「お客様満足度アンケート」の実施結果について

当組合は、地域の協同組織金融機関として、金融を通じて地域の皆様のニーズにお応えし地域の発展に寄与することで皆様との強い信頼関係を構築し、ともに発展していきたいと考えております。

お客様のご意見をお聞かせいただき、経営に活かすことにより、なお一層皆様に親しまれる「共立信用組合」でありたいと考え、この度16度目のアンケートを実施させていただきました。

アンケートに際しましては、多くの方々から貴重なご意見を多数頂き、誠に有難うございました。アンケートの結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

皆様からお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を全役職員が共に受け止めて、今後大いに活かしていくと共に、地域の皆様の身近な金融機関としてお役に立てるよう努めてまいりますので、今後とも宜しくお願い申し上げます。

(本アンケートは、当組合でお取引をいただいておりますお客様の中から令和4年度及び令和5年度に融資を取組致しました160名の方々に郵送させて頂き、125通について集計したものです)

令和7年4月吉日

共立信用組合

令和6年度1月実施

共立信用組合　『お客様満足度アンケート』

ご回答者	男性	女性	無回答	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	合計
合計	35	16	74	125	0	0	5	17	29	31	38	5	125
構成比	28.00%	12.80%	59.20%	100.00%	0.00%	0.00%	4.00%	13.60%	23.20%	24.80%	30.40%	4.00%	100.00%

当組合の融資対応についてお聞かせください。　(右側該当%等の上段○にレ点チェック願います)

●事業内容等に対する理解度は…?		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	無回答	合計
	合計	2	1	1	2	12	7	9	32	18	36	5	125
	構成比	1.60%	0.80%	0.80%	1.60%	9.60%	5.60%	7.20%	25.60%	14.40%	28.80%	4.00%	100.00%
●融資の取組姿勢は…?		10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答	合計
	合計	1	1	1	0	7	3	14	29	20	44	5	125
	構成比	0.80%	0.80%	0.80%	0.00%	5.60%	2.40%	11.20%	23.20%	16.00%	35.20%	4.00%	100.00%
●融資決定までのスピードは…		3ヵ月	2ヵ月	1ヵ月	3週間	2週間	10日	7日	5日	3日	当日	無回答	合計
	合計	1	6	21	8	20	7	16	11	9	7	19	125
	構成比	0.80%	4.80%	16.80%	6.40%	16.00%	5.60%	12.80%	8.80%	7.20%	5.60%	15.20%	100.00%
●融資以外のサービスの提供は…?		10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答	合計
	合計	3	1	3	2	10	7	14	33	17	28	7	125
	構成比	2.40%	0.80%	2.40%	1.60%	8.00%	5.60%	11.20%	26.40%	13.60%	22.40%	5.60%	100.00%
●担当者の訪問頻度は…?		未訪問	3ヵ月毎	隔月訪問	月1回	月2回	月3回	週1回	週2回	週3回	毎　日	無回答	合計
	合計	6	6	1	49	26	13	11	7	1	3	2	125
	構成比	4.80%	4.80%	0.80%	39.20%	20.80%	10.40%	8.80%	5.60%	0.80%	2.40%	1.60%	100.00%
●信頼関係・満足度は…?		10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答	合計
	合計	1	0	2	1	2	2	10	32	25	49	1	125
	構成比	0.80%	0.00%	1.60%	0.80%	1.60%	1.60%	8.00%	25.60%	20.00%	39.20%	0.80%	100.00%

当組合から提供されたい情報はどれですか？　また、いままでに提供されている情報はどれですか？		当組合から 提供 されたい 情報	当組合から 提供 されている 情報	無回答	合計
●経済・金融・国際情勢	合計	20	12	93	125
	構成比	16.00%	9.60%	74.40%	100.00%
●地域情報	合計	40	32	53	125
	構成比	32.00%	25.60%	42.40%	100.00%
●自社が属する業界動向	合計	35	13	77	125
	構成比	28.00%	10.40%	61.60%	100.00%
●他業界の動向	合計	23	14	88	125
	構成比	18.40%	11.20%	70.40%	100.00%
●経営課題の解決策	合計	14	14	97	125
	構成比	11.20%	11.20%	77.60%	100.00%
●金融機関の業務に関する情報	合計	15	27	83	125
	構成比	12.00%	21.60%	66.40%	100.00%
●金融商品に関する情報	合計	23	42	60	125
	構成比	18.40%	33.60%	48.00%	100.00%
●公的支援策に関する情報	合計	41	33	51	125
	構成比	32.80%	26.40%	40.80%	100.00%
●採用・研修など人材に関する情報	合計	13	4	108	125
	構成比	10.40%	3.20%	86.40%	100.00%
●特になし	合計	28	14	83	125
	構成比	22.40%	11.20%	66.40%	100.00%

当組合の担当者または窓口係についてお聞かせ願います。		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
●渉外担当者または窓口係の挨拶はいかがですか？	合計	105	18	0	0	2	125
	構成比	84.00%	14.40%	0.00%	0.00%	1.60%	100.00%
●身だしなみはきちんとしておりますか？	合計	106	17	0	0	2	125
	構成比	84.80%	13.60%	0.00%	0.00%	1.60%	100.00%
●営業店内の整理・整頓はいかがですか？	合計	88	23	0	8	6	125
	構成比	70.40%	18.40%	0.00%	6.40%	4.80%	100.00%
●手続きの正確性や速さはいかがですか？	合計	81	37	3	1	3	125
	構成比	64.80%	29.60%	2.40%	0.80%	2.40%	100.00%
●渉外担当者または窓口係は相談し易いですか？	合計	89	30	1	0	5	125
	構成比	71.20%	24.00%	0.80%	0.00%	4.00%	100.00%
●渉外担当者の訪問頻度・訪問時間はいかがですか？	合計	93	24	0	3	5	125
	構成比	74.40%	19.20%	0.00%	2.40%	4.00%	100.00%
●お客様とのお約束を守り実行していますか？	合計	105	16	0	1	3	125
	構成比	84.00%	12.80%	0.00%	0.80%	2.40%	100.00%
●商品の説明などは分かりやすいですか？	合計	83	35	2	2	3	125
	構成比	66.40%	28.00%	1.60%	1.60%	2.40%	100.00%
●ご相談やご質問にキチンとお応え出来ていますか？	合計	93	27	2	1	2	125
	構成比	74.40%	21.60%	1.60%	0.80%	1.60%	100.00%
●お客様へのご提案は出来ていますか？	合計	74	39	4	4	4	125
	構成比	59.20%	31.20%	3.20%	3.20%	3.20%	100.00%
●地域のお役に立っていますか？	合計	66	44	0	12	3	125
	構成比	52.80%	35.20%	0.00%	9.60%	2.40%	100.00%
●魅力のある商品やサービスを提供していますか？	合計	51	55	2	14	3	125
	構成比	40.80%	44.00%	1.60%	11.20%	2.40%	100.00%
●ご来店の際に長時間お待たせする事はありますか？	合計	65	39	2	11	8	125
	構成比	52.00%	31.20%	1.60%	8.80%	6.40%	100.00%
●ATMコーナーは利用し易いですか？	合計	56	49	6	9	5	125
	構成比	44.80%	39.20%	4.80%	7.20%	4.00%	100.00%

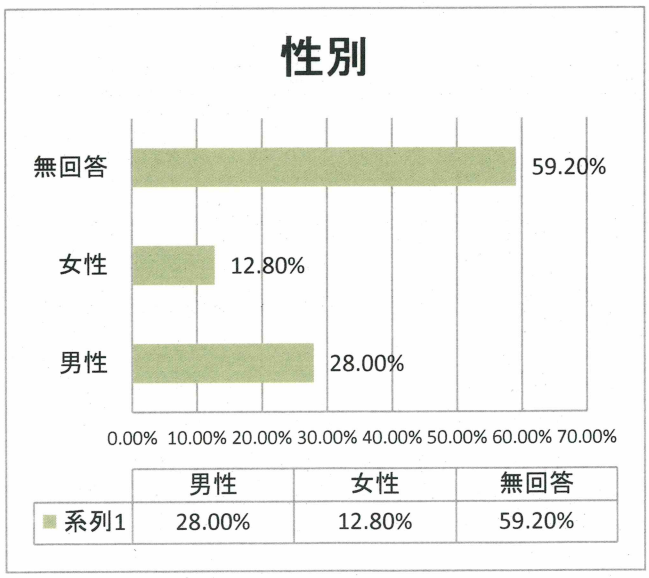
令和6年度1月実施

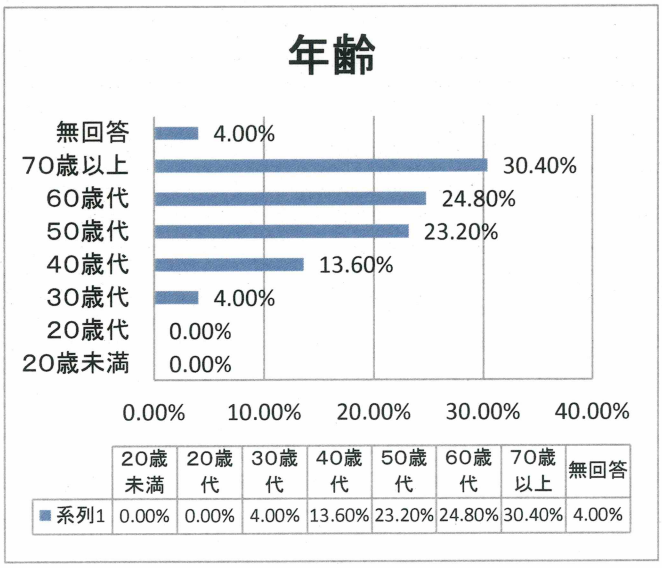
共立信用組合　『お客様満足度アンケート』

ご回答者	男性	女性	無回答	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	合計
構成比	28.00%	12.80%	59.20%	100.00%	0.00%	0.00%	4.00%	13.60%	23.20%	24.80%	30.40%	4.00%	100.00%

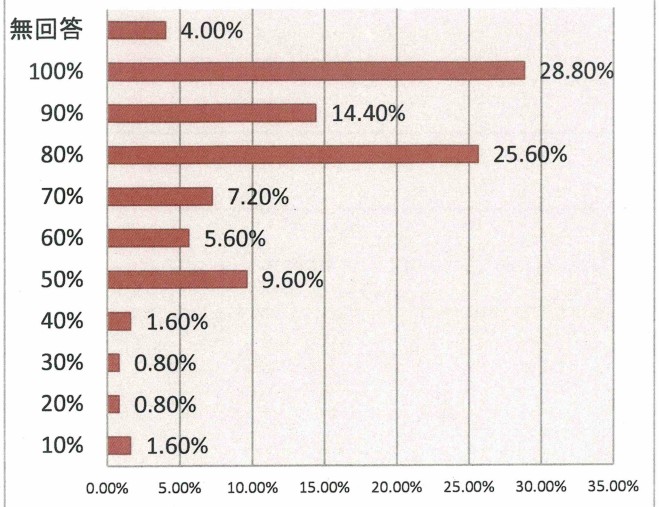
当組合の融資対応についてお聞かせください。　(右側該当%等の上段○にレ点チェック願います)

●事業内容等に対する理解度は…?		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	無回答	合計
	構成比	1.60%	0.80%	0.80%	1.60%	9.60%	5.60%	7.20%	25.60%	14.40%	28.80%	4.00%	100.00%
●融資の取組姿勢は…?		10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答	合計
	構成比	0.80%	0.80%	0.80%	0.00%	5.60%	2.40%	11.20%	23.20%	16.00%	35.20%	4.00%	100.00%
●融資決定までのスピードは…?		3ヵ月	2ヵ月	1ヵ月	3週間	2週間	10日	7日	5日	3日	当日	無回答	合計
	構成比	0.80%	4.80%	16.80%	6.40%	16.00%	5.60%	12.80%	8.80%	7.20%	5.60%	15.20%	100.00%
●融資以外のサービスの提供は…?		10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答	合計
	構成比	2.40%	0.80%	2.40%	1.60%	8.00%	5.60%	11.20%	26.40%	13.60%	22.40%	5.60%	100.00%
●担当者の訪問頻度は…?		未訪問	3ヵ月毎	隔月訪問	月1回	月2回	月3回	週1回	週2回	週3回	毎　日	無回答	合計
	構成比	4.80%	4.80%	0.80%	39.20%	20.80%	10.40%	8.80%	5.60%	0.80%	2.40%	1.60%	100.00%
●信頼関係・満足度は…?		10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答	合計
	構成比	0.80%	0.00%	1.60%	0.80%	1.60%	1.60%	8.00%	25.60%	20.00%	39.20%	0.80%	100.00%



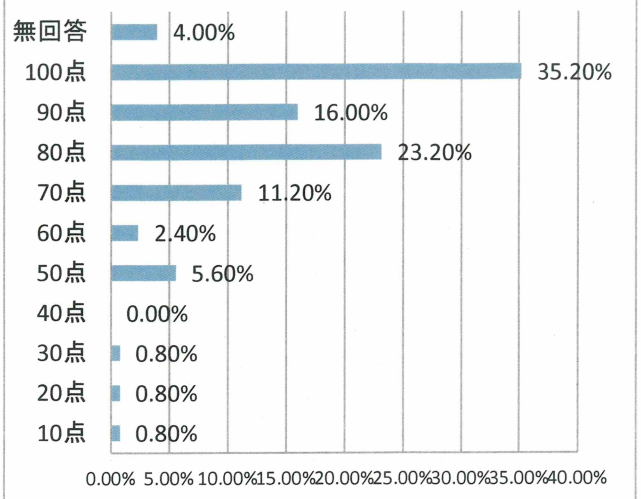


事業内容度に関する理解度



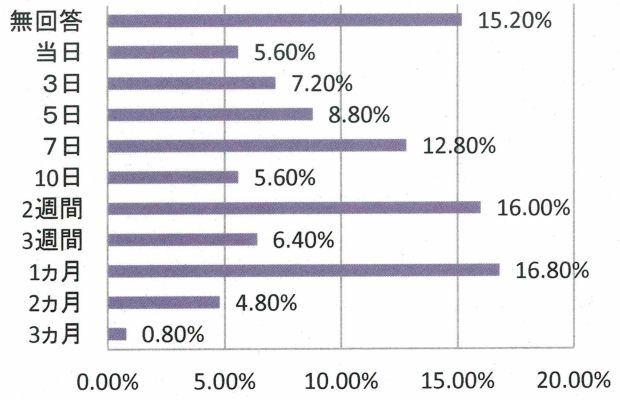
	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	無回答
系列1	1.60%	0.80%	0.80%	1.60%	9.60%	5.60%	7.20%	25.60%	14.40%	28.80%	4.00%

融資の取組姿勢



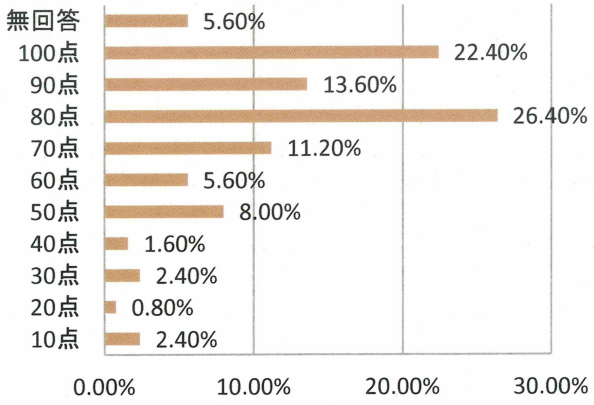
	10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答
系列1	0.80%	0.80%	0.80%	0.00%	5.60%	2.40%	11.20%	23.20%	16.00%	35.20%	4.00%

融資決定までのスピードは



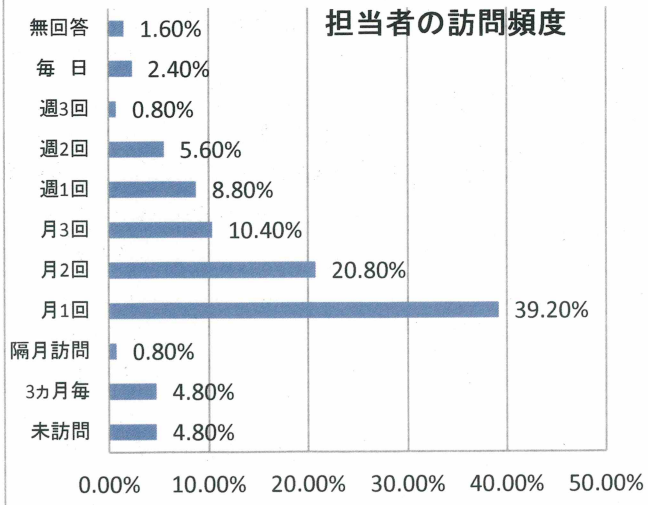
	3ヵ月	2ヵ月	1ヵ月	3週間	2週間	10日	7日	5日	3日	当日	無回答
系列1	0.80%	4.80%	16.80%	6.40%	16.00%	5.60%	12.80%	8.80%	7.20%	5.60%	15.20%

融資以外のサービスの提供は



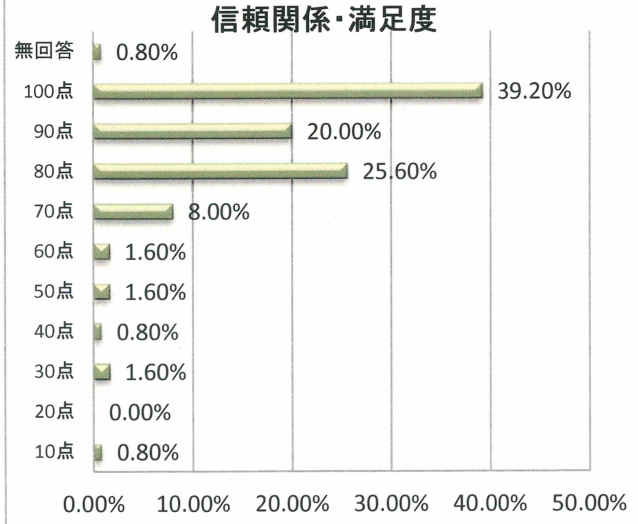
	10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答
系列1	2.40%	0.80%	2.40%	1.60%	8.00%	5.60%	11.20%	26.40%	13.60%	22.40%	5.60%

担当者の訪問頻度



	未訪問	3ヵ月毎	隔月訪問	月1回	月2回	月3回	週1回	週2回	週3回	毎 日	無回答
系列1	4.80%	4.80%	0.80%	39.20%	20.80%	10.40%	8.80%	5.60%	0.80%	2.40%	1.60%

信頼関係・満足度



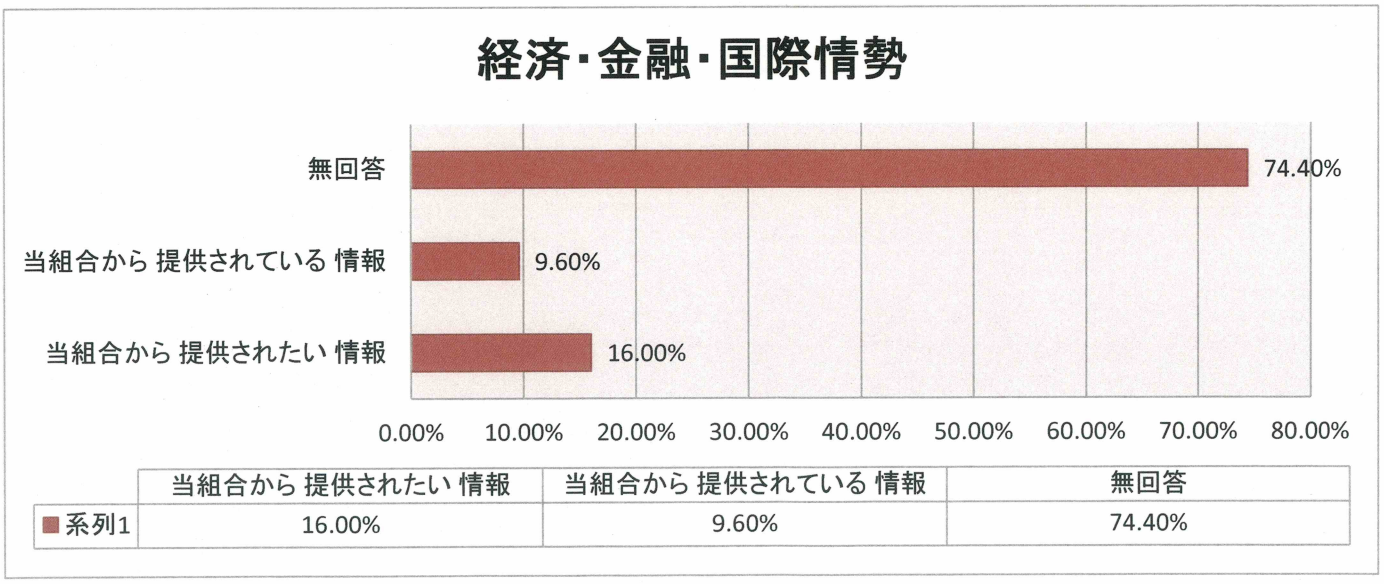
	10点	20点	30点	40点	50点	60点	70点	80点	90点	100点	無回答
系列1	0.80%	0.00%	1.60%	0.80%	1.60%	1.60%	8.00%	25.60%	20.00%	39.20%	0.80%

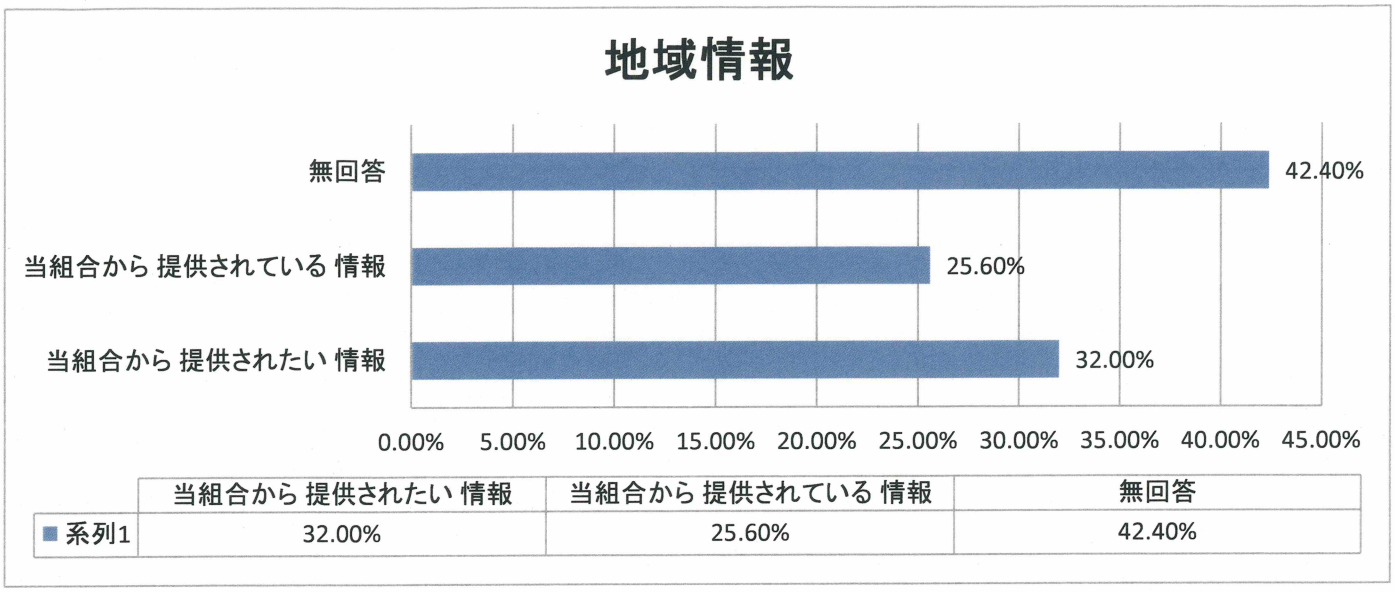
令和6年度1月実施

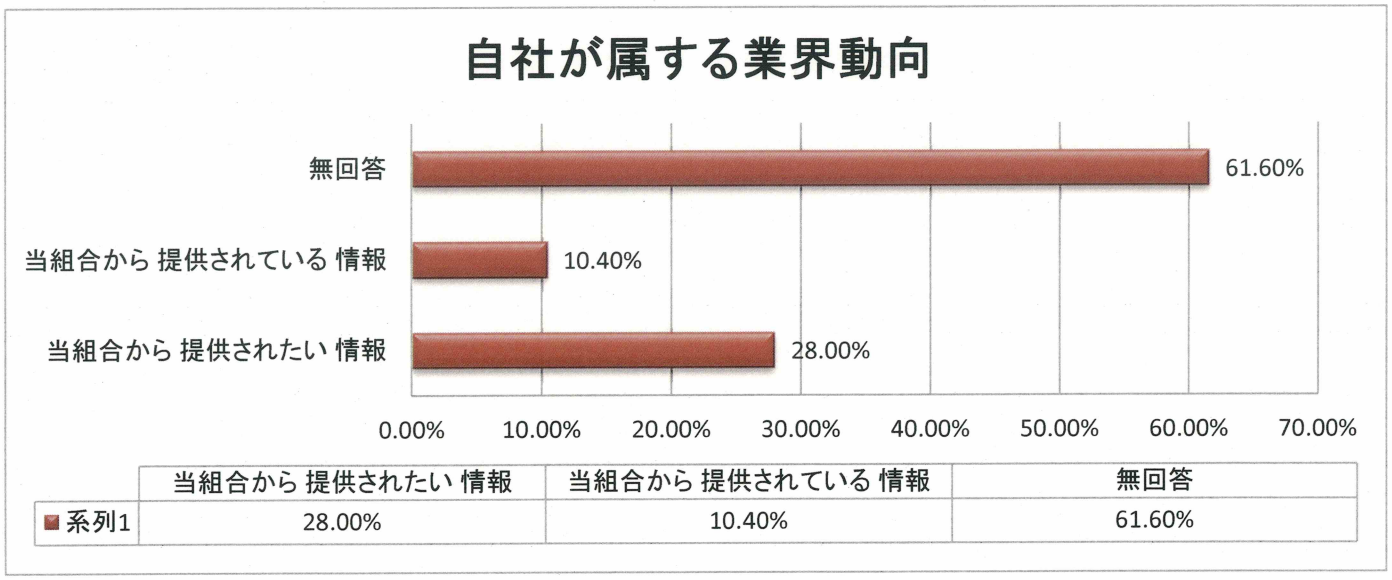
共立信用組合　『お客様満足度アンケート』

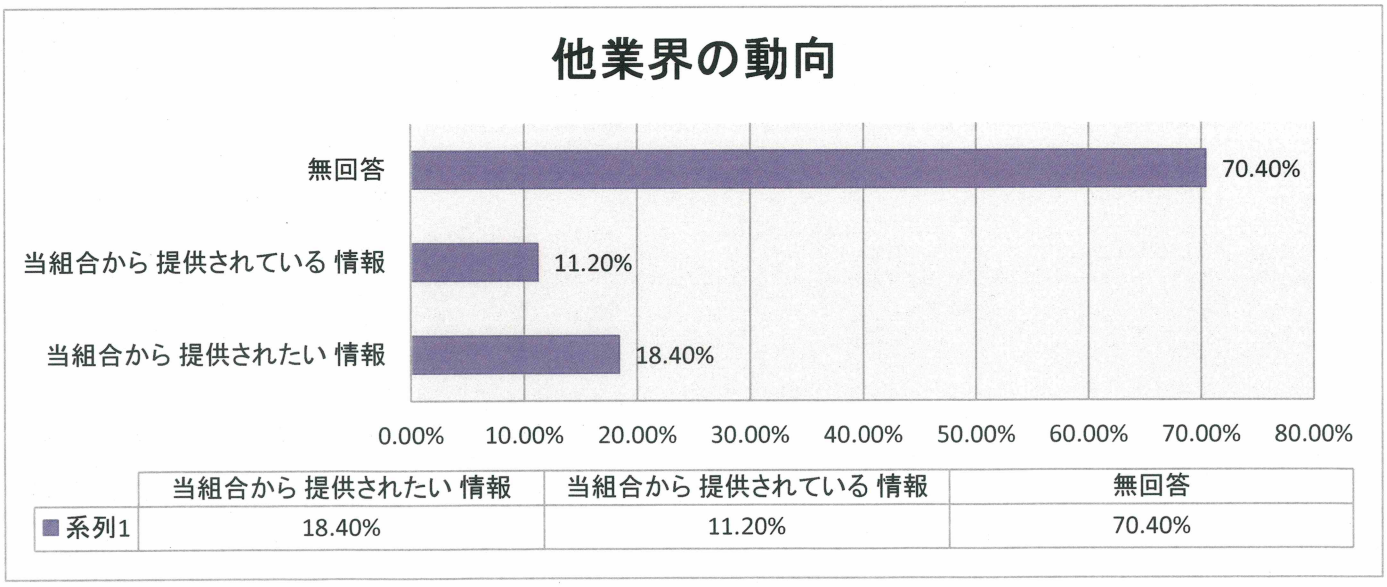
当組合から提供されたい情報はどれですか？　また、いままでに提供されている情報はどれですか？

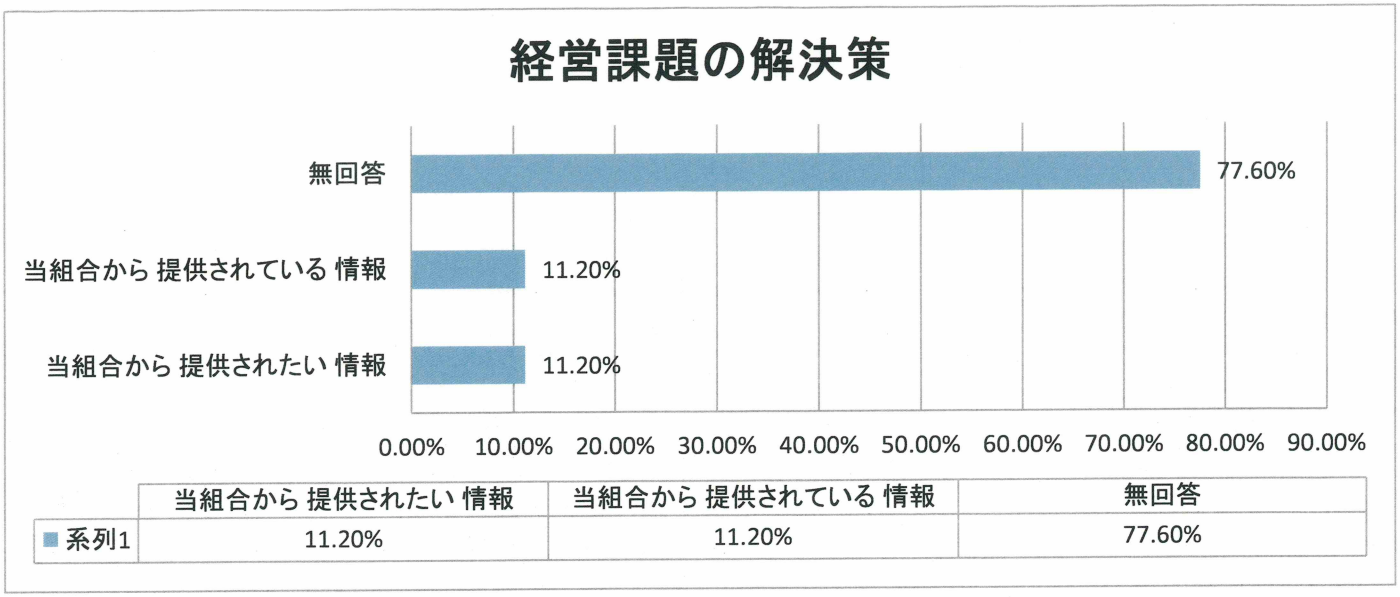
		当組合から 提供されたい 情報	当組合から 提供されている 情報	無回答	合計
●経済･金融･国際情勢	構成比	16.00%	9.60%	74.40%	100.00%
●地域情報	構成比	32.00%	25.60%	42.40%	100.00%
●自社が属する業界動向	構成比	28.00%	10.40%	61.60%	100.00%
●他業界の動向	構成比	18.40%	11.20%	70.40%	100.00%
●経営課題の解決策	構成比	11.20%	11.20%	77.60%	100.00%
●金融機関の業務に関する情報	構成比	12.00%	21.60%	66.40%	100.00%
●金融商品に関する情報	構成比	18.40%	33.60%	48.00%	100.00%
●公的支援策に関する情報	構成比	32.80%	26.40%	40.80%	100.00%
●採用･研修など人材に関する情報	構成比	10.40%	3.20%	86.40%	100.00%
●特になし	構成比	22.40%	11.20%	66.40%	100.00%

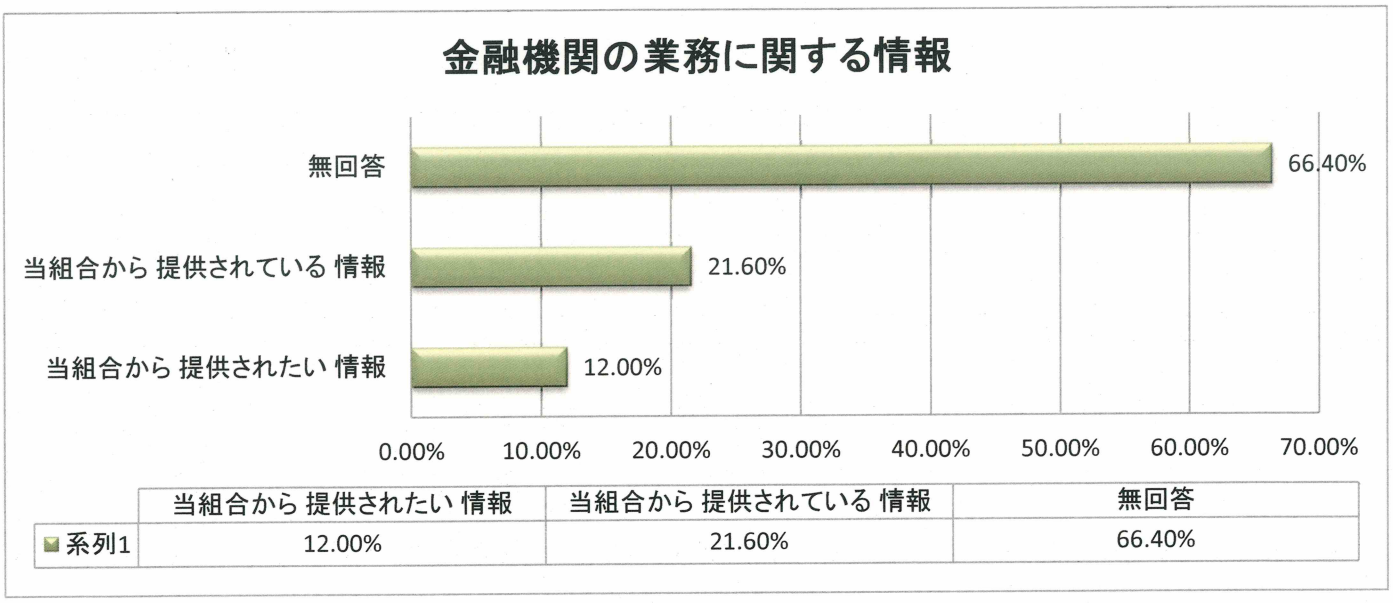


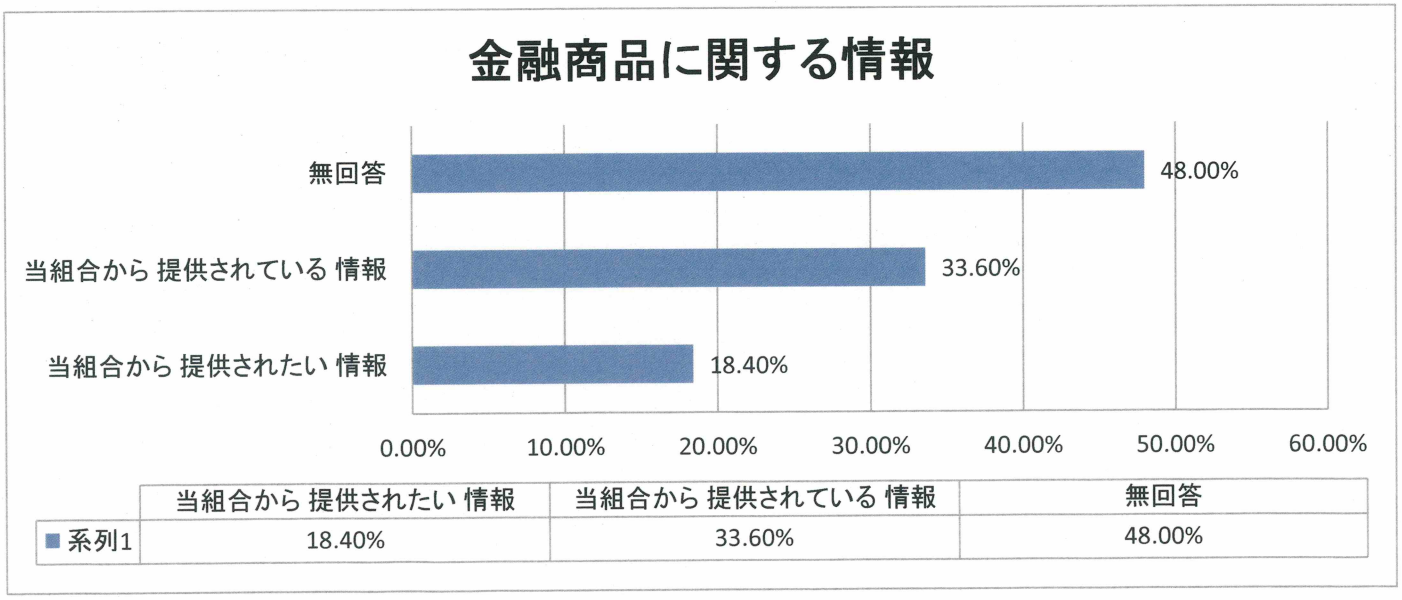

地域情報
無回答
当組合から 提供されている 情報
当組合から 提供されたい 情報
42.40%
25.60%
32.00%
0.00% 5.00% 10.00% 15.00% 20.00% 25.00% 30.00% 35.00% 40.00% 45.00%
当組合から 提供されたい 情報
当組合から 提供されている 情報
無回答
系列1
32.00%
25.60%
42.40%


自社が属する業界動向
無回答
当組合から 提供されている 情報
当組合から 提供されたい 情報
61.60%
10.40%
28.00%
0.00% 10.00% 20.00% 30.00% 40.00% 50.00% 60.00% 70.00%
当組合から 提供されたい 情報
当組合から 提供されている 情報
無回答
系列1
28.00%
10.40%
61.60%

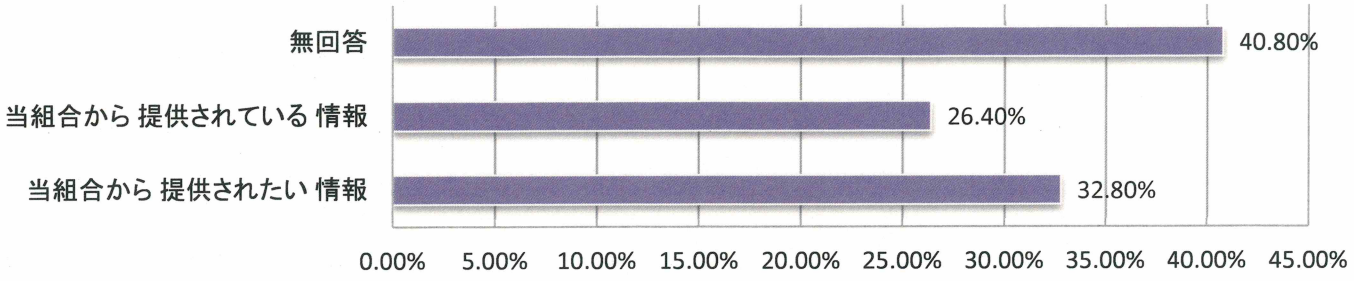

他業界の動向
無回答
当組合から 提供されている 情報
当組合から 提供されたい 情報
70.40%
11.20%
18.40%
0.00% 10.00% 20.00% 30.00% 40.00% 50.00% 60.00% 70.00% 80.00%
当組合から 提供されたい 情報
当組合から 提供されている 情報
無回答
系列1
18.40%
11.20%
70.40%


経営課題の解決策
無回答
当組合から 提供されている 情報
当組合から 提供されたい 情報
77.60%
11.20%
11.20%
0.00% 10.00% 20.00% 30.00% 40.00% 50.00% 60.00% 70.00% 80.00% 90.00%
当組合から 提供されたい 情報
当組合から 提供されている 情報
無回答
系列1
11.20%
11.20%
77.60%


金融機関の業務に関する情報
無回答
当組合から 提供されている 情報
当組合から 提供されたい 情報
66.40%
21.60%
12.00%
0.00% 10.00% 20.00% 30.00% 40.00% 50.00% 60.00% 70.00%
当組合から 提供されたい 情報
当組合から 提供されている 情報
無回答
系列1
12.00%
21.60%
66.40%

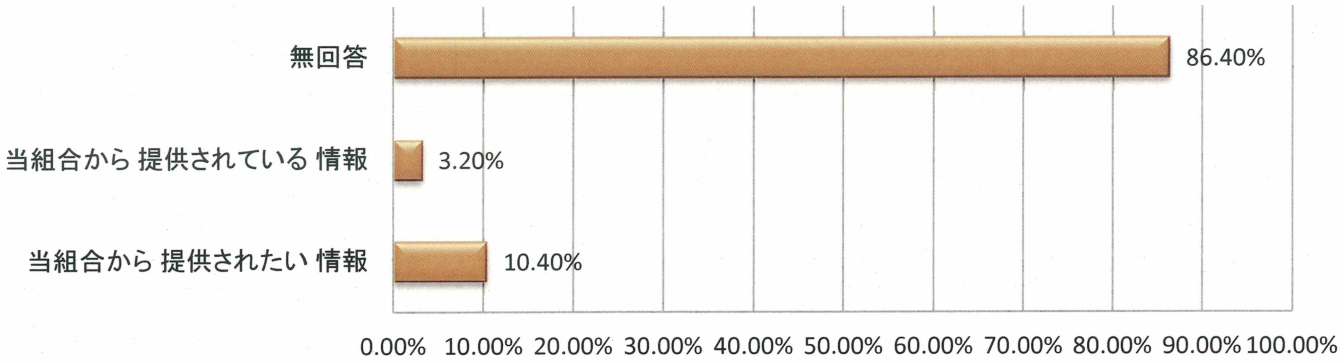

金融商品に関する情報
無回答
当組合から 提供されている 情報
当組合から 提供されたい 情報
48.00%
33.60%
18.40%
0.00% 10.00% 20.00% 30.00% 40.00% 50.00% 60.00%
当組合から 提供されたい 情報
当組合から 提供されている 情報
無回答
系列1
18.40%
33.60%
48.00%

公的支援策に関する情報



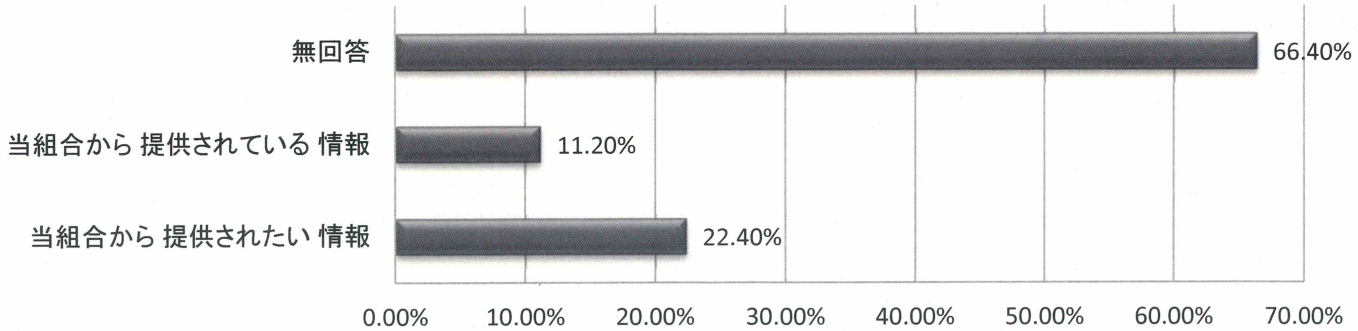
	当組合から 提供されたい 情報	当組合から 提供されている 情報	無回答
系列1	32.80%	26.40%	40.80%

採用・研修など人材に関する情報



	当組合から 提供されたい 情報	当組合から 提供されている 情報	無回答
系列1	10.40%	3.20%	86.40%

特になし



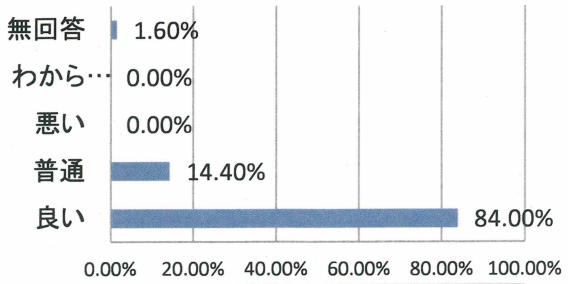
	当組合から 提供されたい 情報	当組合から 提供されている 情報	無回答
系列1	22.40%	11.20%	66.40%

令和6年度1月実施

共立信用組合　『お客様満足度アンケート』

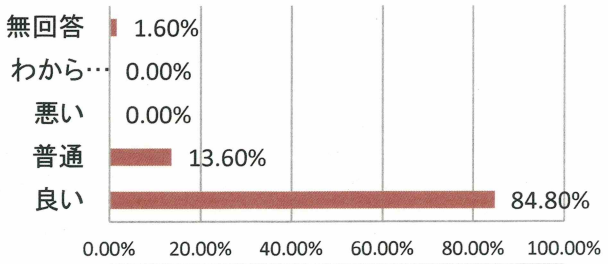
		良い	普通	悪い	わからない	無回答	合計
●渉外担当者または窓口係の挨拶はいかがですか？	構成比	84.00%	14.40%	0.00%	0.00%	1.60%	100.00%
●身だしなみはきちんとしておりますか？	構成比	84.80%	13.60%	0.00%	0.00%	1.60%	100.00%
●営業店内の整理・整頓はいかがですか？	構成比	70.40%	18.40%	0.00%	6.40%	4.80%	100.00%
●手続きの正確性や速さはいかがですか？	構成比	64.80%	29.60%	2.40%	0.80%	2.40%	100.00%
●渉外担当者または窓口係は相談し易いですか？	構成比	71.20%	24.00%	0.80%	0.00%	4.00%	100.00%
●渉外担当者の訪問頻度・訪問時間はいかがですか？	構成比	74.40%	19.20%	0.00%	2.40%	4.00%	100.00%
●お客様とのお約束を守り実行していますか？	構成比	84.00%	12.80%	0.00%	0.80%	2.40%	100.00%
●商品の説明などは分かりやすいですか？	構成比	66.40%	28.00%	1.60%	1.60%	2.40%	100.00%
●ご相談やご質問にキチンとお応え出来ていますか？	構成比	74.40%	21.60%	1.60%	0.80%	1.60%	100.00%
●お客様へのご提案は出来ていますか？	構成比	59.20%	31.20%	3.20%	3.20%	3.20%	100.00%
●地域のお役に立っていますか？	構成比	52.80%	35.20%	0.00%	9.60%	2.40%	100.00%
●魅力のある商品やサービスを提供していますか？	構成比	40.80%	44.00%	1.60%	11.20%	2.40%	100.00%
●ご来店の際に長時間お待たせする事はありますか？	構成比	52.00%	31.20%	1.60%	8.80%	6.40%	100.00%
●ATMコーナーは利用し易いですか？	構成比	44.80%	39.20%	4.80%	7.20%	4.00%	100.00%

渉外担当者または窓口係の挨拶はいかがですか



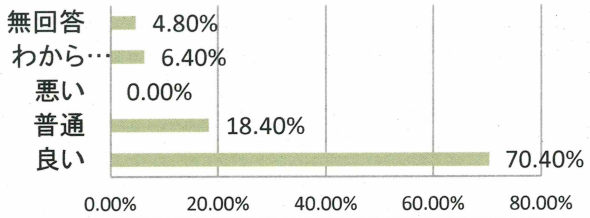
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	84.00%	14.40%	0.00%	0.00%	1.60%

身だしなみはきちんとしておりますか



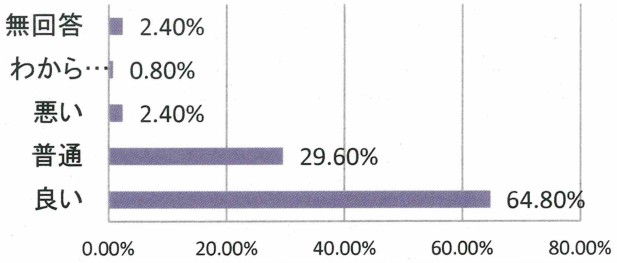
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	84.80%	13.60%	0.00%	0.00%	1.60%

営業店内の整理・整頓はいかがですか



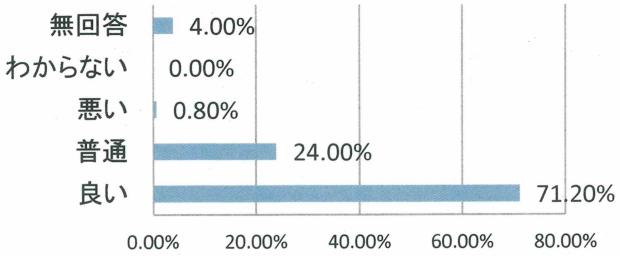
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	70.40%	18.40%	0.00%	6.40%	4.80%

手続きの正確性や速さはいかがですか



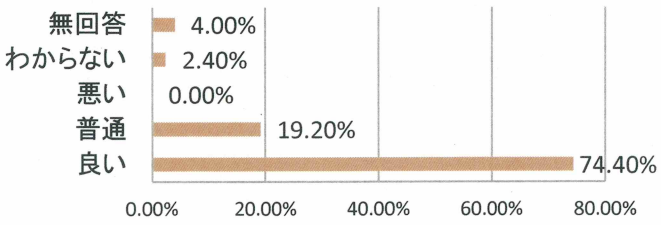
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	64.80%	29.60%	2.40%	0.80%	2.40%

渉外担当者または窓口係は相談し易いですか



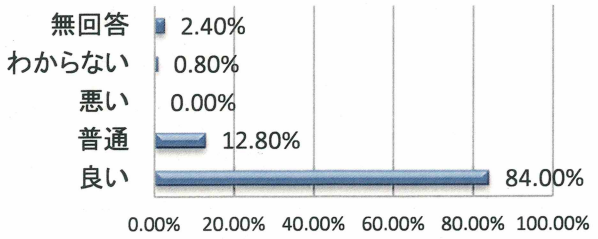
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	71.20%	24.00%	0.80%	0.00%	4.00%

渉外担当者の訪問頻度・訪問時間はいかがですか



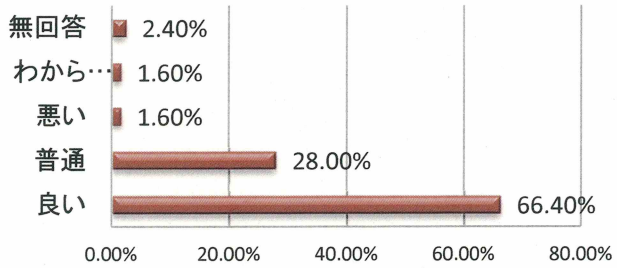
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	74.40%	19.20%	0.00%	2.40%	4.00%

お客様とのお約束を守り実行していますか



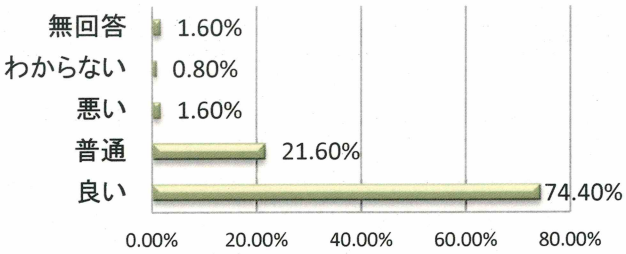
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	84.00%	12.80%	0.00%	0.80%	2.40%

商品の説明などわかりやすいですか



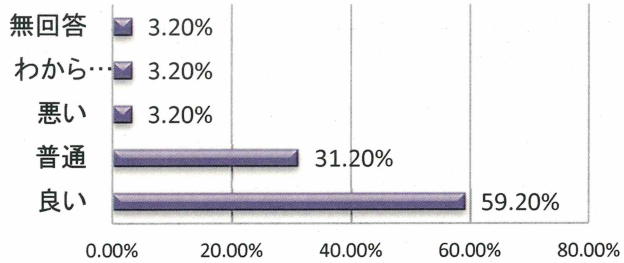
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	66.40%	28.00%	1.60%	1.60%	2.40%

ご相談やご質問にキチンとお応えできていますか



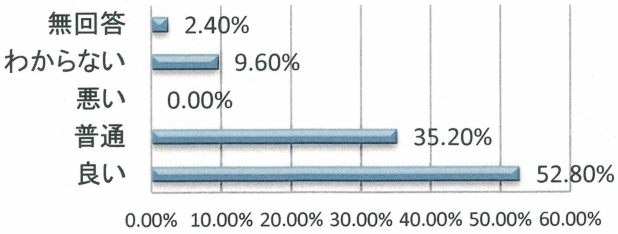
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	74.40%	21.60%	1.60%	0.80%	1.60%

お客様へのご提案は出来ていますか



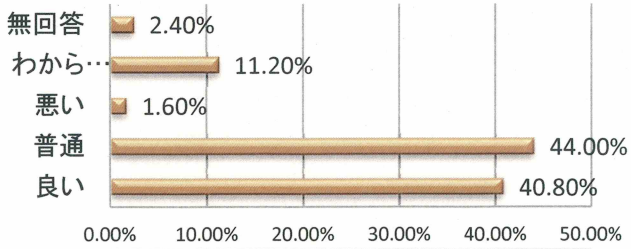
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	59.20%	31.20%	3.20%	3.20%	3.20%

地域のお役に立っていますか



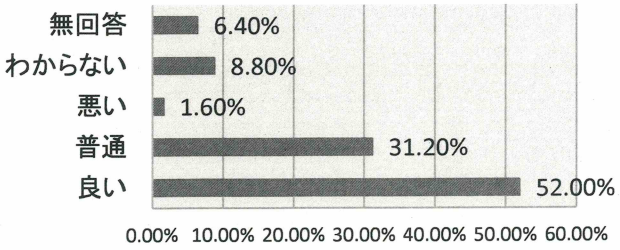
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	52.80%	35.20%	0.00%	9.60%	2.40%

魅力のある商品やサービスを提供していますか



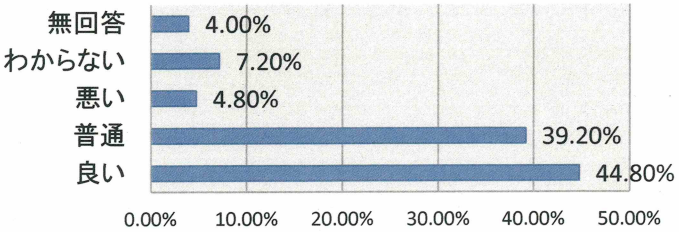
	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	40.80%	44.00%	1.60%	11.20%	2.40%

ご来店の際に長時間お待たせする事がありますか



	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	52.00%	31.20%	1.60%	8.80%	6.40%

ATMコーナーは利用し易いですか



	良い	普通	悪い	わからない	無回答
系列1	44.80%	39.20%	4.80%	7.20%	4.00%