

第3回お客様アンケート

実施日 平成20年1月21日～31日

実施件数 500件 回収件数 475件（回収率 95.00%）

【性別 男性 40.27% 女性 59.73%】

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
0.43%	4.95%	13.55%	17.63%	25.81%	22.37%	11.83%	3.44%

1. お客様に対する職員の対応はいかがですか。

①良い	②やや良い	③やや悪い	④悪い
76.61%	20.82%	1.72%	0.86%

2. 窓口等での待ち時間はいかがですか。

①短い	②適切	③やや長い	④長い
16.63%	70.67%	10.39%	2.31%

3. 担当者の説明はいかがですか。

①わかりやすい	②ややわかりやすい	③ややわかりにくい	④わかりにくい
73.35%	23.89%	2.88%	0.88%

4. 担当者の説明に対する時間はいかがですか。

①短い	②適切	③やや長い	④長い
6.30%	87.83%	4.35%	1.52%

5. 当組合職員の身だしなみ等はいかがですか。

①良い	②やや良い	③やや悪い	④悪い
79.87%	17.80%	1.91%	0.42%

6. あなたが個人ローンをご利用する場合どのような基準で選びますか。

①メインバンク	②店舗が近い	③商品がよい	④知人が勤務
14.69%	14.06%	6.25%	3.13%
⑤勤務先の関係	⑥金利が安い	⑦担当者が訪問	⑧その他
2.81%	20.00%	38.13%	0.94%

7. 当組合の個人ローン商品の品揃えはいかがですか。

①多い	②適度	③少ない	④利用したことがない
3.10%	52.74%	7.88%	36.28%

8. 融資をご利用いただいた時の対応はいかがでしたか。

①スムーズ	②適度	③やや時間がかかった	④大変手間取った
27.34%	55.76%	14.03%	2.88%

9. 当組合の対応について苦情やご意見を申し出たことはありますか。

①ありません	②ありました	③あったが申し出なかった
90.00%	5.81%	4.19%

10. セブン銀行のATMを平日・土曜日に無料で利用できることご存知ですか。

平日 9:00~19:00 土曜日 9:00~14:00

①知っている	②知らなかった
45.07%	54.93%

北郡信用組合