

# サービス採点アンケート実施結果

平成19年1月31日現在

回答総数 654 枚

## 1. 年齢 (回答者数 596 人、回答率 91.13%)

20 歳代	( 0.17% )( 1 人 )	50 歳代	( 35.07% )( 209 人 )
30 歳代	( 6.37% )( 38 人 )	60 歳代	( 16.28% )( 97 人 )
40 歳代	( 30.03% )( 179 人 )	70 歳以上	( 12.08% )( 72 人 )

## 2. 性別 (回答者数 465 人、回答率 71.10%)

男性	( 73.98% )( 344 人 )	女性	( 26.02% )( 121 人 )
----	---------------------	----	---------------------

## 当組合の活動内容についてお尋ねします

### 1. 日曜日に融資相談窓口を開設しておりますがご存知ですか

(回答者数 597 人、回答率 91.28%)

はい	( 14.91% )( 89 人 )	いいえ	( 85.09% )( 508 人 )
----	--------------------	-----	---------------------

### 2. 毎月第一木曜日に無料税務相談を開催しておりますがご存知ですか

(回答者数 596 人、回答率 91.13%)

はい	( 17.79% )( 106 人 )	いいえ	( 82.21% )( 490 人 )
----	---------------------	-----	---------------------

### 3. 当組合のディスクロージャー誌をご覧になったことがありますか

(回答者数 596 人、回答率 91.13%)

はい	( 20.81% )( 124 人 )	いいえ	( 79.19% )( 472 人 )
----	---------------------	-----	---------------------

### 4. ディスクロージャー誌等で経営内容の説明を受けたことがありますか

(回答者数 592 人、回答率 90.52%)

はい	( 8.61% )( 51 人 )	いいえ	( 91.39% )( 541 人 )
----	-------------------	-----	---------------------

## 対応した職員についてお尋ねします

### 1. 担当者の対応についてご満足いただいておりますか (回答者数 606 人、回答率 92.66%)

非常に良い	( 61.55% )( 373 人 )	悪い	( 0.00% )( 0 人 )
良い	( 32.51% )( 197 人 )	非常に悪い	( 0.00% )( 0 人 )
普通	( 5.94% )( 36 人 )		

### 2. 言葉づかいや態度はいかがですか (回答者数 605 人、回答率 92.51%)

非常に良い	( 62.15% )( 376 人 )	悪い	( 0.00% )( 0 人 )
良い	( 31.74% )( 192 人 )	非常に悪い	( 0.00% )( 0 人 )
普通	( 6.11% )( 37 人 )		

### 3. 服装や身だしなみはいかがですか (回答者数 607 人、回答率 92.81%)

非常に良い	( 60.46% )( 367 人 )	悪い	( 0.16% )( 1 人 )
良い	( 32.29% )( 196 人 )	非常に悪い	( 0.00% )( 0 人 )
普通	( 7.09% )( 43 人 )		

- 4 . 商品や業務についての知識は満足されますか ( 回答者数 582 人、回答率 88.99% )
- |       |            |           |       |           |         |
|-------|------------|-----------|-------|-----------|---------|
| 非常に良い | ( 50.34% ) | ( 293 人 ) | 悪い    | ( 0.52% ) | ( 3 人 ) |
| 良い    | ( 29.55% ) | ( 172 人 ) | 非常に悪い | ( 0.00% ) | ( 0 人 ) |
| 普通    | ( 19.59% ) | ( 114 人 ) |       |           |         |
- 5 . アドバイスは適切ですか ( 回答者数 587 人、回答率 89.76% )
- |       |            |           |       |           |         |
|-------|------------|-----------|-------|-----------|---------|
| 非常に良い | ( 49.23% ) | ( 289 人 ) | 悪い    | ( 0.51% ) | ( 3 人 ) |
| 良い    | ( 30.50% ) | ( 179 人 ) | 非常に悪い | ( 0.00% ) | ( 0 人 ) |
| 普通    | ( 19.76% ) | ( 116 人 ) |       |           |         |
- 6 . 説明は分かりやすいものでしたか ( 回答者数 583 人、回答率 89.14% )
- |       |            |           |       |           |         |
|-------|------------|-----------|-------|-----------|---------|
| 非常に良い | ( 50.43% ) | ( 294 人 ) | 悪い    | ( 0.00% ) | ( 0 人 ) |
| 良い    | ( 31.90% ) | ( 186 人 ) | 非常に悪い | ( 0.00% ) | ( 0 人 ) |
| 普通    | ( 17.67% ) | ( 103 人 ) |       |           |         |
- 7 . 担当者の提案についてご興味をもちましたか ( 回答者数 544 人、回答率 83.18% )
- |       |            |           |       |           |         |
|-------|------------|-----------|-------|-----------|---------|
| 非常に良い | ( 40.44% ) | ( 220 人 ) | 悪い    | ( 0.37% ) | ( 2 人 ) |
| 良い    | ( 22.98% ) | ( 125 人 ) | 非常に悪い | ( 0.37% ) | ( 2 人 ) |
| 普通    | ( 35.84% ) | ( 195 人 ) |       |           |         |
- 8 . 処理にかかる時間はご納得いただける範囲でしたか ( 回答者数 528 人、回答率 80.73% )
- |       |            |           |       |           |         |
|-------|------------|-----------|-------|-----------|---------|
| 非常に良い | ( 51.51% ) | ( 272 人 ) | 悪い    | ( 0.38% ) | ( 2 人 ) |
| 良い    | ( 31.63% ) | ( 167 人 ) | 非常に悪い | ( 0.00% ) | ( 0 人 ) |
| 普通    | ( 16.48% ) | ( 87 人 )  |       |           |         |

ご参考に、お待ちいただける時間 ( 回答者数 145 人、回答率 22.17% )

10分以内	( 64.14% )	( 93 人 )	30分以内	( 13.10% )	( 19 人 )
20分以内	( 21.38% )	( 31 人 )	30分以上	( 1.38% )	( 2 人 )

## 商品・サービスについてお尋ねします

- 1 . 預金商品にご満足いただけましたか ( 回答者数 549 人、回答率 83.94% )
- |       |            |           |       |           |          |
|-------|------------|-----------|-------|-----------|----------|
| 非常に良い | ( 19.49% ) | ( 107 人 ) | 悪い    | ( 2.92% ) | ( 16 人 ) |
| 良い    | ( 26.59% ) | ( 146 人 ) | 非常に悪い | ( 0.73% ) | ( 4 人 )  |
| 普通    | ( 50.27% ) | ( 276 人 ) |       |           |          |
- 2 . 融資商品にご満足いただけましたか ( 回答者数 506 人、回答率 77.37% )
- |       |            |           |       |           |          |
|-------|------------|-----------|-------|-----------|----------|
| 非常に良い | ( 18.18% ) | ( 92 人 )  | 悪い    | ( 3.95% ) | ( 20 人 ) |
| 良い    | ( 24.71% ) | ( 125 人 ) | 非常に悪い | ( 0.99% ) | ( 5 人 )  |
| 普通    | ( 52.17% ) | ( 264 人 ) |       |           |          |
- 3 . サービスにご満足いただけましたか ( 回答者数 550 人、回答率 84.10% )
- |       |            |           |       |           |         |
|-------|------------|-----------|-------|-----------|---------|
| 非常に良い | ( 25.82% ) | ( 142 人 ) | 悪い    | ( 1.45% ) | ( 8 人 ) |
| 良い    | ( 30.91% ) | ( 170 人 ) | 非常に悪い | ( 0.18% ) | ( 1 人 ) |
| 普通    | ( 41.64% ) | ( 229 人 ) |       |           |         |
- 4 . 他金融機関にない魅力的な商品・サービスはありましたか  
( 回答者数 513 人、回答率 78.44% )
- |       |            |           |       |           |          |
|-------|------------|-----------|-------|-----------|----------|
| 非常に良い | ( 17.74% ) | ( 91 人 )  | 悪い    | ( 5.46% ) | ( 28 人 ) |
| 良い    | ( 20.27% ) | ( 104 人 ) | 非常に悪い | ( 1.36% ) | ( 7 人 )  |
| 普通    | ( 55.17% ) | ( 283 人 ) |       |           |          |

## 店舗全体についてお尋ねします

1. 雰囲気はいかがですか ( 回答者数 339 人、回答率 51.83% )

非常に良い	( 24.48% )( 83 人 )	悪い	( 1.77% )( 6 人 )
良い	( 35.10% )( 119 人 )	非常に悪い	( 0.59% )( 2 人 )
普通	( 38.06% )( 129 人 )		
2. 窓口の体制はご満足いただいていますか ( 回答者数 327 人、回答率 50.00% )

非常に良い	( 25.99% )( 85 人 )	悪い	( 1.22% )( 4 人 )
良い	( 35.48% )( 116 人 )	非常に悪い	( 0.00% )( 0 人 )
普通	( 37.31% )( 122 人 )		
3. ロビーや店内の整理整頓は行き届いていましたか ( 回答者数 330 人、回答率 50.46% )

非常に良い	( 28.18% )( 93 人 )	悪い	( 0.91% )( 3 人 )
良い	( 36.06% )( 119 人 )	非常に悪い	( 0.00% )( 0 人 )
普通	( 34.85% )( 115 人 )		

## 当組合についてお尋ねします

1. 当組合全体についてご満足度をお聞かせください ( 回答者数 516 人、回答率 78.90% )

非常に良い	( 31.01% )( 160 人 )	悪い	( 0.97% )( 5 人 )
良い	( 41.86% )( 216 人 )	非常に悪い	( 0.19% )( 1 人 )
普通	( 25.97% )( 134 人 )		

## 今必要としている資金のご予定はございますか

学費	( 16.03% )( 46 人 )	機械購入	( 24.74% )( 71 人 )
住宅資金	( 12.54% )( 36 人 )	運転資金	( 16.38% )( 47 人 )
増改築資金	( 21.95% )( 63 人 )	その他	( 8.36% )( 24 人 )

## ご利用店舗名記入数 ( 回答者数 453 人、回答率 69.27% )

本店	( 58.28% )( 264 人 )	川崎支店	( 7.51% )( 34 人 )
平塚支店	( 29.80% )( 135 人 )	相模原支店	( 4.41% )( 20 人 )

## 窓口・渉外担当者名記入数 ( 回答者数 458 人、回答率 70.03% )

本店	( 62.88% )( 288 人 )	川崎支店	( 6.99% )( 32 人 )
平塚支店	( 27.95% )( 128 人 )	相模原支店	( 2.18% )( 10 人 )

## おなまえ記入数 ( 回答者数 462 人、回答率 70.64% )

本店	( 56.93% )( 263 人 )	川崎支店	( 13.64% )( 63 人 )
平塚支店	( 25.97% )( 120 人 )	相模原支店	( 3.46% )( 16 人 )

## フリーコメント欄：

お気づきの点がございましたら、どのようなことでも結構ですので、ご意見、ご要望をお聞かせください。