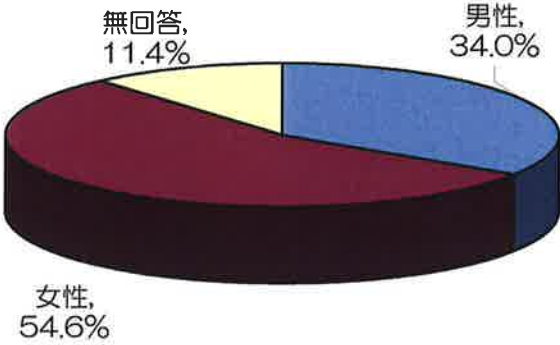


(平成20年度)
「お客様ご意見・ご要望アンケート調査」の調査結果について

当組合では平成21年2月12日～3月6日の期間中に、お客様に対し「お客様ご意見・ご要望アンケート調査」を実施いたしました。

ここに調査結果を取りまとめましたので概要をご報告いたします。お客様からいただきました貴重な回答を真摯に受け止め、業務改善及び質の高い金融サービスの提供に努めてまいります。

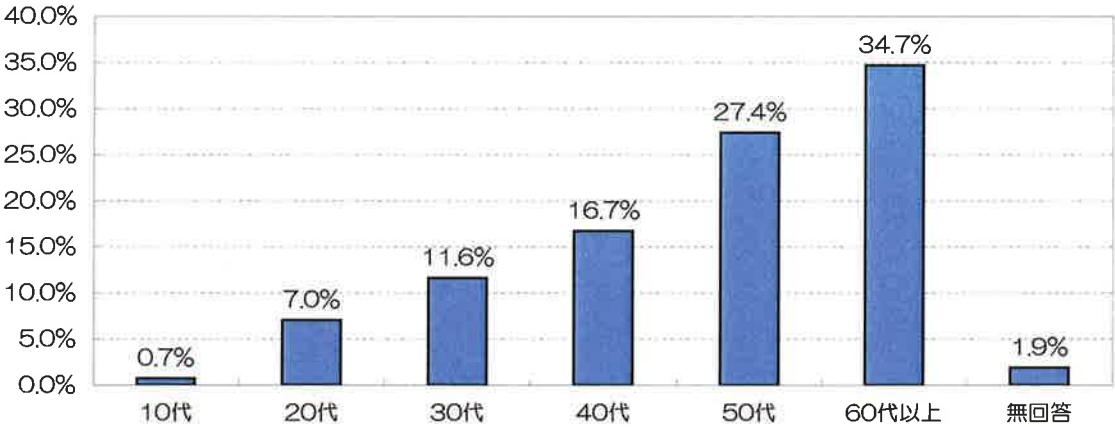
【アンケート回答者性別構成比】



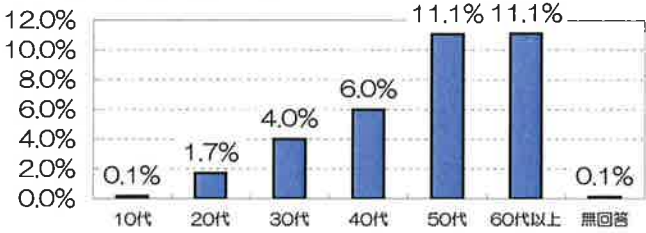
◇調査対象 アンケート配布数 2,365件
 アンケート回収数 2,062件
 調査対象者 個人・個人事業主・法人
 調査店舗 全店舗(34店舗)

性別	人数(構成比)	人数
男性	34.0%	702
女性	54.6%	1,125
無回答	11.4%	235
合計	100.0%	2,062

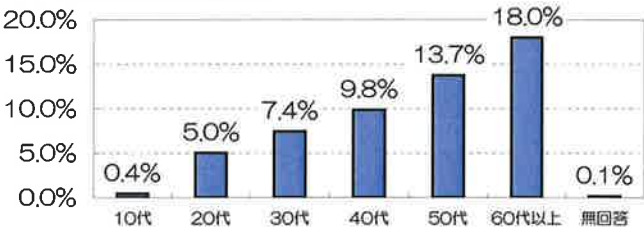
【アンケート回答者年齢別構成比】



【うち男性構成比】



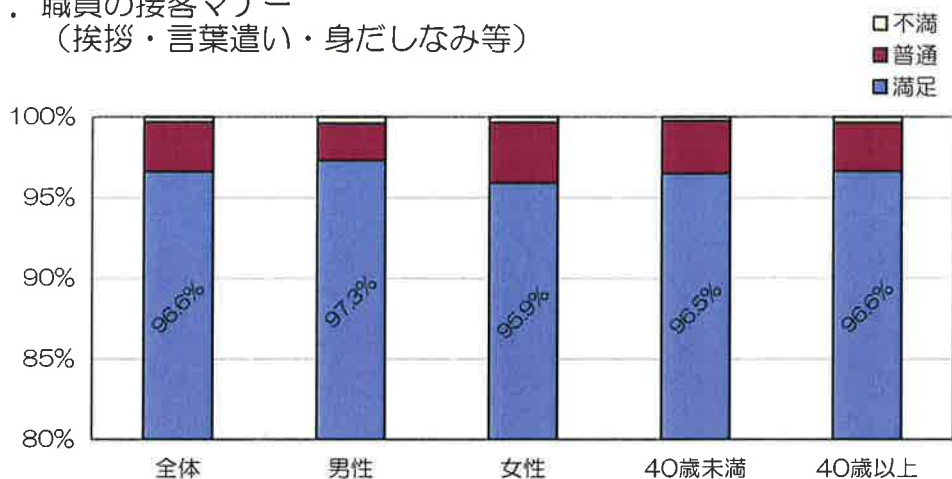
【うち女性構成比】



【回答者の性別年齢別構成人数】

性別	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	無回答
男性	3	35	82	123	228	229	2
女性	9	103	153	203	283	371	3
無回答	2	7	4	19	54	115	34
合計	14	145	239	345	565	715	39

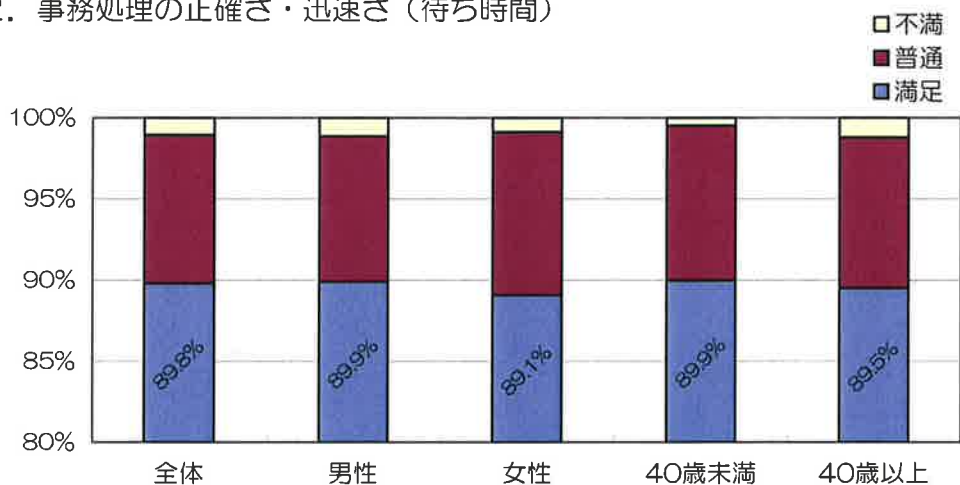
1. 職員の接客マナー
(挨拶・言葉遣い・身だしなみ等)



回答区分	全体	男性	女性	40歳未満	40歳以上
満足	96.6%	97.3%	95.9%	96.5%	96.6%
普通	3.1%	2.3%	3.7%	3.3%	3.0%
不満	0.3%	0.4%	0.4%	0.3%	0.4%

接客マナーについて全体の96.6%の方から「満足」との回答をいただいております。性別、年齢別に見ても95%以上の方から「満足」との回答をいただいております。

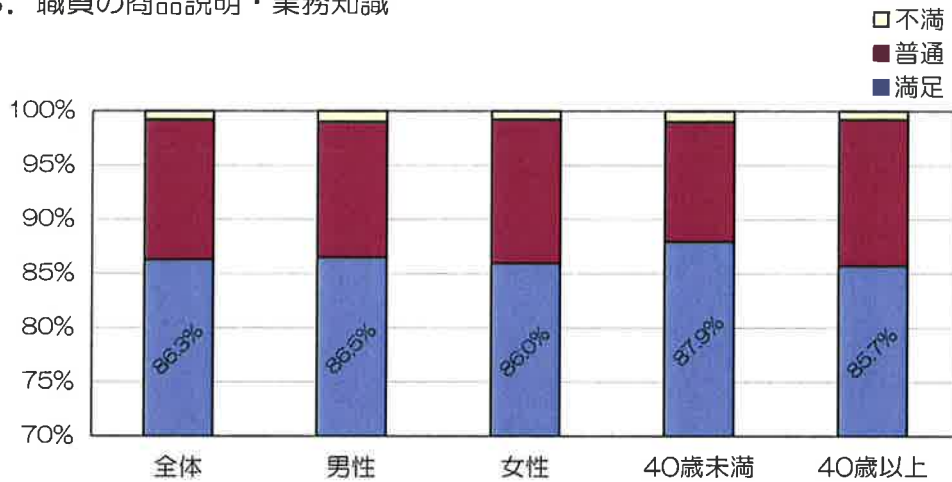
2. 事務処理の正確さ・迅速さ(待ち時間)



回答区分	全体	男性	女性	40歳未満	40歳以上
満足	89.8%	89.9%	89.1%	89.9%	89.5%
普通	9.2%	9.0%	10.0%	9.5%	9.3%
不満	1.1%	1.1%	0.9%	0.5%	1.2%

事務処理の正確さ及び迅速さ(待ち時間)について全体の89.8%の方から「満足」との回答をいただいております。性別、年齢別に見ても89%以上の方から「満足」との回答をいただいております。

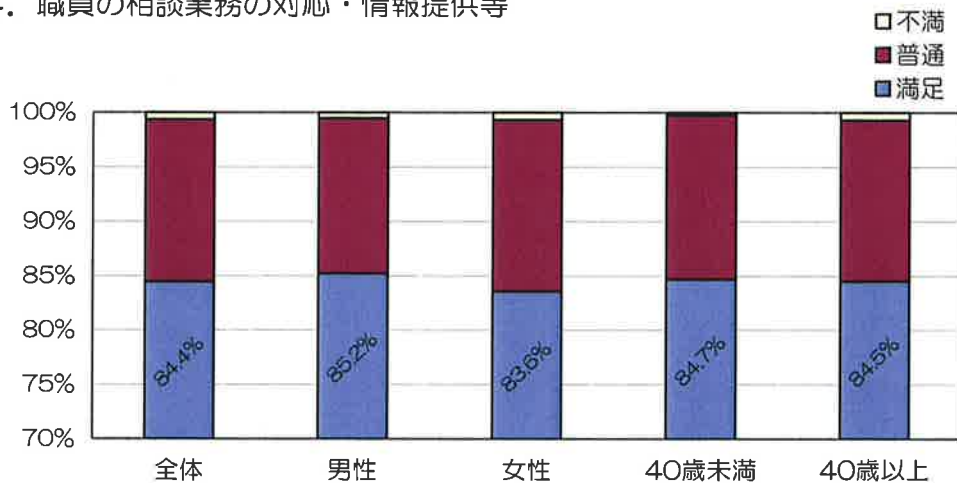
3. 職員の商品説明・業務知識



回答区分	全体	男性	女性	40歳未満	40歳以上
満足	86.3%	86.5%	86.0%	87.9%	85.7%
普通	12.9%	12.5%	13.2%	11.1%	13.5%
不満	0.8%	1.0%	0.8%	1.0%	0.8%

商品説明及び業務知識について全体の86.3%の方から「満足」との回答をいただいております。性別、年齢別に見ても85%以上の方から「満足」との回答をいただいております。

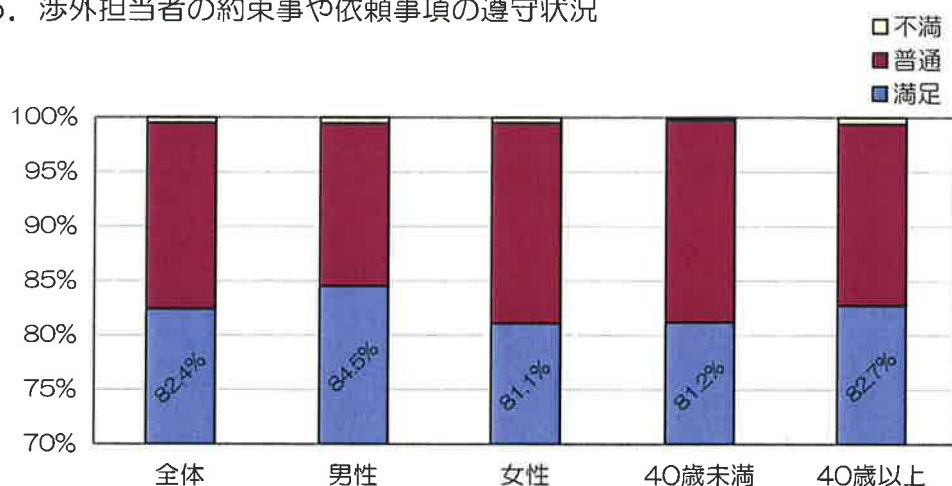
4. 職員の相談業務の対応・情報提供等



回答区分	全体	男性	女性	40歳未満	40歳以上
満足	84.4%	85.2%	83.6%	84.7%	84.5%
普通	14.9%	14.2%	15.7%	15.1%	14.8%
不満	0.7%	0.6%	0.7%	0.3%	0.7%

相談業務の対応及び情報提供について全体の84.4%の方から「満足」との回答をいただいております。性別、年齢別に見ても83%以上の方から「満足」との回答をいただいております。

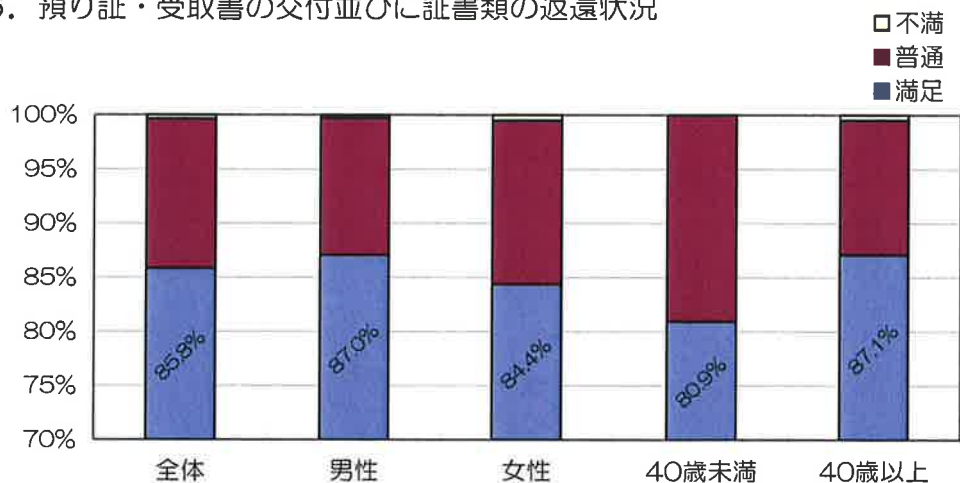
5. 渉外担当者の約束事や依頼事項の遵守状況



回答区分	全体	男性	女性	40歳未満	40歳以上
満足	82.4%	84.5%	81.1%	81.2%	82.7%
普通	17.1%	15.0%	18.4%	18.6%	16.7%
不満	0.5%	0.6%	0.5%	0.3%	0.6%

約束事や依頼事項の遵守状況について全体の82.4%の方から「満足」との回答をいただいております。性別、年齢別に見ても81%以上の方から「満足」との回答をいただいております。

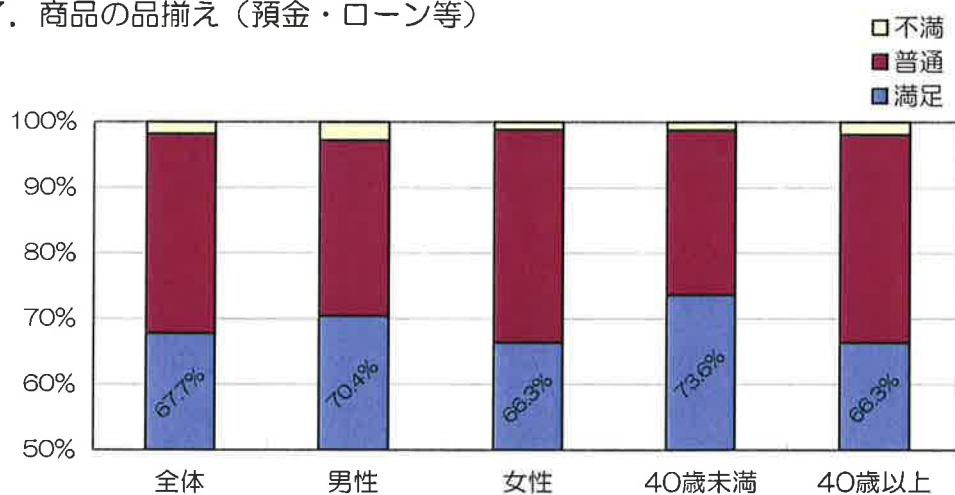
6. 預り証・受取書の交付並びに証書類の返還状況



回答区分	全体	男性	女性	40歳未満	40歳以上
満足	85.8%	87.0%	84.4%	80.9%	87.1%
普通	13.8%	12.7%	15.1%	19.1%	12.4%
不満	0.4%	0.3%	0.5%	0.0%	0.5%

預り証、受取書の交付並びに証書類の返還状況について全体の85.8%の方から「満足」との回答をいただいております。性別、年齢別に見ても80%以上の方から「満足」との回答をいただいております。

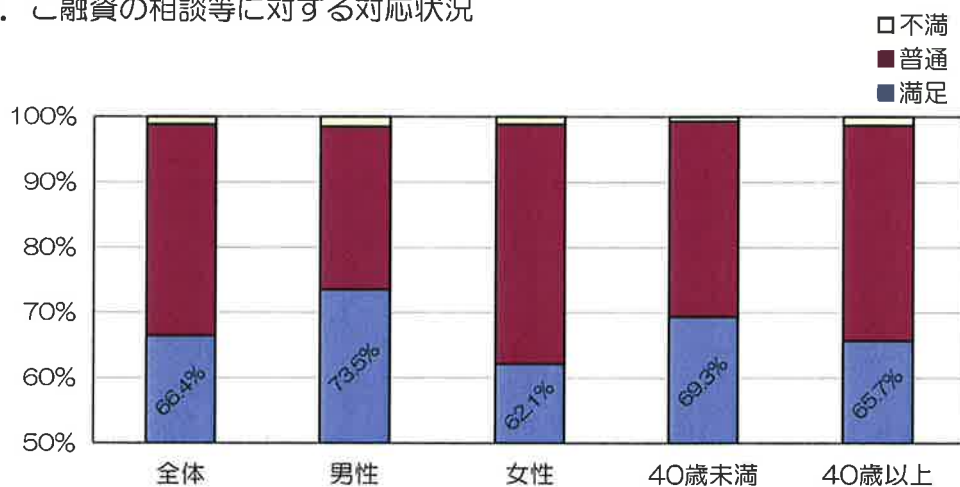
7. 商品の品揃え（預金・ローン等）



回答区分	全体	男性	女性	40歳未満	40歳以上
満足	67.7%	70.4%	66.3%	73.6%	66.3%
普通	30.4%	26.8%	32.4%	25.1%	31.7%
不満	1.8%	2.8%	1.2%	1.3%	2.0%

商品の品揃え（預金・ローン等）について全体の67.7%の方から「満足」との回答をいただいております。性別、年齢別に見ても66%以上の方から「満足」との回答をいただいております。

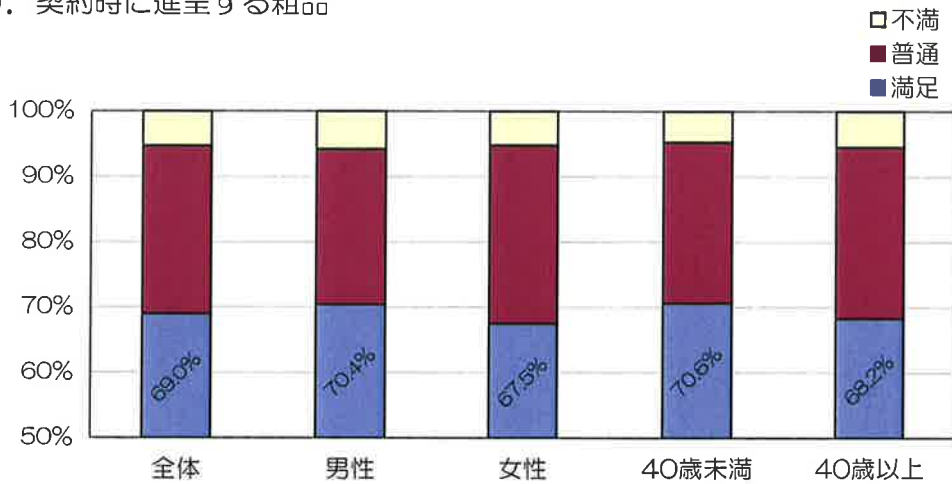
8. ご融資の相談等に対する対応状況



回答区分	全体	男性	女性	40歳未満	40歳以上
満足	66.4%	73.5%	62.1%	69.3%	65.7%
普通	32.3%	24.9%	36.6%	29.9%	33.0%
不満	1.2%	1.6%	1.2%	0.8%	1.4%

ご融資の相談等に対する対応状況について全体の66.4%の方から「満足」との回答をいただいております。性別、年齢別に見ても62%以上の方から「満足」との回答をいただいております。

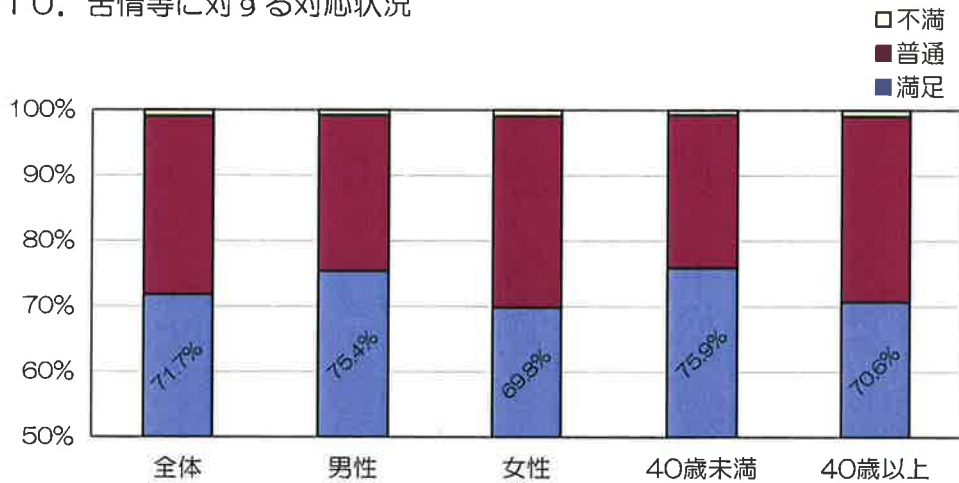
9. 契約時に進呈する粗品



回答区分	全体	男性	女性	40歳未満	40歳以上
満足	69.0%	70.4%	67.5%	70.6%	68.2%
普通	25.7%	23.8%	27.3%	24.6%	26.2%
不満	5.3%	5.8%	5.2%	4.8%	5.5%

契約時に進呈する粗品について全体の69.0%の方から「満足」との回答をいただいております。性別、年齢別に見ても67%以上の方から「満足」との回答をいただいております。

10. 苦情等に対する対応状況

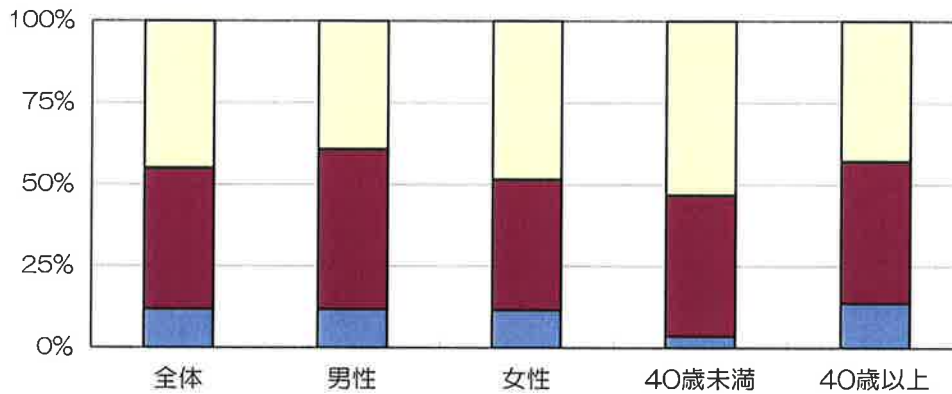


回答区分	全体	男性	女性	40歳未満	40歳以上
満足	71.7%	75.4%	69.8%	75.9%	70.6%
普通	27.3%	23.8%	29.2%	23.4%	28.4%
不満	1.0%	0.9%	1.0%	0.8%	1.0%

苦情等に対する対応状況について全体の71.7%の方から「満足」との回答をいただいております。性別、年齢別に見ても69%以上の方から「満足」との回答をいただいております。

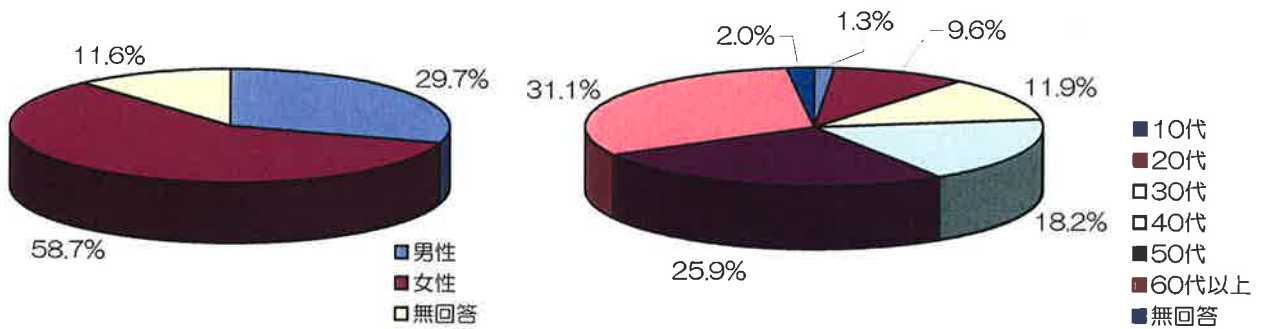
11. 当組合の窓口販売商品
(個人年金保険・火災保険等)

■ 契約している ■ 知っているが契約はない
□ 知らない



回答区分	全体	男性	女性	40歳未満	40歳以上
契約している	11.7%	11.7%	11.5%	3.5%	13.7%
知っているが契約はない	43.2%	49.0%	40.0%	43.2%	43.3%
知らない	45.1%	39.3%	48.5%	53.3%	43.0%

(※) 窓口販売商品を知らないと回答した方の内訳 (性別・年齢別)



窓口販売商品 (個人年金保険、火災保険等) について「知っている」と答えた人は全体の54.9%となり、うち「契約している」と答えた人は全体の11.7%でした。
「知らない」と答えた人は性別で男性39.3%、女性48.5%となっており、年齢別で見ると40歳未満が53.3%、40歳以上43.0%となっています。