十分
	12.9%	76.9%	10.2%
営業時間	1. 現状維持		2. 延長したほうが良い
	77.8%		22.2%
店舗内外の環境	1. きれい	2. 普通	3. 悪い
	41.3%	56.1%	2.6%

8. ATMの状況について以下の各項目からあてはまる番号を選んでください。

セキュリティ対策	1. 十分	2. 普通	3. 不十分
	10.9%	83.2%	5.9%
サービス機能	1. 多い	2. 普通	3. 少ない
	6.4%	76.8%	16.8%
稼働時間	1. 現状維持		2. 延長したほうが良い
	60.3%		39.7%
トラブル時の対応	1. 良い	2. 普通	3. 悪い
	22.0%	76.2%	1.8%

9. 融資に関する以下の各項目についてあてはまる番号を選んでください。

(1) 当組合の融資担当者の対応はいかがですか。			
1. 良い	2. やや良い	3. やや悪い	4. 悪い
57.1%	34.9%	7.5%	0.5%
(2) 当組合の融資申し込みからの手続はいかがですか。			
1. スムーズ	2. ややスムーズ	3. やや手間がかかる	4. 手間がかかる
43.9%	35.1%	17.5%	3.5%
(3) 当組合の融資申し込みからの手続の素早さはいかがですか。			
1. 素早い	2. やや素早い	3. やや遅い	4. 遅い
33.3%	46.2%	17.6%	3.0%
(4) 当組合の融資実行後のフォローはいかがですか。			
1. 良い	2. やや良い	3. やや悪い	4. 悪い
43.2%	44.4%	11.1%	1.3%

## 10. 営業店窓口の対応

	期待度				満足度			
	高い		低い		高い		低い	
あいさつ	高い	92.7%	低い	7.3%	高い	90.9%	低い	9.1%
言葉遣い	高い	94.1%	低い	5.9%	高い	94.3%	低い	5.7%
身だしなみ	高い	94.8%	低い	5.2%	高い	96.1%	低い	3.9%
親しみやすさ	高い	93.8%	低い	6.2%	高い	90.8%	低い	9.2%
電話対応	高い	94.1%	低い	5.9%	高い	90.6%	低い	9.4%
マネー	高い	95.0%	低い	5.0%	高い	92.7%	低い	7.3%
事務処理	高い	91.5%	低い	8.5%	高い	88.9%	低い	11.1%
商品知識	高い	86.3%	低い	13.7%	高い	79.9%	低い	20.1%
情報提供	高い	80.9%	低い	19.1%	高い	72.5%	低い	27.5%
わかりやすさ	高い	88.6%	低い	11.4%	高い	83.7%	低い	16.3%
苦情対応	高い	89.2%	低い	10.8%	高い	86.7%	低い	13.3%

## 11. 渉外担当者の対応

	期待度				満足度			
	高い		低い		高い		低い	
あいさつ	高い	96.8%	低い	3.2%	高い	97.0%	低い	3.0%
言葉遣い	高い	96.3%	低い	3.7%	高い	96.7%	低い	3.3%
身だしなみ	高い	96.9%	低い	3.1%	高い	97.0%	低い	3.0%
親しみやすさ	高い	96.6%	低い	3.4%	高い	95.3%	低い	4.7%
信頼性	高い	96.8%	低い	3.2%	高い	95.5%	低い	4.5%
マネー	高い	96.6%	低い	3.4%	高い	96.1%	低い	3.9%
訪問時間の長さ	高い	90.1%	低い	9.9%	高い	92.0%	低い	8.0%
商品知識	高い	91.0%	低い	9.0%	高い	86.8%	低い	13.2%
情報提供	高い	87.2%	低い	12.8%	高い	80.4%	低い	19.6%
提案能力	高い	88.9%	低い	11.1%	高い	81.5%	低い	18.5%
苦情対応	高い	92.6%	低い	7.4%	高い	91.0%	低い	9.0%
約束を守る	高い	97.1%	低い	2.9%	高い	95.6%	低い	4.4%

1 2. 当組合の経営情報開示についてあてはまる項目を選んでください。

(1) ディスクロージャー誌（経営情報誌）をご存知ですか			
1. はい	2. いいえ		
19.7%	80.3%		
(2) 当組合のディスクロージャー誌（経営情報誌）をご覧になったことがありますか			
1. はい	2. いいえ		
12.4%	87.6%		
(3) ディスクロージャー誌（経営情報誌）について関心がありますか			
1. 関心がある	2. やや関心がある	3. あまり関心がない	4. 関心がない
13.0%	32.0%	38.7%	16.3%
(4) 当組合のディスクロージャー誌（経営情報誌）は見やすいですか			
1. 見やすい	2. 見にくい	3. 見たことがない	
10.5%	3.9%	85.6%	
(5) 当組合のディスクロージャー誌は分かりやすいですか			
1. 分かりやすい	2. 分かりにくい	3. 見たことがない	
9.6%	5.1%	85.3%	

1 3. 当組合の地域貢献の取り組みについてあてはまる項目を選んでください。

(1) 金融活動を通じた地域貢献について			
1. 期待する	2. やや期待する	3. あまり期待しない	4. 期待しない
55.4%	29.9%	9.0%	5.6%
(2) 地域貢献活動について			
1. 期待する	2. やや期待する	3. あまり期待しない	4. 期待しない
54.9%	30.2%	9.7%	5.2%
(3) 地域貢献の情報開示について			
1. 進んでいる	2. やや進んでいる	3. あまり進んでいない	4. 進んでいない
14.9%	36.7%	36.9%	11.5%
(4) これからの取組みを期待する地域貢献について			
1. 融資による地域貢献	2. 文化的地域貢献	3. ボランティア活動	4. 地域経済の再生支援
40.5%	15.7%	11.7%	32.1%