

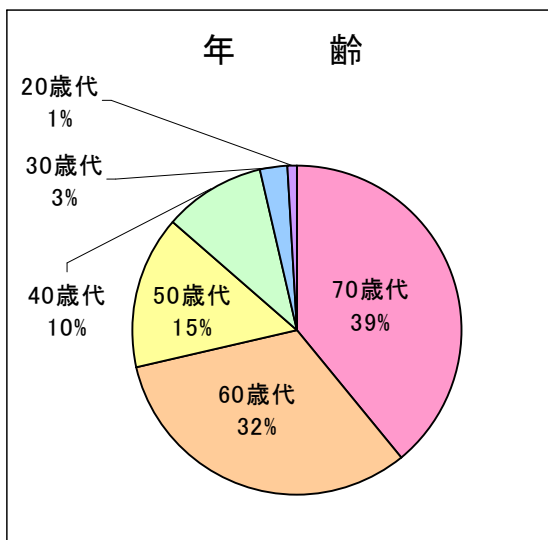
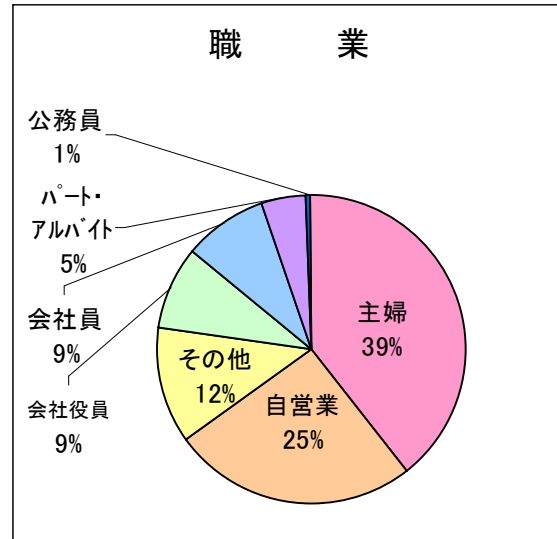
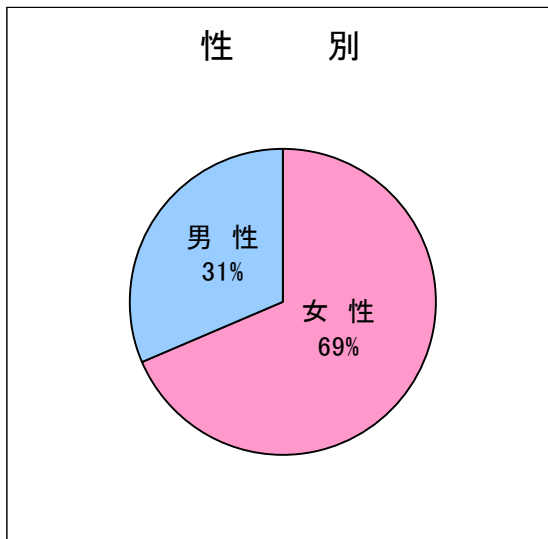
お客様アンケートの結果について

当組合では、これまで以上にお客様により良いサービスの提供を目指して、今年度もお客様アンケート調査を実施いたしました。下記アンケート結果に基づき、さらにお客様に満足いただけますよう業務改善に努めてまいります。尚、お忙しい中、アンケートにご協力いただきありがとうございました。心よりお礼を申し上げます。

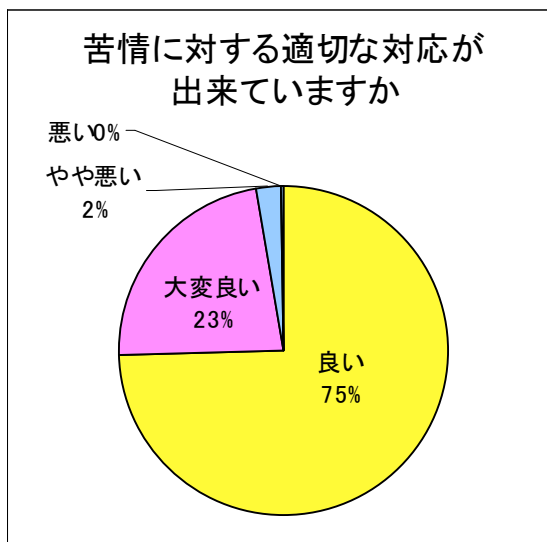
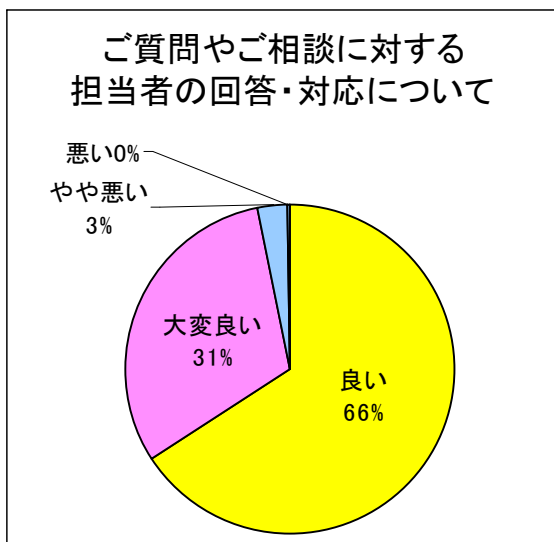
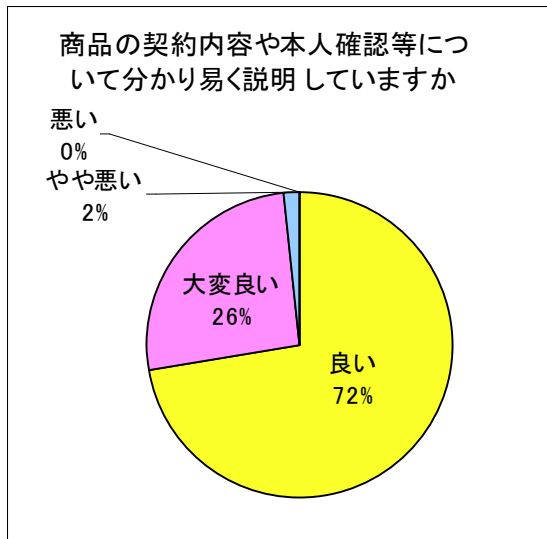
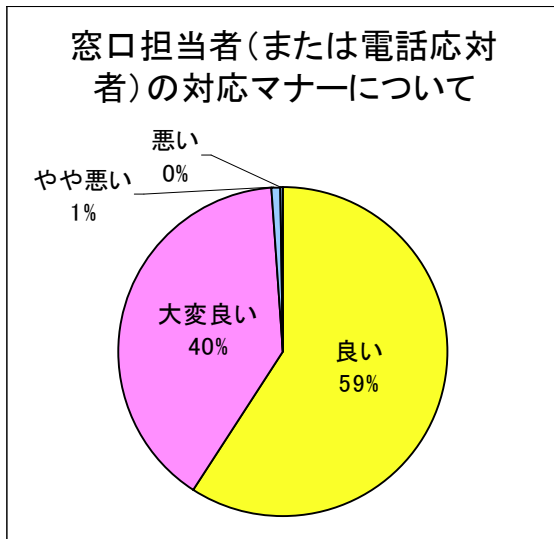
1. 実施期間 平成21年3月16日(月)～3月31日(火)
2. 対象者 窓口来店客・営業訪問先（窓口での一見の来店客は除く）
3. 発行部数 800部（窓口来店客400部・営業訪問先400部）
4. 配布方法 面談にて手渡し
5. 回答方法 無記名
6. 回収方法 返信用封筒にて回収
7. 回収部数 427部（回収率53.4%）

「お客様のご意見をお聞かせください」アンケート集計結果

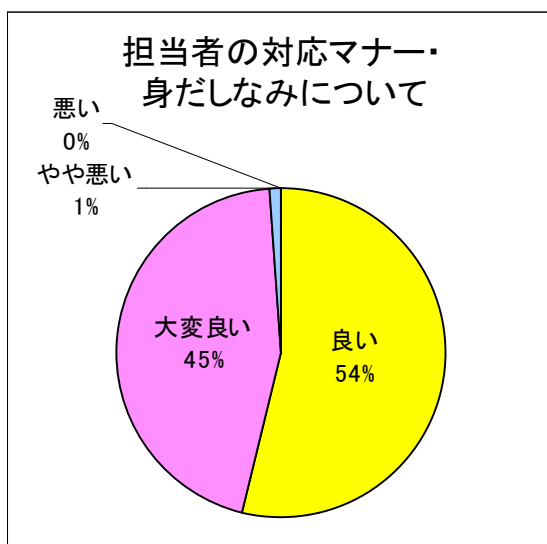
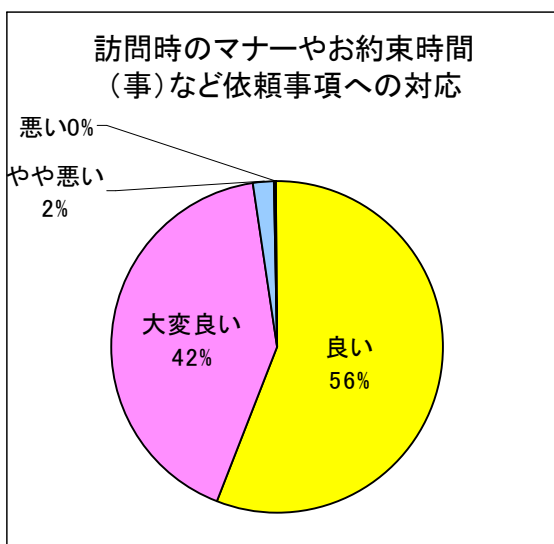
Q1 お客様ご自身の事をお聞かせください。

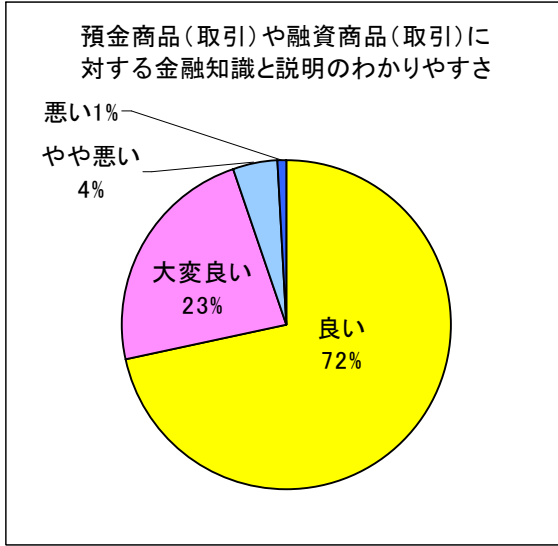
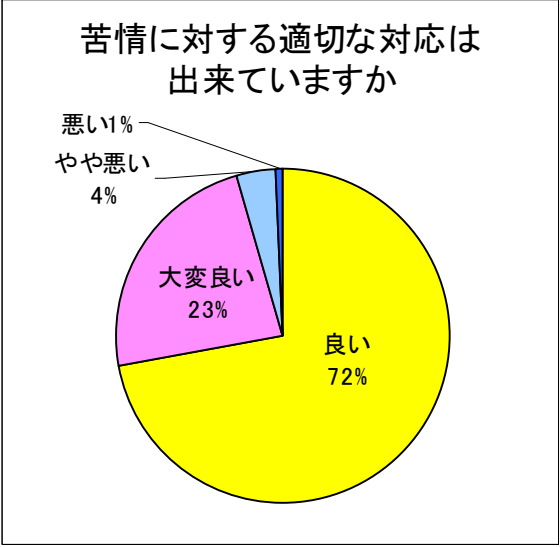
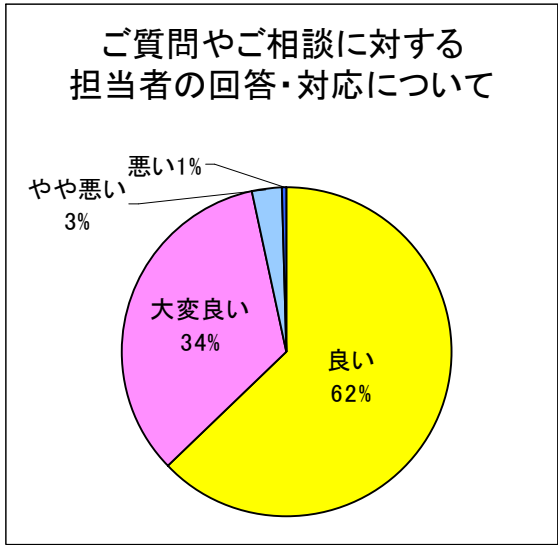


Q 2 窓口・電話対応についてお伺いします。

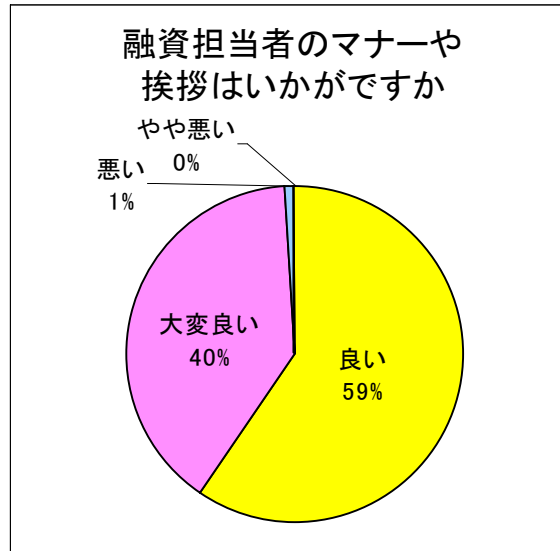
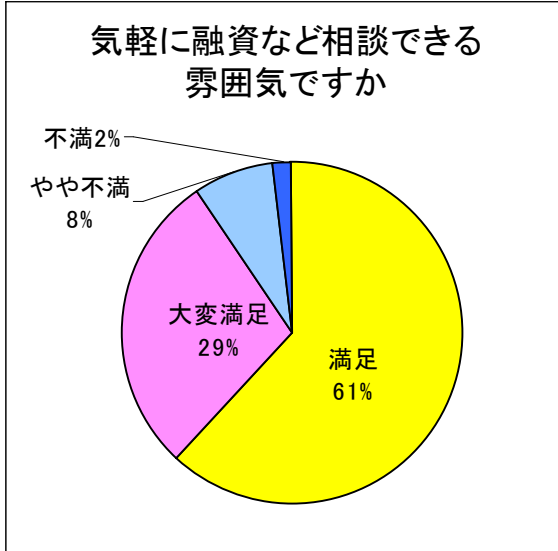


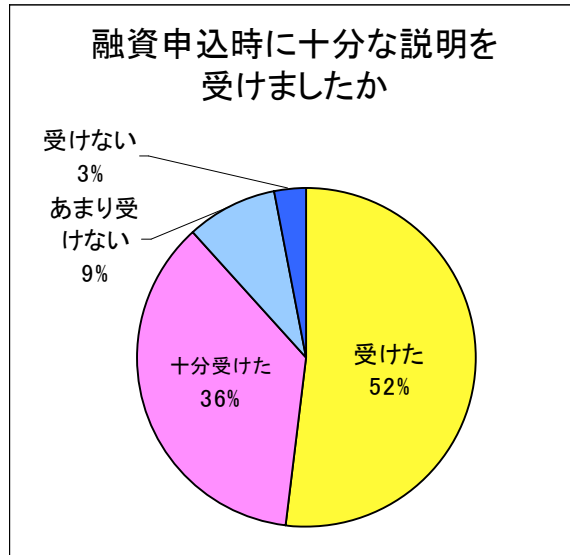
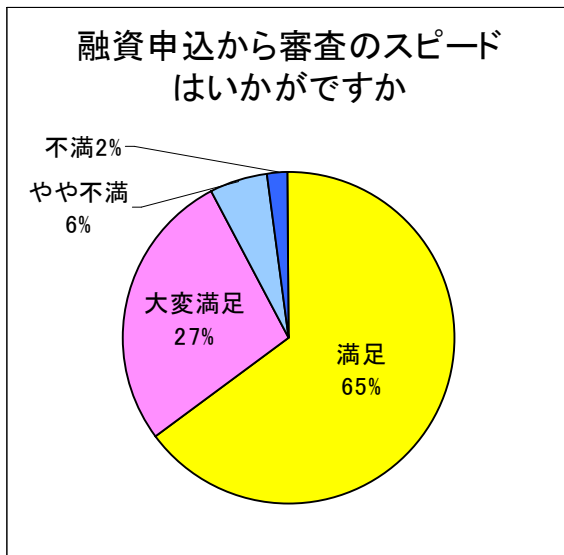
Q 3. 営業職員についてお伺いします。



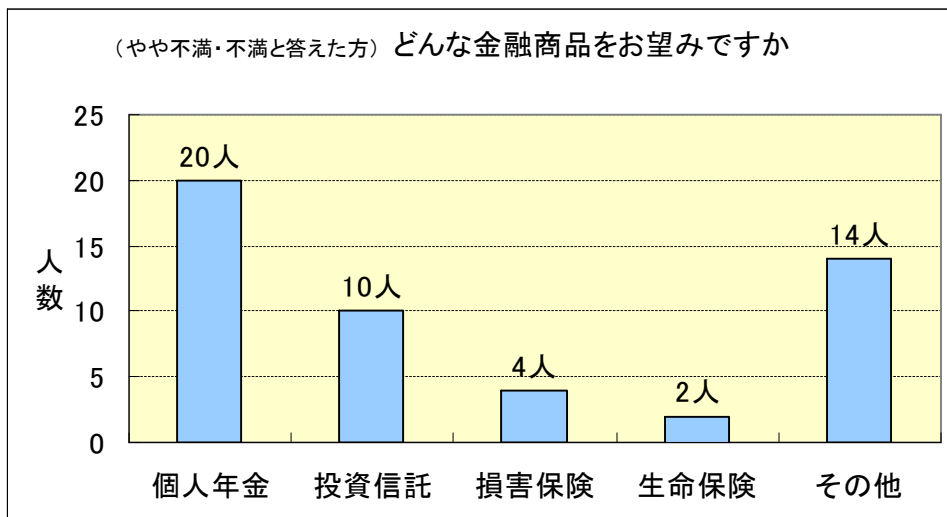
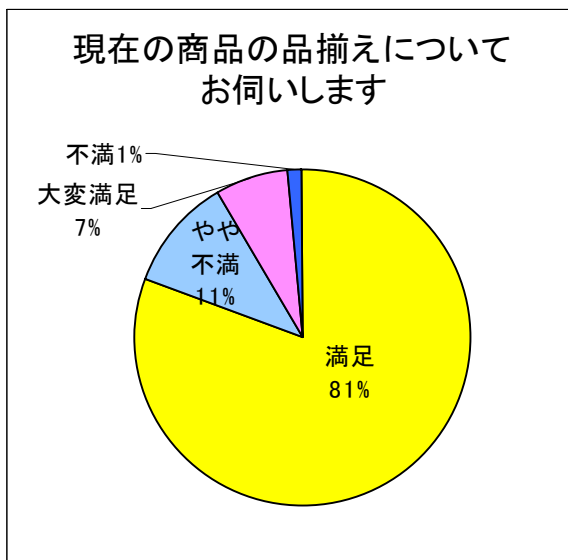


Q 4 融資をご利用いただいているお客様にお伺いします。

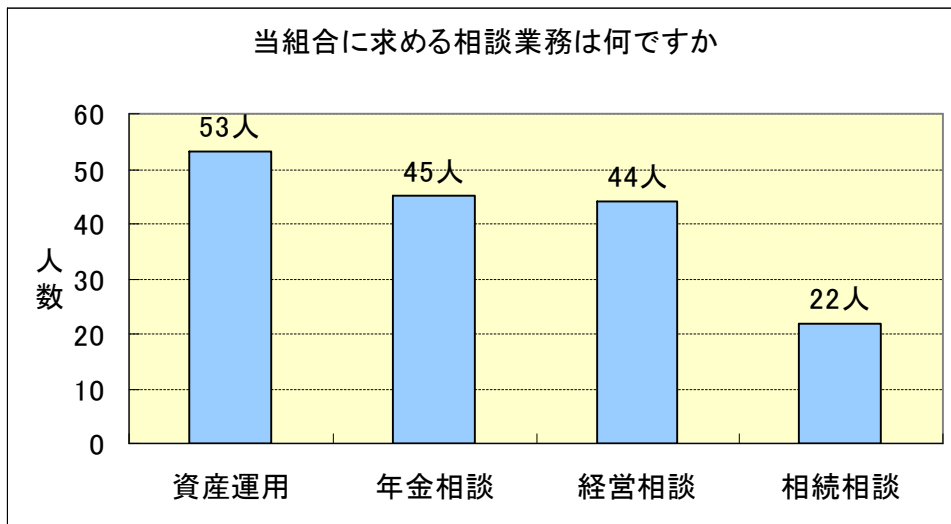




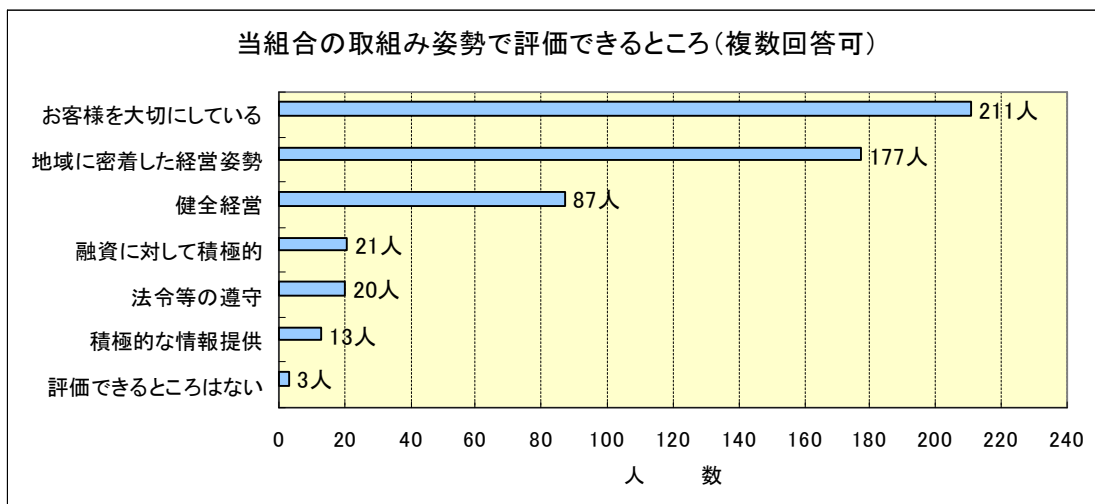
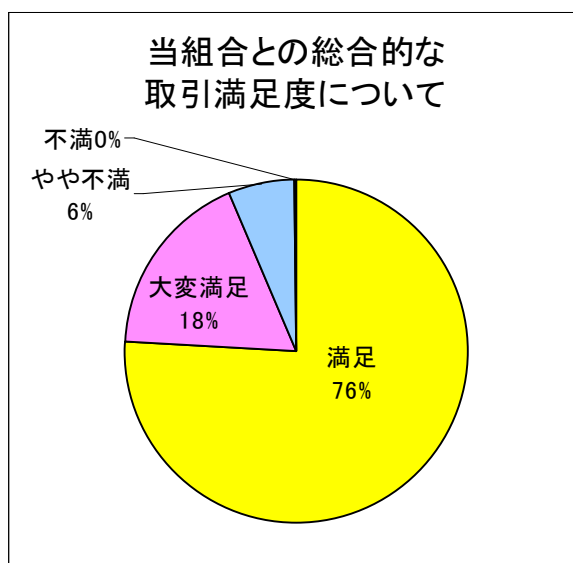
Q5 当組合の金融商品についてお伺いします。



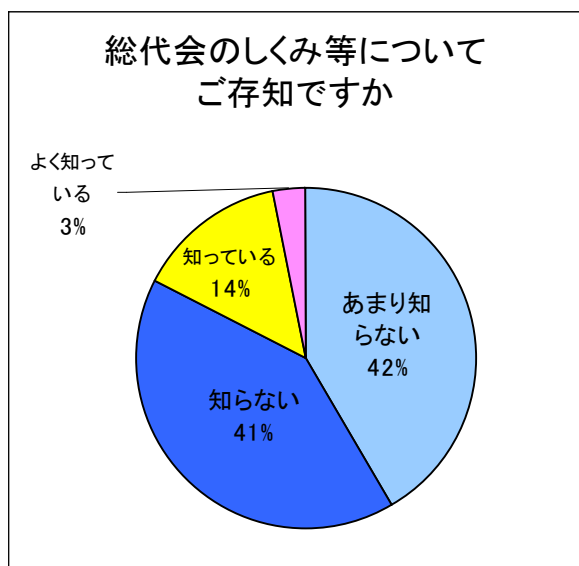
Q 6 当組合に求める相談業務は何ですか。



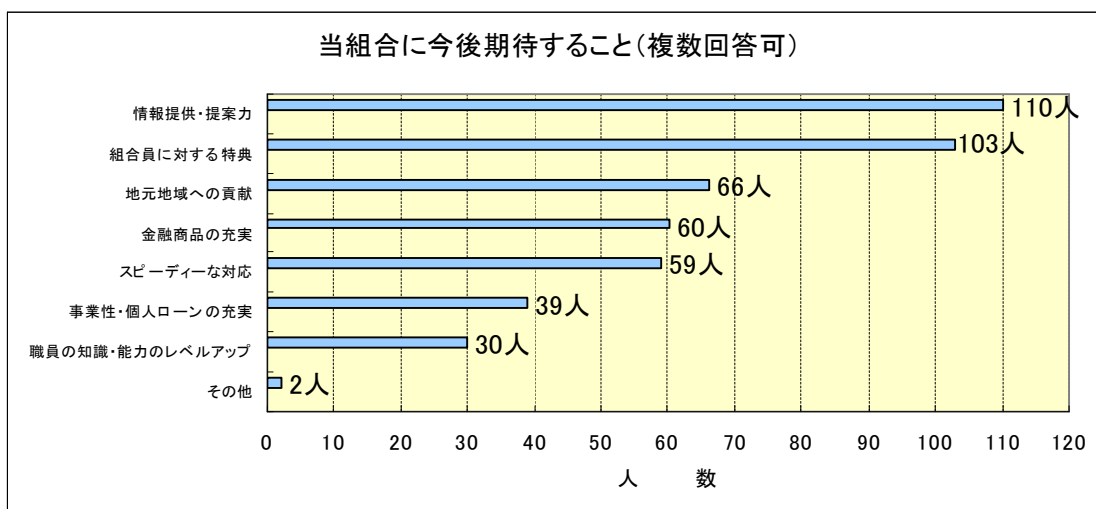
Q 7 当組合全般についてお伺いします。



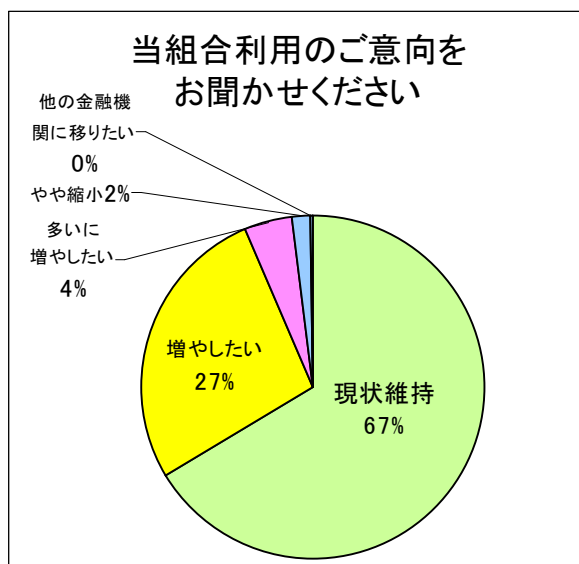
Q 8 総代会のしくみ等についてご存知ですか



Q 9 当組合に今後期待すること（複数回答可）



Q 10 今後、当組合利用のご意向をお聞かせ下さい。



お客様アンケートに色々なご意見・ご要望をいただきありがとうございました。
お客様の声を踏まえ、これまで以上に皆様へより良いサービスの提供を目指して今後も努力してまいります。

お客様からの励ましのお言葉（一部抜粋）

- ☆ 「地域密着という感じがよい、職員（窓口）もかたたくなく親しみやすいです。」
- ☆ 「職員皆様の心良い対応にいつも嬉しく思っております。今後も相変わらぬ思いで通わせてください。」
- ☆ 「お世話になっています、今後の発展を望みます。」

お客様からのご意見・ご要望と当組合の対応状況（一部抜粋）

金融商品のアピールが足りなく、商品内容がよくわからない。

窓口での金融商品が目立たないのでわからない。

金融商品についてお客様にさらにご理解いただけるよう商品ハンドブックの開発を検討いたしております。

ATMに通帳の繰越機能も備えてほしい。

ATMにて通帳繰越が可能になる新しいATM機の導入を検討しております。

ATMで硬貨の取扱いをできるようにしてほしい。

ATMでの硬貨の取扱いは故障等のトラブルが多いため当面見合わせさせていただこうと思います。

駐車場をもっと広くしてほしい。

現在の店舗状況では対応ができませんが、将来店舗の改修時などに検討させていただきます。

ホームページの情報提供量が少ない。

今後、情報提供量の増加に努めてまいります。

金融知識不足の職員が見受けられる。

今年度、資格取得制度実施（FP・財務・年金等）により、職員一人一人の金融知識を向上させていただきます。

真夏の暑い時は、もっと軽装で訪問してほしいです。

営業職員については、更にクールビズの推進を図っていきます。

総代会は何の為にあるのか？また総代はどんな選出方法で決めているのか？

総代会について

信用組合は、協同信用組織による金融機関であり、協同信用組織の機関の一つに組合員の総意により組合の意思を決定する必須の機関である総会が設けられております。

この総会は、中小企業等協同組合法、協同組合による金融事業に関する法律に定められた総会の必要議決事項等を議決する組合の最高の意思決定機関であります。なお、信用組合には、組合員の総数が法定数（200人）をこえる信用組合については、定款の定めにより総会に代わるべき総代会を設けることが認められております（当組合はこれに該当します）。

総代会は総代の過半数以上の出席により開催し、議決権の過半数で決するものとし、特別決議は議決権の3分の2以上の多数による議決が必要となります。

総代会は組合員の代表である総代で構成されております。

なお、通常総代会は毎事業年度終了後3月以内に実施するほか、必要に応じて臨時総代会を開催いたします。

総代会の選出方法

組合員の代表である総代の選出につきましては、当組合の定款および総代選挙規定により行っており、総代の在任期間は3年、定数100人以上110人以内であり、当組合の営業区域の選挙区毎に、その選挙区に所属する組合員のうちから選挙を行っております。

総代に立候補しようとする者は、選挙期日の10日前までに組合所定の届出書を選挙長又は選挙管理人に届出て、これを行っております。

なお、選挙区における総代定数を超えないときは、その候補者を当選者とし、選挙は行っておりません。

貴重なご意見・ご要望をいただきありがとうございました。

お客様からいただいたアンケート結果を経営に活かし、様々なサービスをさらに充実させお客様にご満足いただけますよう積極的に取組んで参ります。