

第2回顧客満足度調査結果報告書

調査概要

1 調査目的

文化産業信用組合の取引に対する顧客の満足度を調査し、組合サービスの向上を図ることを目的とし、昨年度に引き続きアンケート形式で実施しました。

2 調査対象

事業法人及び個人事業主として、当組合に預金・積金、貸出等の口座を開設している取引先 1,000 件を対象とし、前回対象者との重複率は 60%としました。

3 調査期間

平成 26 年 6 月 1 日～6 月 20 日

4 調査方法

対象者宛てに郵便によって調査票を送付し、郵便により回収する方法としました。

調査票の記入は、文化産業信用組合との取引担当者若しくは財務担当役員、代表者など責任者の方とする一方で、原則として無記名(匿名)方式としました。

5 調査票の回収状況

郵送件数 ①	不着件数 ②	有効件数 ③(①-②)	回答数 ④	回答率 ⑤(④÷③)
1,049	117	932	329	35.3%

前回調査の回答率は、45.0%であり、9.7%減少しました。この主な要因は、調査日現在残高がゼロとなっている取引先からの回答率が低かったためと推測されます。

調査結果

➤ 当組合の商品・サービスについて

① 預金・積金業務について

ー 普通預金口座ご利用の利便性は如何ですか？

	よい	ふつう	わるい	わからない	口座がない	合計
割合	21.5%	42.0%	16.3%	7.4%	12.9%	100.0%

「よい」もしくは「ふつう」との回答が 63.5%と満足度はまずまずと思えます。

－ 「わるい」とお答えの方にお伺いします。その理由は何ですか？

	店舗が遠い	現金自動受払機がない	インターネットバンキングができない	その他	合計
割合	35.7%	44.9%	19.4%	0.0%	100.0%

－ 当組合の定期預金は有利と感じられますか？

	よい	ふつう	いいえ	口座がない	合計
割合	21.9%	55.3%	3.8%	19.1%	100.0%

－ 当組合の定期積金は有利と感じられますか？

	よい	ふつう	いいえ	口座がない	合計
割合	24.4%	49.8%	3.8%	21.9%	100.0%

② 為替業務について

－ 為替ご利用の評価は如何ですか？

	よい	ふつう	わるい	利用していない	合計
割合	9.4%	23.0%	4.7%	62.9%	100.0%

③ 融資業務について

－ 融資ご利用の利便性は如何ですか？

	よい	ふつう	わるい	利用していない	合計
割合	26.7%	21.2%	3.2%	48.9%	100.0%

利用されている方の満足度は高いと考えています。利用されていない方の比率が高く、貸出商品を充実させて、利用を促すことが必要です。

➤ 店頭サービスの満足度認識

－ 事務処理に時間がかかるときはご案内ができていますか？

	はい	いいえ	わからない	合計
割合	72.0%	8.3%	19.7%	100.0%

－ 店舗内が整理され、居心地はいいですか？

	はい	いいえ	わからない	合計
割合	88.7%	4.5%	6.8%	100.0%

－ 窓口係の説明はわかりやすいですか？

	はい	いいえ	わからない	その他	合計
割合	88.1%	1.5%	9.7%	0.7%	100.0%

－ ご相談、ご質問に誠意をもって対応できていますか？

	はい	いいえ	わからない	合計
割合	85.0%	2.3%	12.9%	100.0%

－ 過去1年間の間で何らかのミスがありましたか？

	はい	いいえ	わからない	合計
割合	11.2%	80.6%	8.2%	100.0%

来店客の満足度は高く、きめ細かい対応ができていると考えています。

➤ 営業(渉外)サービスの満足度認識

－ 訪問の約束を正確に守りますか？

	はい	いいえ	わからない	合計
割合	91.3%	1.4%	7.3%	100.0%

－ 訪問する頻度に満足されていますか？

	はい	いいえ	わからない	合計
割合	88.7%	2.1%	9.2%	100.0%

－ 貴社と営業担当者とのコミュニケーションはとれていますか？

	はい	いいえ	わからない	合計
割合	85.7%	3.7%	10.6%	100.0%

－ お借入の時に契約書や金利などについて説明を行っていますか？

	はい	いいえ	わからない	合計
割合	69.2%	0.8%	30.0%	100.0%

－ ご要望に対してスピーディーに対応していますか？

	はい	いいえ	わからない	合計
割合	85.6%	2.6%	11.9%	100.0%

営業(渉外)サービスに対する満足度は高いと考えます。ただ、契約書や金利などについての説明に印象が薄い可能性があり、担当者教育をしっかりと行います。

➤ 当組合に対する印象、ご意見、ご要望について

－ 当組合の知名度は高いと思いますか？

	高い	中くらい (ふつう)	低い	わからない	合計
割合	17.7%	33.4%	19.6%	29.3%	100.0%

業域信用組合として、出版関連産業の各団体との連携を通じて知名度のアップとホームページの充実を図ります。

以上

平成26年9月1日
文化産業信用組合
理事会・経営評議会