

お客様各位

## 平成 29 年度 「お客様アンケート」 調査結果について

日頃より当組合をご愛顧、お引立ていただき心より感謝申し上げます。

さて、当組合では、「お客様の声」を組合経営に活かし、より一層のサービスの充実とお客様にご満足していただくことを目的とした、「お客様アンケート」を本年 1 月に実施いたしました。

アンケート調査内容といたしましては、職員のお客様対応や店舗環境、当組合に対するイメージやご要望等について、無作為での抽出により、600 先のお客様にお願いしましたところ、308 先のお客様よりご回答を頂きました。ご協力誠にありがとうございました。

今回は新たな試みとして、600 先のうち 300 先は「事業者のお客様」に対してアンケートを実施させていただき、当組合の融資相談、経営相談に関する対応状況やその取組姿勢等についてご満足いただけているかをご質問させていただきました。

一部ではございますが、アンケートの調査結果を掲載させていただきます。

皆様より頂いた貴重なご意見・ご要望を今後の業務に反映させ、更なるお客様サービスの向上に努めてまいります。

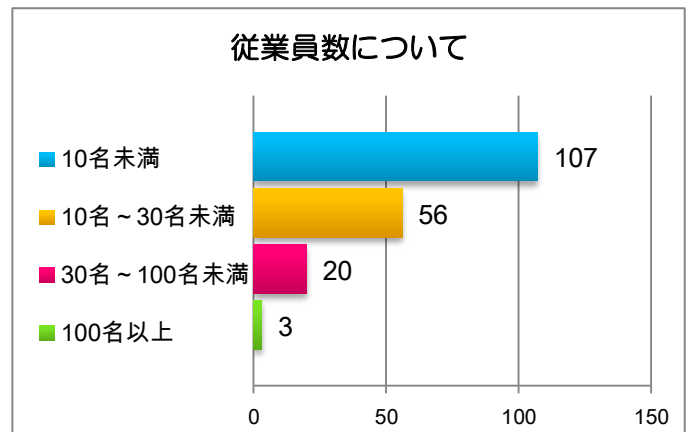
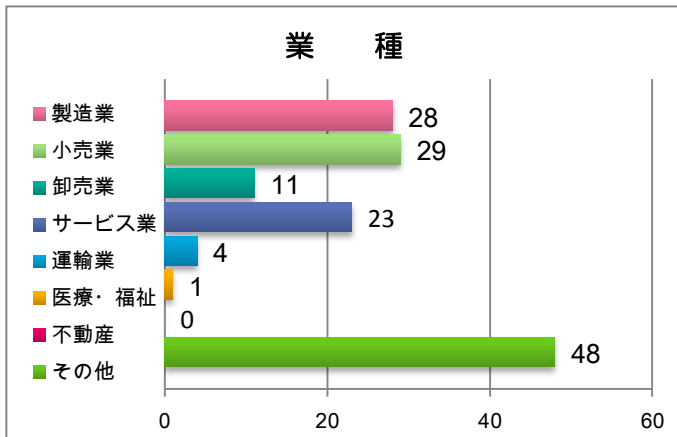
今後とも皆様のご支援、ご指導を賜りますよう心からお願い申し上げます。

お客様アンケート調査結果	郵送数	回答数	回答率
個人のお客様	300	117	39.0%
事業者のお客様	300	191	63.6%
全 体	600	308	51.3%

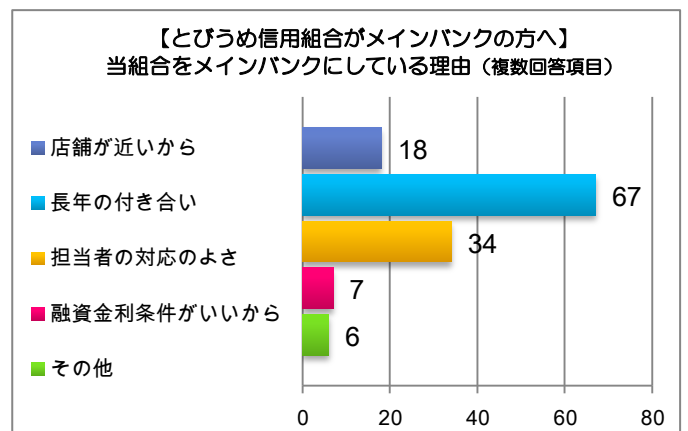
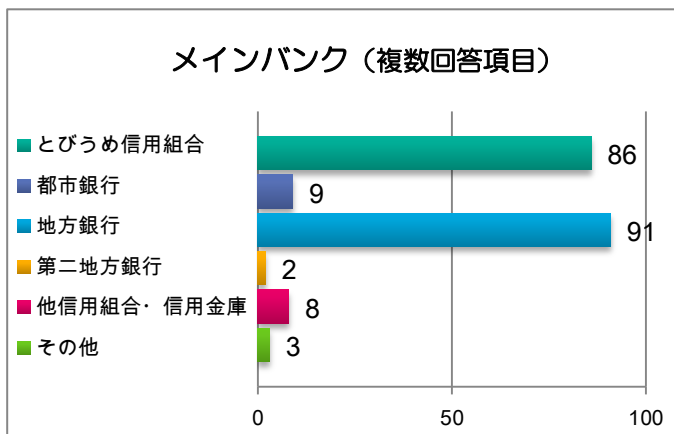
# 平成29年度 お客様アンケート回答集計表【事業者のお客様向け】（一部抜粋）

郵送数：300先 回答返却数：191先 回答率：63.6%

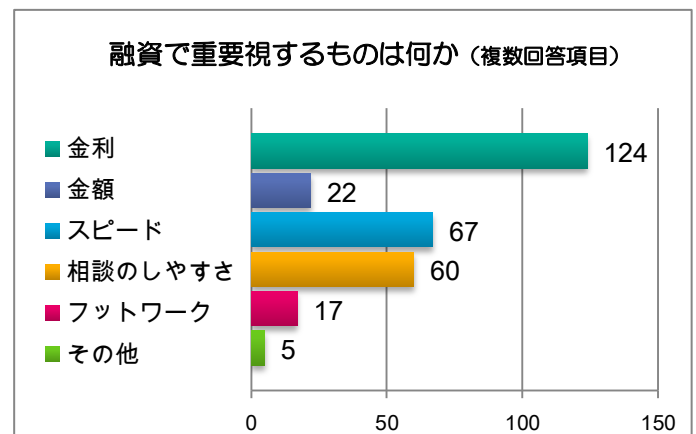
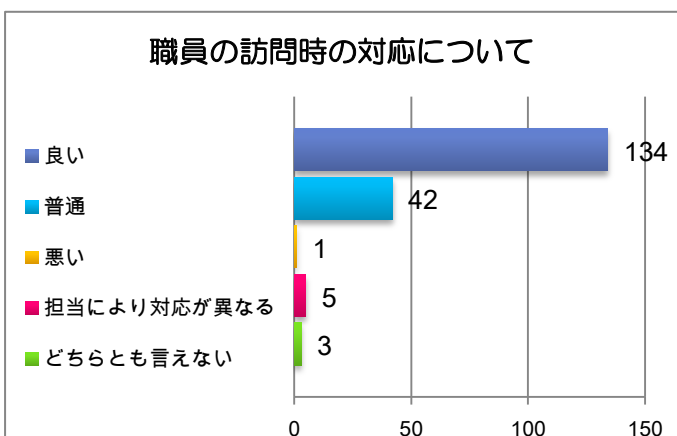
## ◆ご回答いただいたお客様の属性（無回答あり）

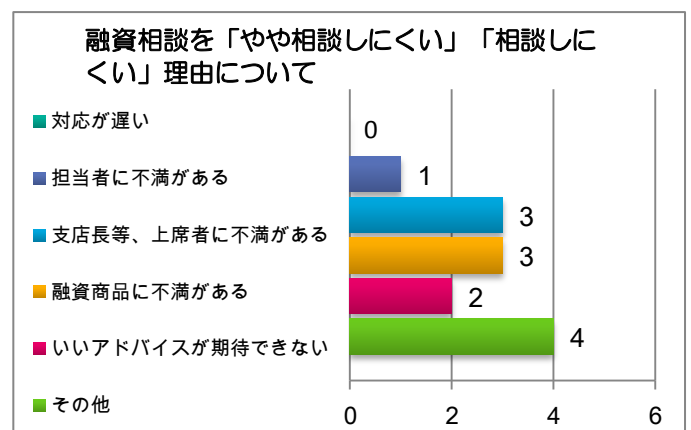
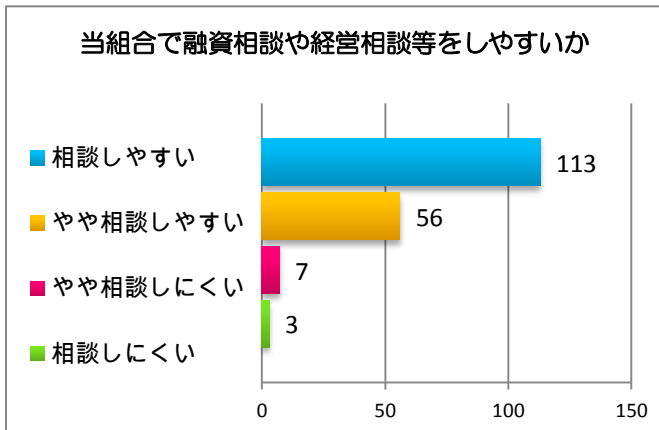


## ◆メインバンクについて



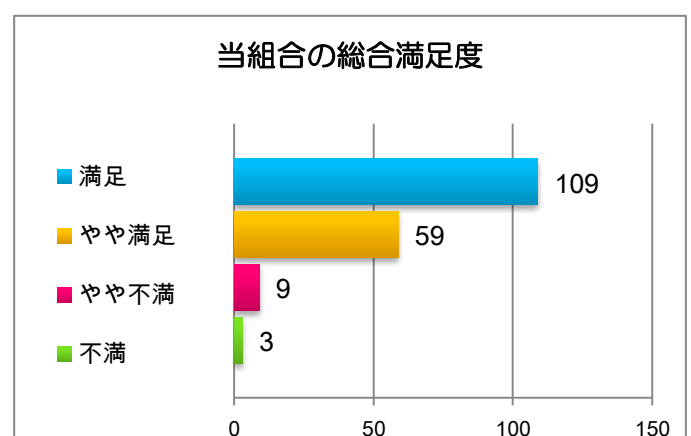
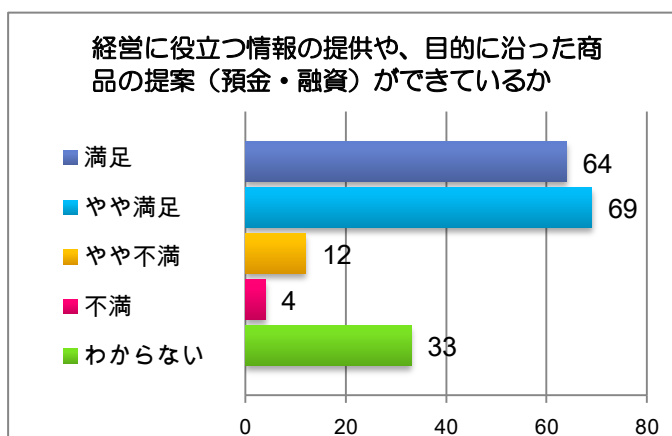
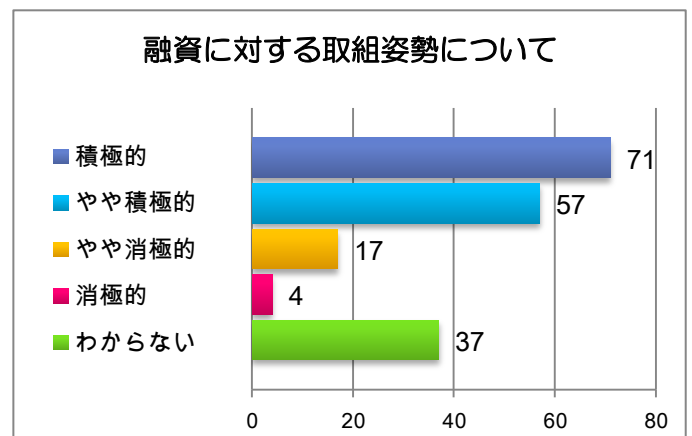
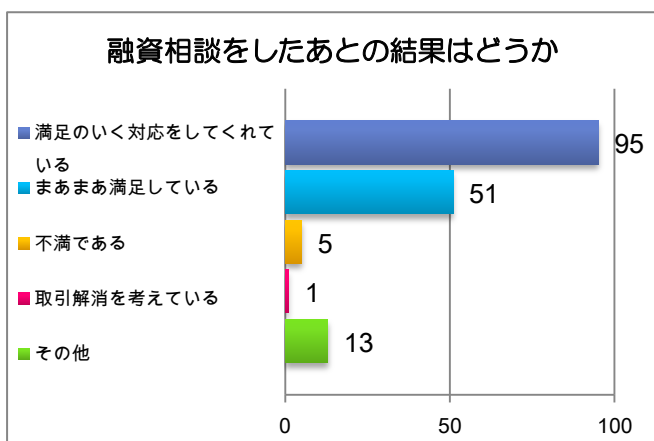
## ◆当組合について（無回答あり）





**【当組合で融資相談や経営相談をしやすいですか】**

半数以上の方より「相談しやすい」「やや相談しやすい」との回答を頂き、概ね高い評価を得ることができました。今後も、お客様が相談しやすいような環境作りに努めてまいります。



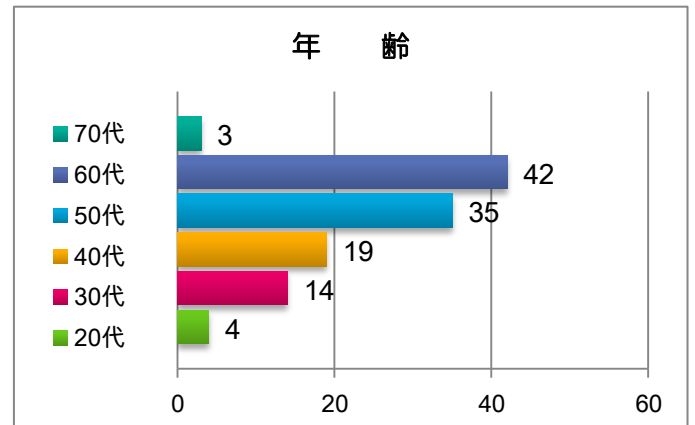
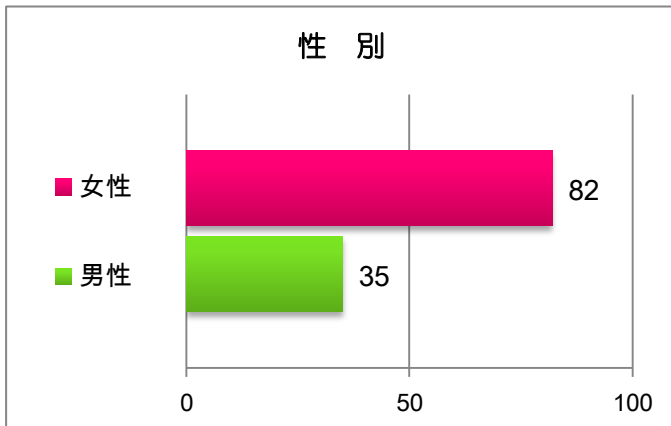
**【経営に役立つ情報の提供や、目的に沿った商品の提案（預金・融資）ができているか】**

半数以上の方より「満足」「やや満足」との回答を頂き、概ね高い評価を得ることができました。今後も、お客様の立場に立った商品のご提案や情報提供ができるよう努めてまいります。

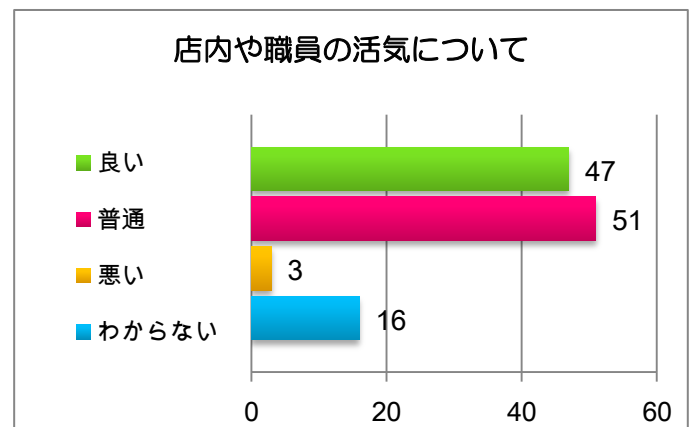
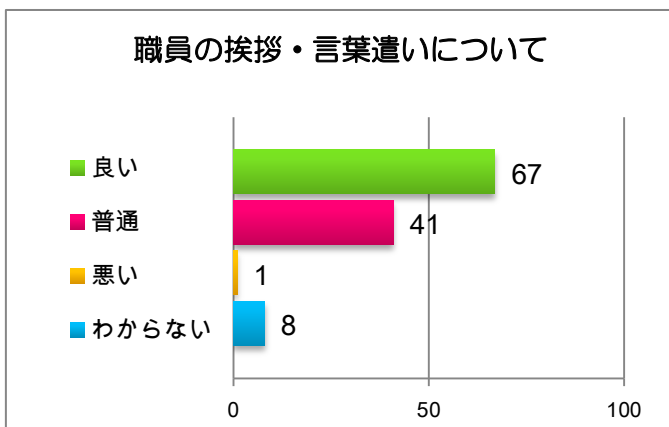
# 平成29年度 お客様アンケート回答集計表【個人のお客様向け】（一部抜粋）

郵送数：300 回答返戻：117先 回答率：39%

## ◆ご回答いただいたお客様の属性



## ◆職員について



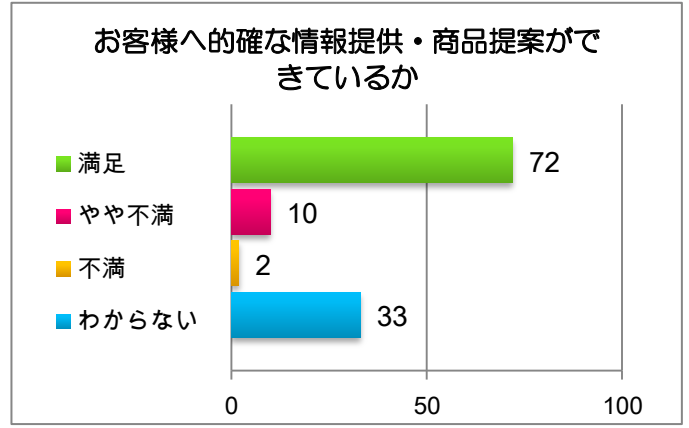
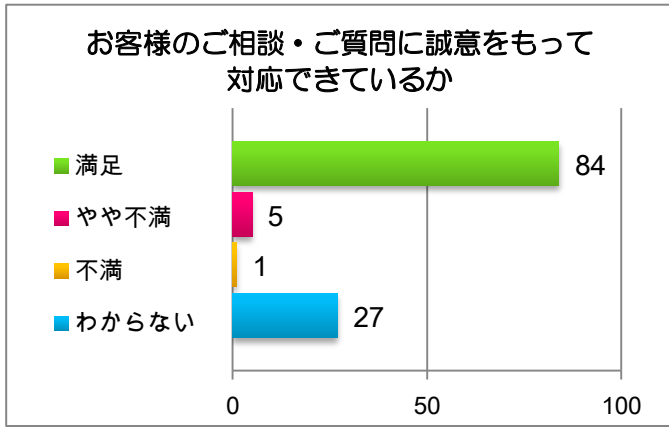
### 【職員の挨拶・言葉遣い・挨拶について】

約半数以上の方より「良い」との回答を頂き、概ね高い評価を得ることが出来ました。

### 【店内や職員の活気について】

「普通」と回答された方が、「良い」を上回りました。お客様ご意見欄でも、店内が暗い・“活気”を感じないとのご意見を頂き、今後努力が必要と捉えています。

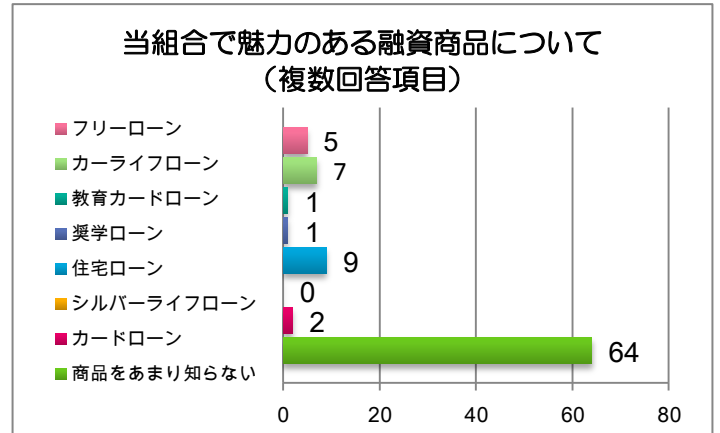
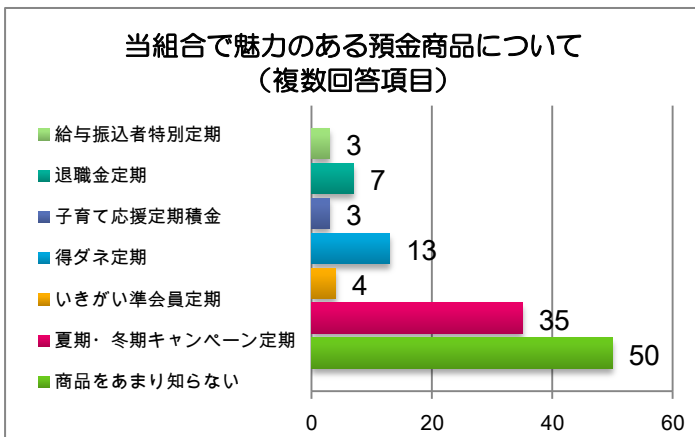
今後は、お客様に気持ちよくご利用いただけるよう、明るく活気溢れる営業店作りに取り組んでまいります。



【お客様のご相談・ご質問に誠意をもって対応できているか】  
 【お客様への確かな情報提供・商品提案ができているか】

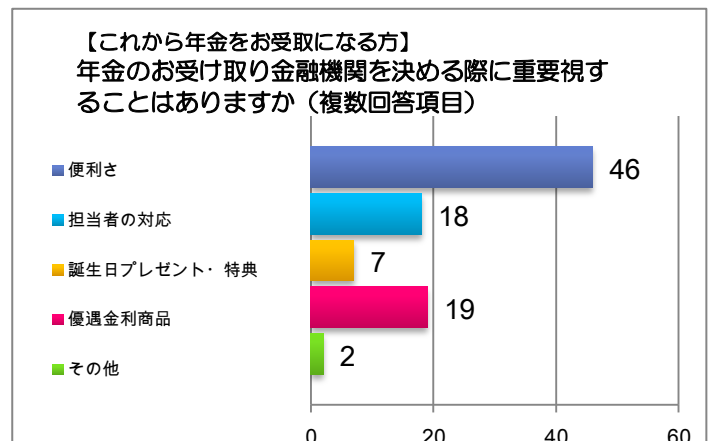
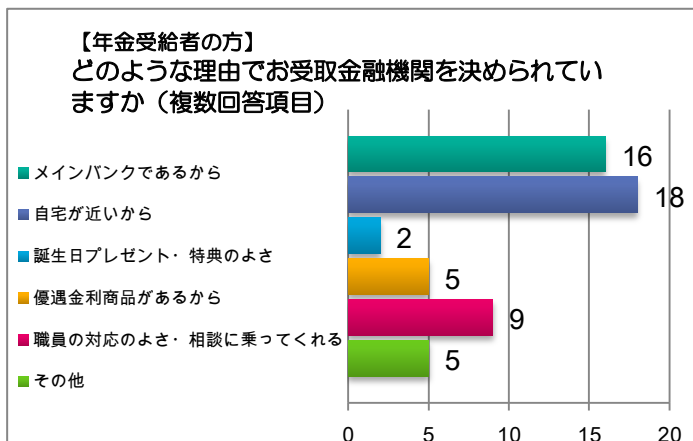
半数以上の方より、「満足」との回答を頂き、概ね高い評価を得ることが出来ました。  
 今後も、お客様の立場に立ったサービスのご提供ができるよう、努めてまいります。

#### ◆当組合について

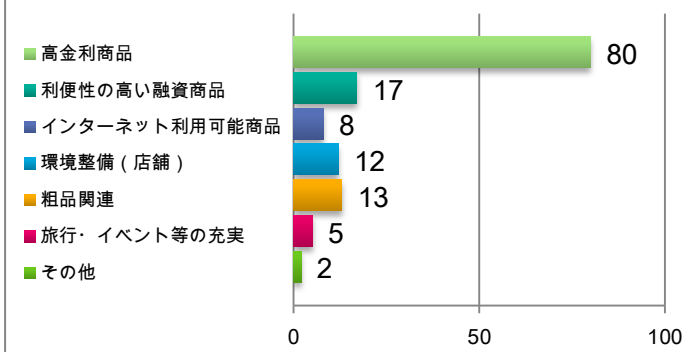


【当組合で魅力のある預金商品・融資商品について】

預金商品・融資商品ともに半数以上の方より、「商品をあまり知らない」との回答を頂きました。  
 現状、各種商品については、当組合のホームページ、店頭ディスプレイ、パンフレットの店頭設置や職員によるご案内をさせていただいておりますが、まだまだ不足しているようです。  
 今後もより多くのお客様に当組合の商品を知っていただけるよう、PR方法についても検討してまいります。



### 今後、当組合に求めるもの（複数回答項目）

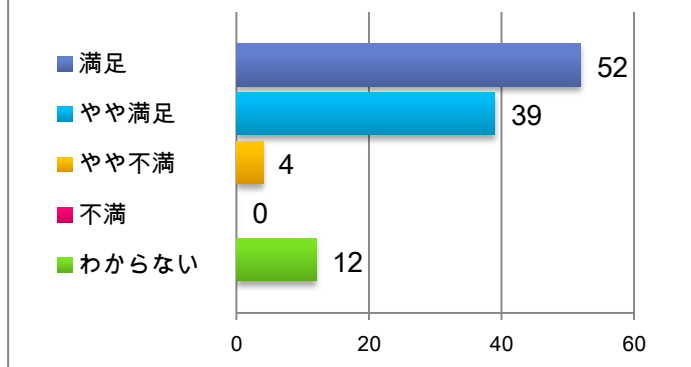


### 【今後、当組合に求めるもの】

半数以上の方が「高金利商品」との回答でした。その他に関しては、「担当者の人柄・誠実さ」といったご意見を頂きました。

今後も、たくさんのお客様にご利用していただけるような商品やサービスの提供に取り組んでまいります。

### 当組合の総合満足度（無回答あり）



### 【当組合の総合満足度】

半数以上の方より「満足」「やや満足」との回答を頂き、概ね高い評価を得ることができました。

今後も、お客様にご満足頂ける様、より一層の改善に努めてまいります。

### 【 実施期間 】

平成30年1月

### 【 実施店舗 】

全15店舗

（本店営業部・田主丸営業部・比良松支店・北野支店・国分支店・小郡支店・津福支店・菊池支店・粕屋支店・香椎支店・土井支店・和白出張所・新宮支店・雑餉隈支店・二日市支店）

### 【 アンケート方法 】

（個人のお客様） 支店別・年代別にて無作為に抽出し、郵送によるアンケートを実施いたしました。  
（事業者のお客様） 支店別にて無作為に抽出し、郵送によるアンケートを実施いたしました。

## お客様からの声を活かした経営改善への取り組み

◆ 職員のお客様対応について	
お客様からのご意見・ご要望	対応方針・取り組み事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>他の金融機関も同じですが、担当者によって対応が変わる。我々としては、とびうめ信用組合と取引をしている訳なので、変わらない対応をお願いしたい。そういう意味では、現担当者(支店長含む)に非常に満足している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴重なご意見、誠にありがとうございます。今後も、どの職員が応対させていただいてもご満足いただけるように取り組んでまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様へアドバイス・提案をする際は、足元ばかり見ないで、目を見て取引してほしい。営業担当者の教育の再徹底を望みます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴重なご意見、誠にありがとうございます。営業店指導や内部教育において、マナーアップや商品知識等の研修による職員教育に力を入れてまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>店舗が古いまろ暗い感じ。店内の職員さんも全く活気がなく、全体的に暗いイメージです。</li> <li>タバコを吸われる方の接客を控えていただきたい。</li> <li>不規則的に支店へ足を運びますが、店内へ入ると、“活気”を感じない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様に不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。営業店職員の勤務中の態度や挨拶について再度指導を徹底し、今後お客様に気持ちよくご利用していただけるよう職員の教育に努めてまいります。</li> <li>また、店舗につきましても、老朽化している営業店が多く、お客様にはご迷惑をお掛けしております。定期的なりフォームと併せて店内ディスプレイ等にも工夫を凝らし、明るく活気あふれる営業店作りに努めてまいります。</li> </ul>
◆ ご要望	
お客様からのご意見・ご要望	対応方針・取り組み事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>住宅ローンフラット 35 等の取組もしてほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様のご要望にお応えできるよう、商品の拡充を検討してまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>新しいお客様を増やそうとするなら、新規の方に対して特別金利等、組合員さんと同じぐらいの条件が必要ではないかと思えます。ネットバンキング等も出来るようにして頂きたいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴重なご意見、誠にありがとうございます。現在、組合員のお客様に対し、お振込手数料の『割引』やATMの時間外手数料の返還、年 2 回の定期預金キャンペーンの優遇金利等を実施させて頂いておりますが、現在当組合とお取引のない方に対しても、魅力ある商品やサービスを検討し、多くの新しいお客様にお取引頂けるようPRさせていただきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ATM を週末にも使えるようにしてほしい。利用時間を増やしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご不便をお掛けしており、大変申し訳ございません。通帳のご記帳は出来ませんが、セブンイレブン等で入出金、残高照会が 24 時間・365 日ご利用になれます。時間外及び土日については利用手数料が発生しますが、組合員(出資金)へご加入されますと、翌月に利用手数料が返還されるサービスを行っておりますので、是非ご利用ください。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>他社より優れた内容の PR が少ない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴重なご意見、誠にありがとうございます。各種取扱商品やキャンペーン商品等につきましては、営業店窓口や当組合のホームページでもご案内いたしております。今後は店頭ディスプレイ等も工夫を凝らし、たくさんの方の目に留まるようPRさせていただきます。</li> </ul>

## ◆ お褒めの言葉

- ・ 窓口も渉外もいつもニコニコで仕事もテキパキと、他の金融機関には感じない良い雰囲気を皆さん持たれているので、上下関係が良いと感じます。いつまでもお付き合いしてほしいですね。
- ・ 支店長さんをはじめ、皆さん明るく情報提供など積極的で満足しています。今後とも宜しくお願いいたします。
- ・ 父の代よりお世話になっております。相談しやすいところと、営業の方との距離感が近いので、資産運用関係の相談を心配なく出来ます。今後とも宜しくお願いいたします。
- ・ 月に一度積立の集金に職場へ来て頂いています。平日に出かけにくいので、大変助かっています。その際に、色々な案内をいただけるので、とても頼りにしています。
- ・ 近所に何店舗か他の金融機関がありますが、本当に担当の方の対応が良く、何でも相談しやすいです。今後とも、よろしく宜しくお願いいたします。

今回のアンケート調査の自由意見欄に、職員のマナー、接客態度、執務態度等について、厳しいご指摘やお叱りのお言葉も頂戴いたしました。

私どもとびうめ信用組合にとりまして、誠に貴重なご意見・ご指摘として真摯に受け止めて、職員教育を徹底し、お客様にご満足いただけるよう早期改善に努めてまいります。

とびうめ信用組合  
理事長 石井 榮二