

「顧客満足度アンケート」結果のお知らせ

この度、当組合では平成29年9月に「顧客満足度アンケート」を実施いたしました。アンケートは、現職の方を中心に退職者も含め、無作為に抽出した、当組合のお客様284名にご協力をいただきました。そのうち、回答は110名で回答率は38.73%となりました。アンケート結果は、お客様へのサービス向上のために参考とさせていただきます。お忙しい中、ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

全員アンケート結果

Q1 あなたの性別は。	
男性	82
女性	28
無回答	0
Q2 あなたの年代は。	
20歳代	4
30歳代	15
40歳代	37
50歳代	49
60歳以上	5
無回答	0
Q3 あなたにとって杜陵信用組合は身近な金融機関ですか。	
とても身近である	41
他の金融機関と同じ	47
特に思わない	22
無回答	0
Q4 杜陵信用組合の窓口の印象は他の金融機関に比べてどうですか。	
良い	36
普通	38
悪い	0
行ったことがない	34
無回答	2
Q5 職員の対応や電話対応はどうですか。	
良い	64
普通	41
悪い	0
無回答	5
Q6 職員の商品説明についてどうですか。	
わかりやすい	38
普通	64
わかりづらい	3
無回答	5
Q7 杜陵信用組合のホームページをご覧になったことがありますか。	
ある	45
ない	43
あることを知らなかった	21
無回答	1
Q8 杜陵信用組合を利用してどのような感想をお持ちですか。	
便利	42
普通	56
不便	8
無回答	4
Q9 杜陵信用組合のキャッシュカードは、全国どこのATMでも払戻しができることを知っていましたか。また、他行のATMで利用した際の利用手数料について、月5回分までは翌月に返戻することを知っていましたか。	
どちらも知っている	34
払戻しは知っている	10
手数料の返戻は知ってる	9
両方知らない	57
無回答	0

現職アンケート結果

Q10 差支えなければ、あなたの勤務部署を教えてください。

知事部局	50
企業局	5
教育(学校)	10
県警	15
医療局(病院)	15
その他	10
無回答	0

Q11 当組合とのお取引の種類を教えてください。(複数回答可)

定期預金	39
各種積立	52
各種ローン	34
カードローン	11
生命保険料の引去	29
今は、何も利用していない	8
無回答	0

Q12 組合員となるとさまざまな優遇が受けられることを知っていましたか。

知っている	12
ある程度知っている	50
知らない	43
無回答	0

Q13 当組合のホームページで預金の申込みができることを知っていますか。

知っている	14
知らなかった	91
無回答	0

Q14 当組合のホームページで融資相談の受付や返済シミュレーションができることを知っていますか。

知っている	21
知らなかった	84
無回答	0

Q15 当組合のキャッシュカードをお持ちですか。

持っている	61
持っていない	44
無回答	0

Q16 当組合のキャッシュカードを持っている組合員は普通預金の利率を店頭金利に上乘せしていることを知っていますか。

知っている	11
知らなかった	89
無回答	5

Q17 当組合の融資の利率はどう思われますか。

他金融機関より低い	17
普通	37
他金融機関より高い	15
わからない	35
無回答	1

Q18 当組合本店で毎月第二土曜日ローン相談会を開催していることを知っていますか。

知っている	20
知らなかった	85
無回答	0

Q19 当組合で住宅ローンをご利用の場合、特別貸付・カードローン以外の金利が店頭表示金利より0.3%優遇されていることを知っていますか。

知っている	8
知らなかった	95
無回答	2

Q20 当組合のローンについて、保証料と事務手数料及び一部繰上げ返済にかかる手数料がかからないことを知っていますか。

知っている	27
知らなかった	77
無回答	1

Q21 賞与からの天引きによる「ダイレクト定期預金」(金利上乘せ定期預金)について知っていますか。

知っている	50
知らなかった	55
無回答	0

Q22 退職しても杜陵信用組合を利用したいと思いますか。

利用する	35
利用しない	10
今はわからない	60
無回答	0

その理由は何ですか。(複数回答可)

親しみやすい	25
利率がいい	18
遠距離で不便	25
店舗数が少ない	33
その他	9
無回答	19