

お客様満足度アンケートの調査結果 (平成19年度)

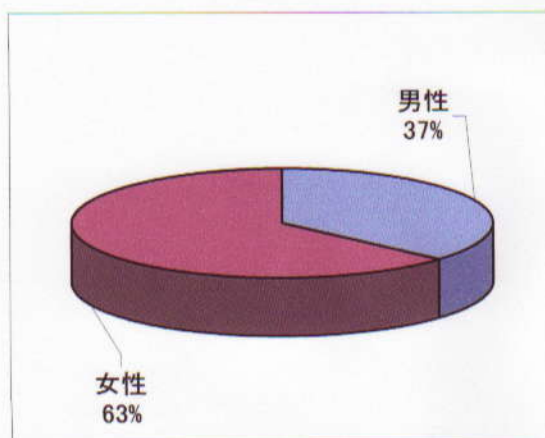
お客さまへのサービス向上を目指し、お客さまからご意見・ご要望をお聞きし、業務の改善を図ることを目的とした「お客さま満足度アンケート」を実施いたしました。貴重なご意見を真摯に受け止め、質の高い金融サービスの提供に努めてまいります。



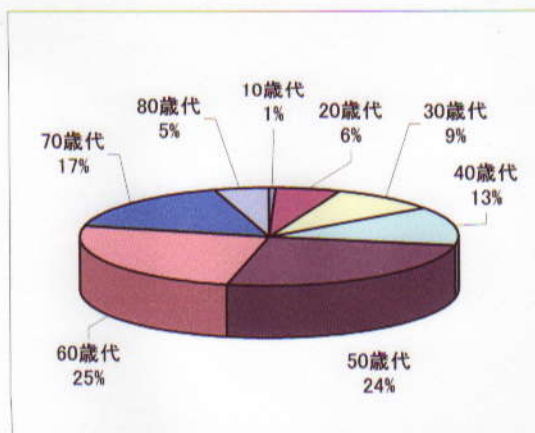
調査実施期間	平成20年1月10日(木)～2月12日(火)
調査手法	訪問配布/郵便回収・店頭配布/ボックス回収 (無記名方式にて実施)
調査対象先	当組合をご利用になる方(個人・個人事業主・法人/組合員・非組合員)
実施人数	2,475人
回答人数	1,352人(回答率:54.6%)

□ アンケートにご協力いただいたお客様について □

性別

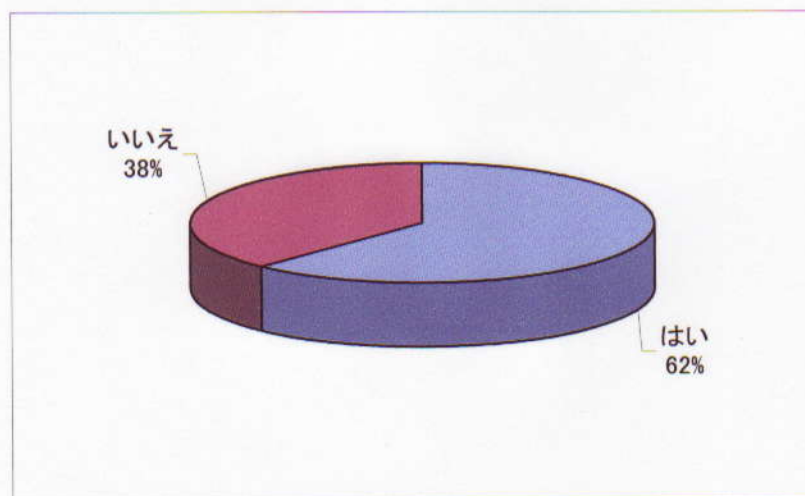


年齢



1. 当組合とのお取引状況について

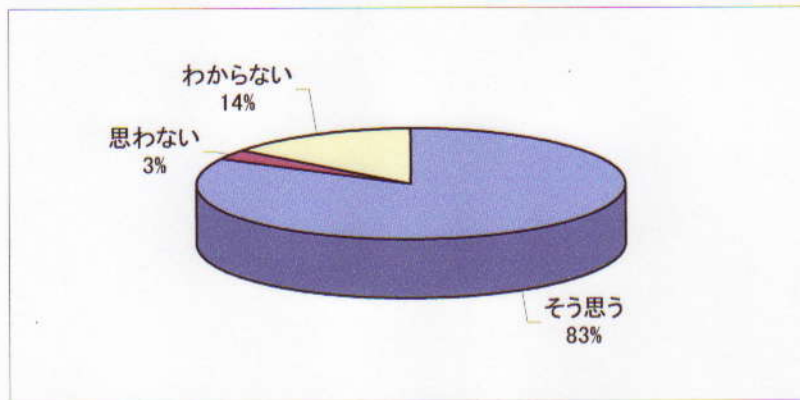
鹿兒島興業信用組合は、メインバンク(最も重要な金融機関)ですか。



半数以上のお客様に当組合が「メインバンクである」と、ご回答いただきました。メインバンクではないと回答されたお客様にもご満足いただけるよう一層の努力をさせていただきます。

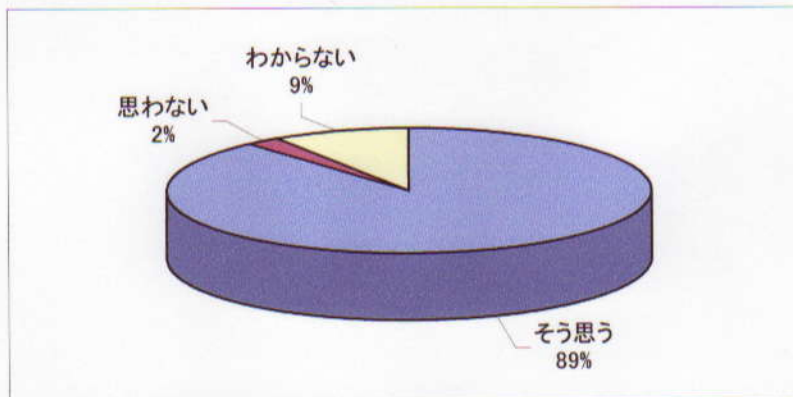
2. 当組合の職員について

商品の説明などはわかりやすい



「商品説明のわかりやすさ」の比率は、高い傾向にあります。更に内部研修を実施し、わかりやすい商品説明を、一層心掛けるよう努力いたします。

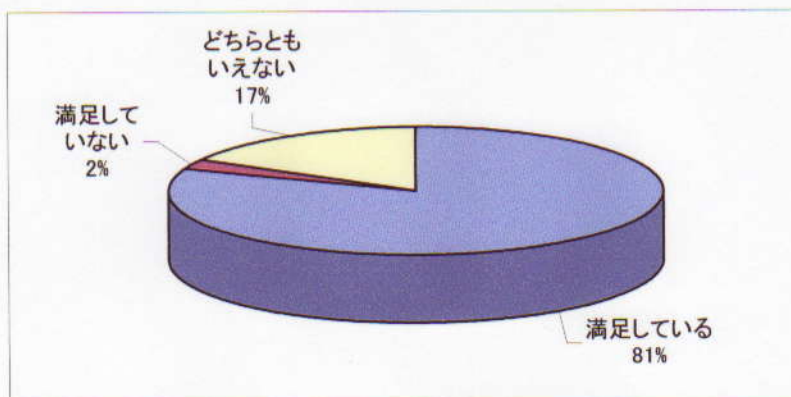
大切な「お客様」として接してくれていると感じる。



職員がお客様に接する態度は、全体的に高い評価をいただいています。しかしながら、11%のお客様は、「大切なお客様として接してくれている」とは感じておらず、ご満足いただけておりません。お客様に接する態度を更に向上するよう努めてまいります。

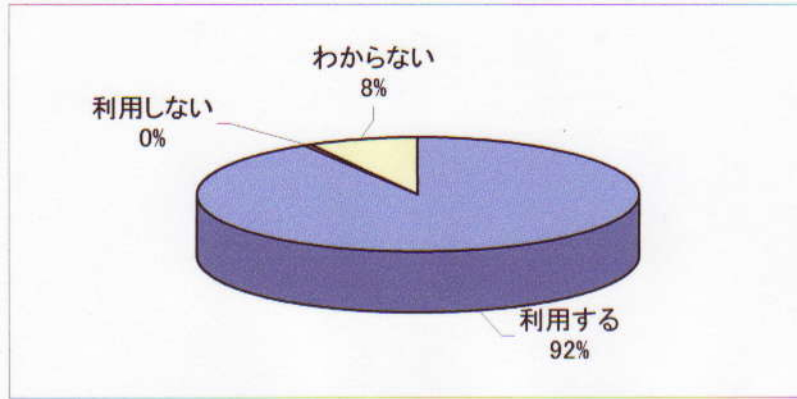
3. 今後の当組合のご利用について

当組合とのお取引に満足されておられますか。



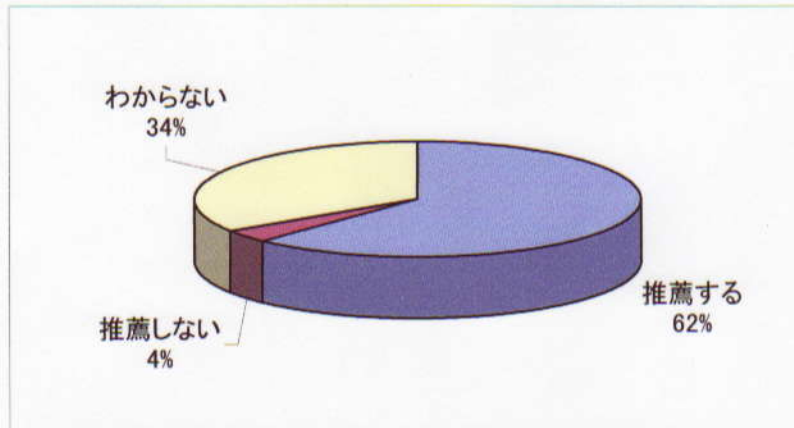
当組合とのお取引に、80%以上のお客様がご満足いただいています。「満足していない」と回答されたお客様にもご満足いただけるよう職員一丸となって金融サービスの向上に取り組んでまいります。

今後も当組合をご利用いただけますか。



90%以上のお客様が今後も当組合を「利用する」という高い評価をいただきました。「利用しない」、「わからない」と回答されたお客様にもご利用いただけるようサービス向上に努めてまいります。

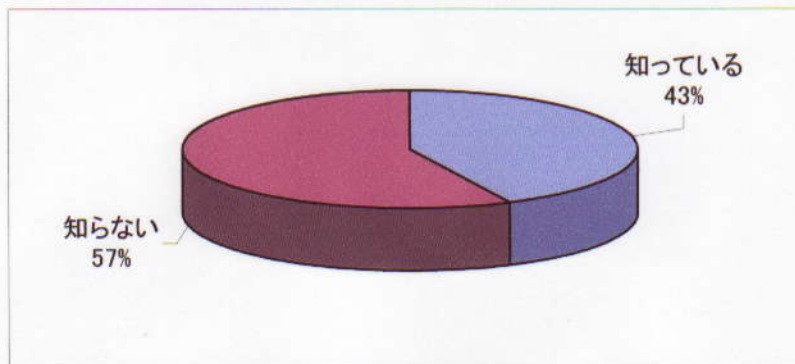
お知り合い、同業者等から金融機関の紹介を求められた場合、当組合を推薦されますか。



60%のお客様に、当組合を他のお客様に「推薦する」という回答をいただきました。「推薦しない」、「わからない」と回答されたお客様にも当組合にご満足いただけるよう、努力いたします。

4. こうしん年金倶楽部”ふれ愛”について

こうしん年金倶楽部 ”ふれ愛” をご存知ですか。



当組合で年金をお受け取りになっているお客様が多数いらっしゃるにもかかわらず、「知らない」の比率が50%以上となりました。会員の皆様が受けられる特典も充実しておりますので、是非ご利用ください。(現在の特典:金利1.2%上乘せ、ATM手数料還元、お見舞金50万円、お誕生日プレゼントなど)