

## 第2回 お客さまアンケート

性 別	1. 男 性		2. 女 性		
	47.6%		52.4%		
年 齢	1. 20～40歳	2. 41～60歳	3. 61歳以上		
	17.4%	47.5%	35.2%		
ご 職 業	1. 会社員・公務員	2. 専業主婦	3. パート・アルバイト		
	22.6%	11.7%	5.0%		
	4. 事業主・事業者	5. 年金受給者	6. 無職・その他		
	36.0%	16.5%	8.1%		
ご利用店舗（人） 回答774人 配布840人 （92.1%）	本 店	尾花沢支店	東根支店	谷地支店	新庄支店
	98	96	94	90	95
	天童支店	河西支店	神町支店	大石田支店	東根温泉支店
	112	57	56	39	37

1. きたしんは利用しやすいですか。

1. はい	88.4%	2. いいえ	11.6%
-------	-------	--------	-------

きたしんのどこが利用しやすいと感じますか。

i	担当者に好感が持てる	65.5%
ii	対応が素早い	39.3%
iii	良い商品がある	7.0%
iv	地域に密着している	50.2%
v	なんとなくイメージが良い	19.0%
vi	その他	2.7%

きたしんのどこが利用しにくいと感じますか。

i	担当者に好感が持てない	7.9%
ii	対応が遅い	14.6%
iii	良い商品がない	62.9%
iv	地域に密着していない	20.2%
v	なんとなくイメージが悪い	13.5%
vi	その他	11.2%

利用しやすくするために何が必要だと思いますか。（複数回答可）

i	分かりやすい商品・サービスの説明	32.2%	v	資産の健全化の推進（健全性を高める）	7.8%
ii	休日のローン相談	7.1%	vi	メイン取引先の優遇制度の導入	18.7%
iii	資金ニーズに対する素早い対応	20.5%	vii	その他	3.0%
iv	もっとアピールする（広告・宣伝）	27.4%			

2. 職員に預金や融資の商品内容をわかりやすく説明を受けていますか。

1. きちんと受けている	2. だいたい受けている	3. 受けていない	4. 説明が分からない
39.7%	51.0%	8.0%	1.3%

3. きたしんは以前と比べて変わったでしょうか、評価してください。

きたしんのイメージ	1. 良くなった	2. 変わらない	3. 悪くなった。
	38.9%	57.9%	3.1%
店舗の雰囲気	1. 良くなった	2. 変わらない	3. 悪くなった。
	36.2%	60.7%	3.0%
職員の応接態度	1. 良くなった	2. 変わらない	3. 悪くなった。
	50.3%	47.9%	1.8%

4. 当組合の対応についてお伺いいたします。

①窓口の対応はいかがですか。					
i.良い	45.6%	ii.普通	50.9%	iii.悪い	3.5%
②渉外（訪問者）の対応はいかがですか。					
i.良い	63.9%	ii.普通	34.6%	iii.悪い	1.5%
③融資までの素早さはいかがですか。					
i.早い	29.1%	ii.普通	65.6%	iii.遅い	5.3%
④職員の説明は分かりやすいですか。					
i.良い	41.6%	ii.普通	57.3%	iii.悪い	1.0%
⑤今後、取引を増やしていきたいと思いませんか。					
i.思う	34.1%	ii.現状維持	60.4%	iii.思わない	5.5%
⑥これまで取引をやめたいと思ったことはありますか。					
i.ある	12.4%	ii.ない	87.6%		
⑦役職員の対応に不満が残ることがありますか。					
i.ある	9.7%	ii.ない	90.3%		

5. 新商品の提供状況についてお聞きします。

商品名	商品概要	知っている	利用したい
住宅ローン	給与振込・公共料金口座振替等で最大0.2%金利優遇	27.1%	4.1%
	三大疾病保障：住宅ローン金利+0.3%でがん・脳卒中・心筋梗塞をサポート	12.4%	4.3%
	がん保障特約：住宅ローン金利+0.2%でがんの罹患をサポート（早期ガン等では1/2）	11.9%	3.9%
	フラット35 長期固定金利型の住宅ローン（最長35年）	14.6%	2.5%
ラッセルローン	除雪機・消融雪設備のご準備に	16.4%	4.5%
個人向け国債	5年固定債・10年変動債（年4回発売）	28.9%	3.9%
生命保険	一時払終身保険（余裕資金の運用に）	23.8%	1.6%
	個人年金保険（老後の資金の備えとして）	19.1%	3.6%

6. 前回アンケートの皆様のご意見を反映して、ATMの稼働状況を見直したことをご存知ですか。

1. 知っている	2. 知らなかった
36.1%	63.9%

7. 当組合の情報開示についておたずねします。

ホームページ	1. わかりやすい	2. わかりにくい	3. 見たことがない
	6.3%	5.6%	88.1%
ディスクロージャー	1. わかりやすい	2. わかりにくい	3. 見たことがない
	6.7%	7.1%	86.2%