

## 1. 調査の方法

- ① 調査対象 当組合をご利用いただいている個人のお客さま  
合計 5,685 先
- ② 調査期間 令和7年11月～12月
- ③ 調査の方法 郵送調査
- ④ 回収方法 無記名、返信用封筒による郵送
- ⑤ 調査目的 お客様のニーズや当組合に対する評価を継続的に定期観測し、その結果を踏まえ地域の利用者の満足度・利便性向上に向けた態勢、並びに業務の改善を図る
- ⑥ 調査項目

|               |   |
|---------------|---|
| 大信を選んだ理由      |   |
| 店舗            | 店内美化<br>店内の整理整頓<br>店内の雰囲気   |
| 窓口の対応         | 職員の態度や言葉遣い<br>商品内容のご説明<br>ご用件・ご要望への対応<br>事務処理のスピード・正確さ                          |
| 渉外の対応         | 訪問時の態度や言葉遣い<br>お客様とのお約束の励行<br>ご用件・ご要望への対応<br>各種情報の提供<br>転勤時等の引継ぎ                |
| 商品・その他        | 預金商品の品揃え<br>ご興味のある金融商品<br>融資商品の品揃え<br>ご興味のある融資商品<br>各種手数料の金額<br>講演会・旅行・観劇会の催物企画 |
| 広報活動          | ホームページについて  |
| 大信のイメージ       | お客様を大切にする姿勢<br>地域金融機関としての地域密着の姿勢<br>ご融資に関する積極的姿勢<br>アドバイスや相談機能の充実               |
| 友人などへの大信の紹介意向 |   |
| 大信への満足度       | 大信への満足度<br>不満足の原因<br>その他自由回答  |

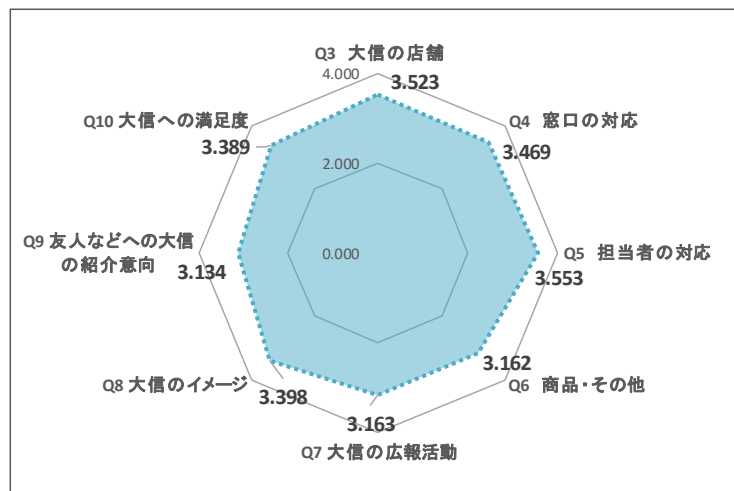
## 2. 回収結果

- ① 回収数 1,534 先
- ② 回収率 26.98% (1,534/5,685)

### 3. 大信に対するお客様満足度

大信に対するお客様の満足度について、具体的な項目についての設問で最も高かったのは「担当者の対応」の3.553で、次に「大信の店舗」の3.523であった。「担当者の対応」は5項目全てで3.300を超え、お客様の満足度が高かった。「大信の店舗」は3項目のうち、「店内の整理整頓」が他の項目と比較して満足度が高かった。

最も満足度が低かったのは「友人などへの大信の紹介意向」の3.134で、次に「商品・その他」の3.162という結果となった。



※データは中央値を採用

| Q3 大信の店舗   |  | ウエイト  |
|------------|--|-------|
| (1)店内美化    |  | 3.523 |
| (2)店内の整理整頓 |  | 3.547 |
| (3)店内の雰囲気  |  | 3.493 |

| 平均    |
|-------|
| 3.521 |
| 中央値   |
| 3.523 |
| 標準偏差  |
| 0.022 |

| Q6 商品・その他           |  | ウエイト  |
|---------------------|--|-------|
| (1)預金商品の品揃え         |  | 3.218 |
| (3)融資商品の品揃え         |  | 3.195 |
| (5)各種手数料の金額         |  | 3.128 |
| (6)講演会・旅行・観劇会等の催物企画 |  | 3.041 |

| 平均    |
|-------|
| 3.146 |
| 中央値   |
| 3.162 |
| 標準偏差  |
| 0.069 |

| Q4 窓口の対応         |  | ウエイト  |
|------------------|--|-------|
| (1)職員の態度や言葉遣い    |  | 3.646 |
| (2)商品内容のご説明      |  | 3.419 |
| (3)ご用件・ご要望への対応   |  | 3.520 |
| (4)事務処理・スピード・正確さ |  | 3.401 |

| 平均    |
|-------|
| 3.496 |
| 中央値   |
| 3.469 |
| 標準偏差  |
| 0.098 |

| Q7 大信の広報活動 |  | ウエイト  |
|------------|--|-------|
| HPの見やすさ    |  | 3.163 |

| Q8 大信のイメージ          |  | ウエイト  |
|---------------------|--|-------|
| (1)お客様を大切にす姿勢       |  | 3.507 |
| (2)地域金融機関として地域密着の姿勢 |  | 3.518 |
| (3)ご融資に関する積極的姿勢     |  | 3.253 |
| (4)アドバイスや相談機能の充実    |  | 3.289 |

| 平均    |
|-------|
| 3.392 |
| 中央値   |
| 3.398 |
| 標準偏差  |
| 0.122 |

| Q5 担当者の対応      |  | ウエイト  |
|----------------|--|-------|
| (1)訪問時の態度や言葉遣い |  | 3.677 |
| (2)お客様とお約束の励行  |  | 3.586 |
| (3)ご用件・ご要望への対応 |  | 3.553 |
| (4)各種情報の提供     |  | 3.348 |
| (5)転勤時等の引き継ぎ   |  | 3.311 |

| 平均    |
|-------|
| 3.495 |
| 中央値   |
| 3.553 |
| 標準偏差  |
| 0.142 |

| Q9 友人などへの大信の紹介意向 |  | ウエイト  |
|------------------|--|-------|
| 大信を紹介したい         |  | 3.134 |

| Q10 大信への満足度 |  | ウエイト  |
|-------------|--|-------|
| 総合的な満足度     |  | 3.389 |

#### 【ウエイトの算出方法】

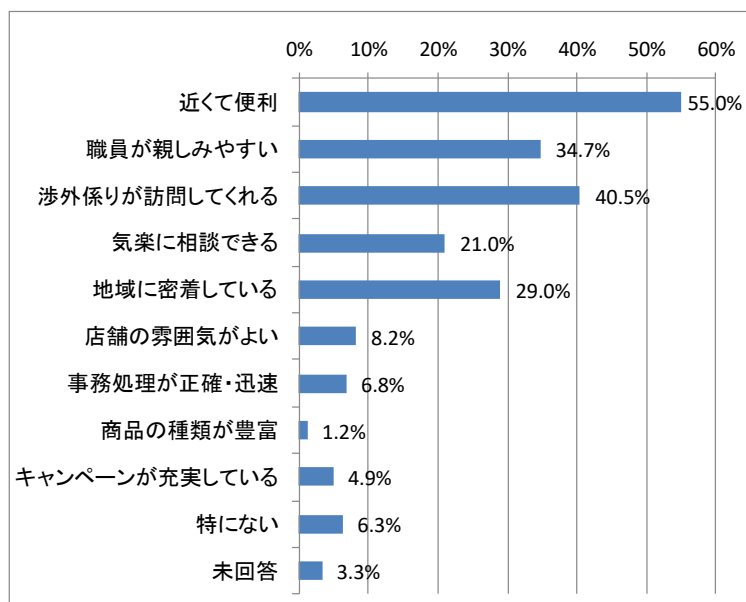
各設問の「良い」「どちらかというが良い」「どちらかというが悪い」「大変悪い」の構成比率に、「良い＝4点」「どちらかというが良い＝3点」「どちらかというが悪い＝2点」「大変悪い＝1点」を乗じて算出した。構成比率は「未回答」を除いた「有効回答」を使用した。またチャート図に使用したウエイトは中央値を採用した。  
 ※平均値： ウエイトの合計/設問数  
 ※中央値： ウエイトを小さい順に並べ変えたとき、真ん中に位置する値。  
 ※標準偏差： データの散らばりの度合いを示す値。データが平均値の周りに集中していれば標準偏差は小さくなり、逆に平均値から広がっていれば標準偏差は大きくなる。

#### 4. 大信を取引金融機関として選んだ理由について

大信を取引金融機関として選んだ理由を尋ねたところ、「近くて便利」が55.0%（844件）が最高で、次に「渉外係りが訪問してくれる」が40.5%（621件）の順であった。

| 結果              | 件数    | 構成比率  |
|-----------------|-------|-------|
| ① 近くて便利         | 844   | 55.0% |
| ② 職員が親しみやすい     | 533   | 34.7% |
| ③ 渉外係りが訪問してくれる  | 621   | 40.5% |
| ④ 気楽に相談できる      | 322   | 21.0% |
| ⑤ 地域に密着している     | 445   | 29.0% |
| ⑥ 店舗の雰囲気がよい     | 126   | 8.2%  |
| ⑦ 事務処理が正確・迅速    | 104   | 6.8%  |
| ⑧ 商品の種類が豊富      | 18    | 1.2%  |
| ⑨ キャンペーンが充実している | 75    | 4.9%  |
| ⑩ 特にない          | 96    | 6.3%  |
| 未回答             | 50    | 3.3%  |
| 合計              | 1,534 | -     |

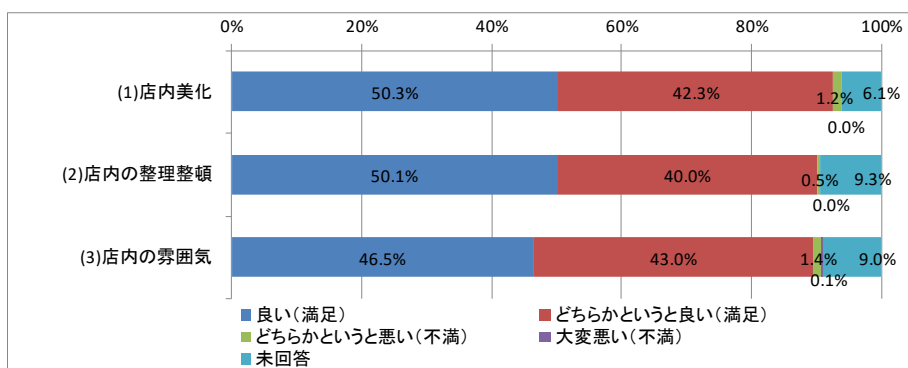
複数回答のため構成比率は回答数合計に占める割合となっており、構成比率の合計は100%にならない。



## 5. 大信の店舗について

大信の店舗について尋ねたところ、「良い（満足）」は、「店内美化」の 50.3%（772 件）が最高で、次に「店内の整理整頓」の 50.1%（769 件）の順であった。全項目において「良い（満足）」「どちらかという和良好的（満足）」の合計が 8 割以上を占めている。

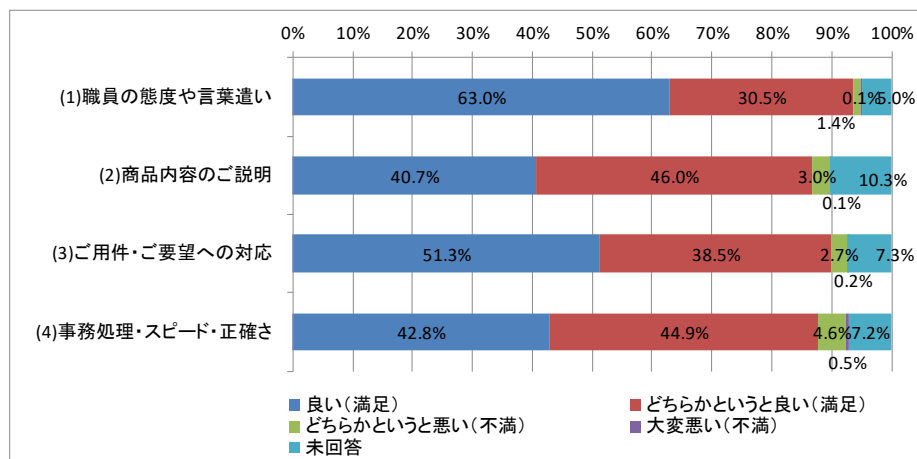
|            | 合計    | 良い(満足) |       | どちらかという和良好的(満足) |       | どちらかという和悪い(不満) |      | 大変悪い(不満) |      | 未回答 |      |
|------------|-------|--------|-------|-----------------|-------|----------------|------|----------|------|-----|------|
| (1)店内美化    | 1,534 | 772    | 50.3% | 649             | 42.3% | 19             | 1.2% | 0        | 0.0% | 94  | 6.1% |
| (2)店内の整理整頓 | 1,534 | 769    | 50.1% | 614             | 40.0% | 8              | 0.5% | 0        | 0.0% | 143 | 9.3% |
| (3)店内の雰囲気  | 1,534 | 713    | 46.5% | 660             | 43.0% | 21             | 1.4% | 2        | 0.1% | 138 | 9.0% |



## 6. 大信の窓口対応について

大信の窓口の対応について尋ねたところ、「良い(満足)」は、「職員の態度や言葉遣い」の63.0% (966件)が最高で、次に「ご用件・ご要望への対応」の51.3% (787件)の順であった。その一方で、「商品内容のご説明」「事務処理・スピード・正確さ」では「良い(満足)」がいずれも40%台にとどまり、お客様の満足度が低いことが伺える。また前回調査と比較すると、全項目において「良い(満足)」の回答率が増加している。

|                  | 合計    | 良い(満足) |       | どちらかという<br>良い(満足) |       | どちらかという<br>悪い(不満) |      | 大変悪い(不満) |      | 未回答 |       |
|------------------|-------|--------|-------|-------------------|-------|-------------------|------|----------|------|-----|-------|
| (1)職員の態度や言葉遣い    | 1,534 | 966    | 63.0% | 468               | 30.5% | 21                | 1.4% | 2        | 0.1% | 77  | 5.0%  |
| (2)商品内容のご説明      | 1,534 | 624    | 40.7% | 705               | 46.0% | 46                | 3.0% | 1        | 0.1% | 158 | 10.3% |
| (3)ご用件・ご要望への対応   | 1,534 | 787    | 51.3% | 591               | 38.5% | 41                | 2.7% | 3        | 0.2% | 112 | 7.3%  |
| (4)事務処理・スピード・正確さ | 1,534 | 657    | 42.8% | 689               | 44.9% | 70                | 4.6% | 8        | 0.5% | 110 | 7.2%  |



### 良い(満足)の比較

|                  | 前回比率(%) | 比較(%) |
|------------------|---------|-------|
| (1)職員の態度や言葉遣い    | 57.1%   | 5.9%  |
| (2)商品内容のご説明      | 35.5%   | 5.2%  |
| (3)ご用件・ご要望への対応   | 44.3%   | 7.0%  |
| (4)事務処理・スピード・正確さ | 37.1%   | 5.8%  |

### どちらかという良い(満足)の比較

|                  | 前回比率(%) | 比較(%) |
|------------------|---------|-------|
| (1)職員の態度や言葉遣い    | 34.7%   | -4.2% |
| (2)商品内容のご説明      | 46.4%   | -0.5% |
| (3)ご用件・ご要望への対応   | 40.9%   | -2.4% |
| (4)事務処理・スピード・正確さ | 45.0%   | -0.1% |

### どちらかという悪い(不満)の比較

|                  | 前回比率(%) | 比較(%) |
|------------------|---------|-------|
| (1)職員の態度や言葉遣い    | 1.4%    | 0.0%  |
| (2)商品内容のご説明      | 5.0%    | -2.0% |
| (3)ご用件・ご要望への対応   | 3.8%    | -1.2% |
| (4)事務処理・スピード・正確さ | 7.1%    | -2.6% |

### 大変悪い(不満)の比較

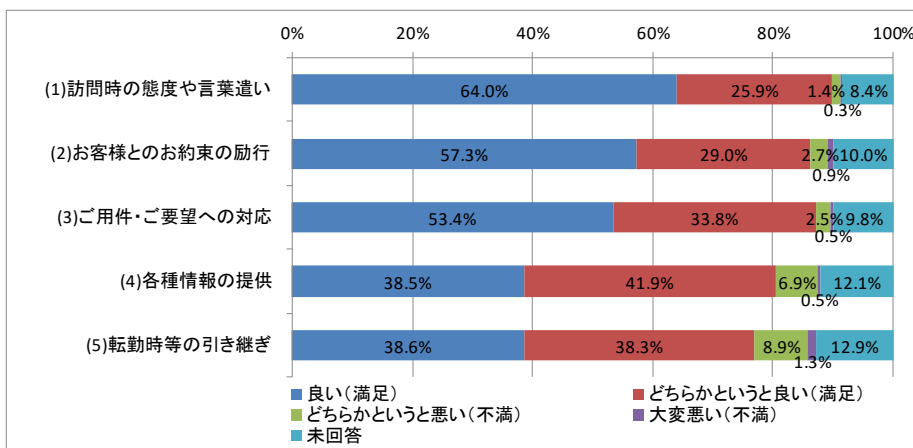
|                  | 前回比率(%) | 比較(%) |
|------------------|---------|-------|
| (1)職員の態度や言葉遣い    | 0.2%    | -0.1% |
| (2)商品内容のご説明      | 0.0%    | 0.1%  |
| (3)ご用件・ご要望への対応   | 0.5%    | -0.3% |
| (4)事務処理・スピード・正確さ | 0.9%    | -0.4% |

※各数値は小数点第一位未満を表示していないため、端数処理の影響により前回との比較値に差異が生じる場合がある。

## 7. 大信のお伺いする担当者の対応について

大信の（営業）担当者の対応について尋ねたところ、「良い（満足）」は、「訪問時の態度や言葉遣い」の64.0%（982件）が最高で、次に「お客様とお約束の励行」の57.3%（879件）の順であった。その一方で、「良い（満足）」が低かったのは、「転勤時の引き継ぎ」の38.6%（592件）、次に「各種情報の提供」の38.5%（591件）であった。

|                | 合計    | 良い(満足) |       | どちらかという<br>良い(満足) |       | どちらかという<br>悪い(不満) |      | 大変悪い(不満) |      | 未回答 |       |
|----------------|-------|--------|-------|-------------------|-------|-------------------|------|----------|------|-----|-------|
| (1)訪問時の態度や言葉遣い | 1,534 | 982    | 64.0% | 397               | 25.9% | 21                | 1.4% | 5        | 0.3% | 129 | 8.4%  |
| (2)お客様とお約束の励行  | 1,534 | 879    | 57.3% | 445               | 29.0% | 42                | 2.7% | 14       | 0.9% | 154 | 10.0% |
| (3)ご用件・ご要望への対応 | 1,534 | 819    | 53.4% | 518               | 33.8% | 38                | 2.5% | 8        | 0.5% | 151 | 9.8%  |
| (4)各種情報の提供     | 1,534 | 591    | 38.5% | 643               | 41.9% | 106               | 6.9% | 8        | 0.5% | 186 | 12.1% |
| (5)転勤時等の引き継ぎ   | 1,534 | 592    | 38.6% | 587               | 38.3% | 137               | 8.9% | 20       | 1.3% | 198 | 12.9% |



### 良い(満足)の比較

|                | 前回比率(%) | 比較(%) |
|----------------|---------|-------|
| (1)訪問時の態度や言葉遣い | 58.6%   | 5.4%  |
| (2)お客様とお約束の励行  | 50.5%   | 6.8%  |
| (3)ご用件・ご要望への対応 | 47.3%   | 6.1%  |
| (4)各種情報の提供     | 32.1%   | 6.4%  |
| (5)転勤時等の引き継ぎ   | 34.5%   | 4.1%  |

### どちらかという良い(満足)の比較

|                | 前回比率(%) | 比較(%) |
|----------------|---------|-------|
| (1)訪問時の態度や言葉遣い | 28.5%   | -2.6% |
| (2)お客様とお約束の励行  | 31.0%   | -2.0% |
| (3)ご用件・ご要望への対応 | 34.0%   | -0.2% |
| (4)各種情報の提供     | 43.2%   | -1.3% |
| (5)転勤時等の引き継ぎ   | 37.0%   | 1.3%  |

### どちらかという悪い(不満)の比較

|                | 前回比率(%) | 比較(%) |
|----------------|---------|-------|
| (1)訪問時の態度や言葉遣い | 1.8%    | -0.4% |
| (2)お客様とお約束の励行  | 4.0%    | -1.2% |
| (3)ご用件・ご要望への対応 | 4.2%    | -1.8% |
| (4)各種情報の提供     | 7.9%    | -1.0% |
| (5)転勤時等の引き継ぎ   | 9.2%    | -0.2% |

### 大変悪い(不満)の比較

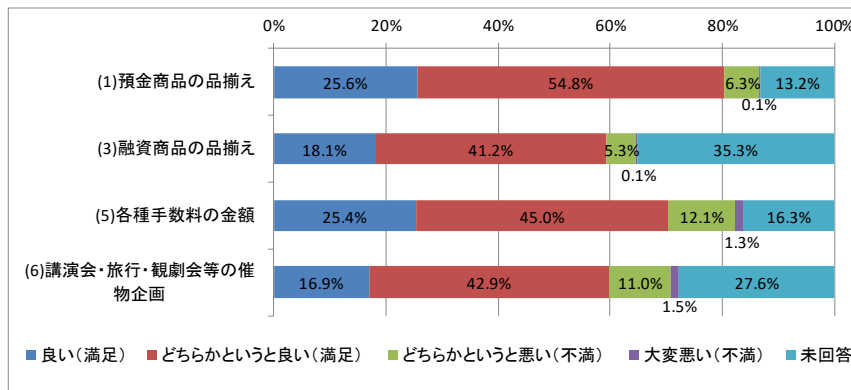
|                | 前回比率(%) | 比較(%) |
|----------------|---------|-------|
| (1)訪問時の態度や言葉遣い | 0.1%    | 0.2%  |
| (2)お客様とお約束の励行  | 0.5%    | 0.4%  |
| (3)ご用件・ご要望への対応 | 0.5%    | 0.0%  |
| (4)各種情報の提供     | 1.1%    | -0.6% |
| (5)転勤時等の引き継ぎ   | 2.3%    | -1.0% |

※各数値は小数点第一位未満を表示していないため、端数処理の影響により前回との比較値に差異が生じる場合がある。

## 8. 大信の商品・その他について

大信の商品・その他について尋ねたところ、「良い(満足)」は、「預金商品の品揃え」の25.6%(392件)が最高で、次に「各種手数料の金額」の25.4%(389件)の順であった。その一方で、「良い(満足)」が低かったのは、「講演会・旅行・観劇会等の催物企画」の16.9%(260件)、「融資商品の品揃え」の18.1%(278件)の順であった。

|                     | 合計    | 良い(満足) |       | どちらかという<br>良い(満足) |       | どちらかという<br>悪い(不満) |       | 大変悪い(不満) |      | 未回答 |       |
|---------------------|-------|--------|-------|-------------------|-------|-------------------|-------|----------|------|-----|-------|
| (1)預金商品の品揃え         | 1,534 | 392    | 25.6% | 841               | 54.8% | 97                | 6.3%  | 2        | 0.1% | 202 | 13.2% |
| (3)融資商品の品揃え         | 1,534 | 278    | 18.1% | 632               | 41.2% | 82                | 5.3%  | 1        | 0.1% | 541 | 35.3% |
| (5)各種手数料の金額         | 1,534 | 389    | 25.4% | 690               | 45.0% | 185               | 12.1% | 20       | 1.3% | 250 | 16.3% |
| (6)講演会・旅行・観劇会等の催物企画 | 1,534 | 260    | 16.9% | 658               | 42.9% | 169               | 11.0% | 23       | 1.5% | 424 | 27.6% |



### 良い(満足)の比較

|                     | 前回比率(%) | 比較(%) |
|---------------------|---------|-------|
| (1)預金商品の品揃え         | 23.5%   | 2.1%  |
| (3)融資商品の品揃え         | 15.0%   | 3.1%  |
| (5)各種手数料の金額         | 23.3%   | 2.0%  |
| (6)講演会・旅行・観劇会等の催物企画 | 16.3%   | 0.7%  |

### どちらかという良い(満足)の比較

|                     | 前回比率(%) | 比較(%) |
|---------------------|---------|-------|
| (1)預金商品の品揃え         | 52.2%   | 2.6%  |
| (3)融資商品の品揃え         | 38.0%   | 3.2%  |
| (5)各種手数料の金額         | 40.4%   | 4.6%  |
| (6)講演会・旅行・観劇会等の催物企画 | 39.7%   | 3.2%  |

### どちらかという悪い(不満)の比較

|                     | 前回比率(%) | 比較(%) |
|---------------------|---------|-------|
| (1)預金商品の品揃え         | 6.7%    | -0.4% |
| (3)融資商品の品揃え         | 6.0%    | -0.7% |
| (5)各種手数料の金額         | 14.9%   | -2.9% |
| (6)講演会・旅行・観劇会等の催物企画 | 9.6%    | 1.4%  |

### 大変悪い(不満)の比較

|                     | 前回比率(%) | 比較(%) |
|---------------------|---------|-------|
| (1)預金商品の品揃え         | 0.3%    | -0.1% |
| (3)融資商品の品揃え         | 0.3%    | -0.2% |
| (5)各種手数料の金額         | 1.8%    | -0.5% |
| (6)講演会・旅行・観劇会等の催物企画 | 1.1%    | 0.4%  |

※各数値は小数点第一位未満を表示していないため、端数処理の影響により前回との比較値に差異が生じる場合がある。

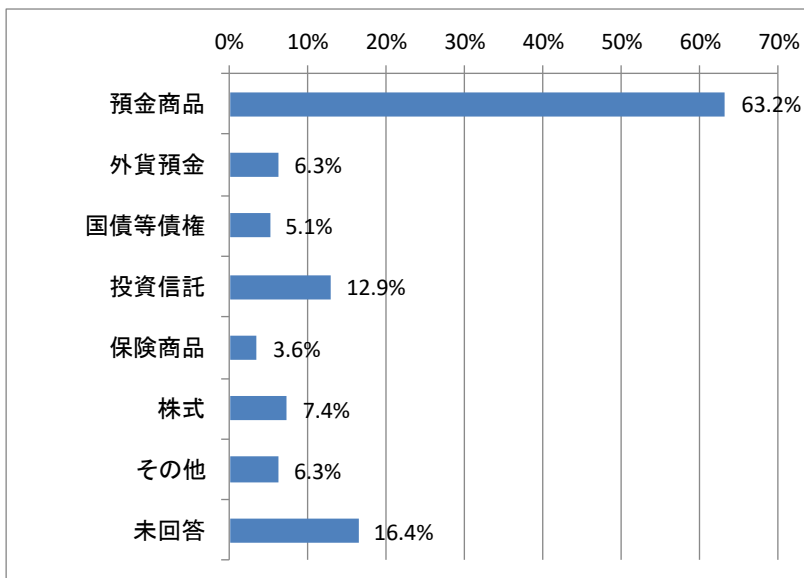
(1)興味のある金融商品

興味のある金融商品を尋ねたところ、「預金商品」が 63.2% (970 件) と圧倒的に高く、次に「投資信託」が 12.9% (198 件) の順であった。前回調査と比較するとすべての項目の割合が増加しており、最も増加したのは「投資信託」であった (前回調査比：5.2%増)。

| 結果      | 件数    | 構成比率  |
|---------|-------|-------|
| ① 預金商品  | 970   | 63.2% |
| ② 外貨預金  | 97    | 6.3%  |
| ③ 国債等債権 | 79    | 5.1%  |
| ④ 投資信託  | 198   | 12.9% |
| ⑤ 保険商品  | 55    | 3.6%  |
| ⑥ 株式    | 113   | 7.4%  |
| ⑦ その他   | 96    | 6.3%  |
| 未回答     | 252   | 16.4% |
| 合計      | 1,534 | -     |

| 前回比率(%) | 比較(%) |
|---------|-------|
| 61.3%   | 1.9%  |
| 5.5%    | 0.8%  |
| 4.4%    | 0.7%  |
| 7.7%    | 5.2%  |
| 3.6%    | 0.0%  |
| 5.9%    | 1.5%  |

複数回答のため構成比率は回答数合計に占める割合となっており、構成比率の合計は100%にならない。



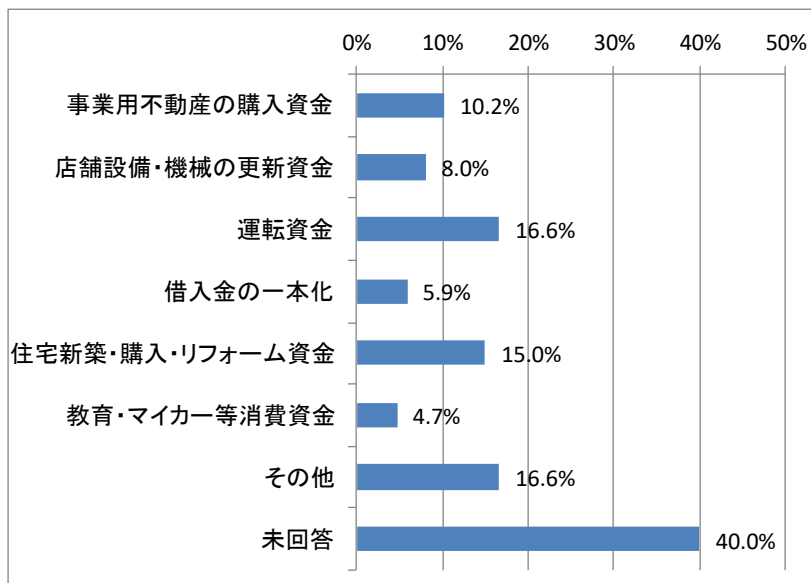
※各数値は小数点第一位未満を表示していないため、端数処理の影響により前回との比較値に差異が生じる場合がある。

## (2) 興味のある融資商品

興味のある融資商品を尋ねたところ、「運転資金」と「その他」の16.6% (255件)が最高で、次に「住宅新築・購入・リフォーム資金」が15.0% (230件)の順であった。前回調査と比較すると減少したのは、「教育・マイカー等消費資金」(同：0.2%減)で、「事業用不動産の購入資金」「運転資金」「借入金の一括化」「住宅新築・購入・リフォーム資金」の割合が増加しており、最も増加したのは、「事業用不動産の購入資金」であった(同：3.1%増)。

| 結果                | 件数    | 構成比率  | 前回比率(%) | 比較(%) |
|-------------------|-------|-------|---------|-------|
| ① 事業用不動産の購入資金     | 156   | 10.2% | 8.5%    | 1.7%  |
| ② 店舗設備・機械の更新資金    | 123   | 8.0%  | 8.0%    | 0.0%  |
| ③ 運転資金            | 255   | 16.6% | 16.5%   | 0.1%  |
| ④ 借入金の一括化         | 90    | 5.9%  | 5.5%    | 0.3%  |
| ⑤ 住宅新築・購入・リフォーム資金 | 230   | 15.0% | 14.7%   | 0.3%  |
| ⑥ 教育・マイカー等消費資金    | 72    | 4.7%  | 4.9%    | -0.2% |
| ⑦ その他             | 255   | 16.6% | 16.1%   | 0.5%  |
| 未回答               | 613   | 40.0% |         |       |
| 合計                | 1,534 | -     |         |       |

複数回答のため構成比率は回答数合計に占める割合となっており、構成比率の合計は100%にならない。



※各数値は小数点第一位未満を表示していないため、端数処理の影響により前回との比較値に差異が生じる場合がある。

## 9. 大信の広報活動について

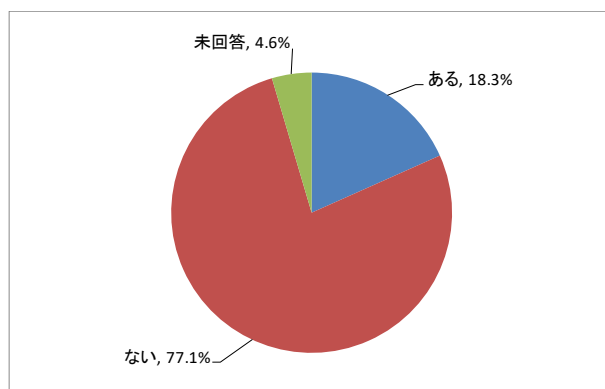
大信の広報活動のうち、ホームページについて尋ねたところ、「（見たことが）ない」が大半を占めた（77.1%）。

ホームページの何を見たかについて尋ねたところ、「店舗・ATMのご案内」が65.5%（184件）が最高で、次に「手数料一覧」が32.4%（91件）の順であった。

ホームページのわかりやすさについて尋ねたところ、「どちらかというわかりやすい」（44.1%）が最も多く、「わかりやすい」（31.0%）と合算すると、見たことのある大半の方がホームページは「わかりやすい」と評価している。

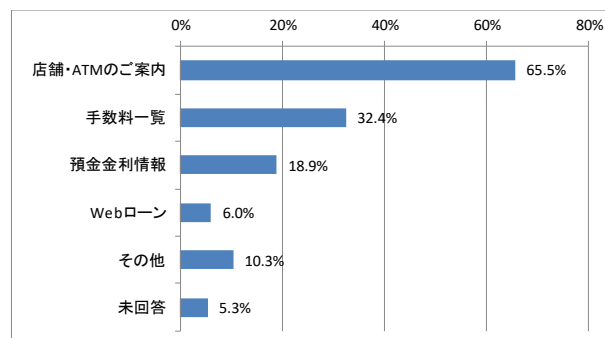
### （1）ホームページを見たことがあるか

| 結果   | 件数    | 構成比率   |
|------|-------|--------|
| ① ある | 281   | 18.3%  |
| ② ない | 1,183 | 77.1%  |
| 未回答  | 70    | 4.6%   |
| 合計   | 1,534 | 100.0% |



### （1-②）ホームページの何を見たか

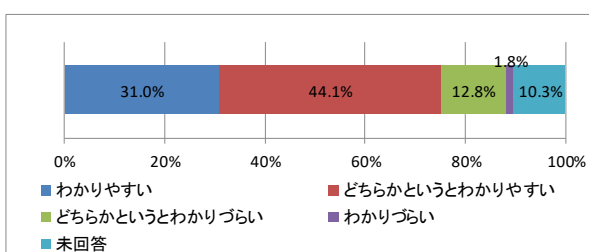
| 結果           | 件数  | 構成比率  |
|--------------|-----|-------|
| ① 店舗・ATMのご案内 | 184 | 65.5% |
| ② 手数料一覧      | 91  | 32.4% |
| ③ 預金金利情報     | 53  | 18.9% |
| ④ Webローン     | 17  | 6.0%  |
| ⑤ その他        | 29  | 10.3% |
| 未回答          | 15  | 5.3%  |
| 合計           | 281 | -     |



複数回答のため構成比率は回答数合計に占める割合となっており、構成比率の合計は100%にならない。

### （1-③）ホームページのわかりやすさ

| 結果              | 件数  | 構成比率   |
|-----------------|-----|--------|
| ① わかりやすい        | 87  | 31.0%  |
| ② どちらかというわかりやすい | 124 | 44.1%  |
| ③ どちらかというわかりづらい | 36  | 12.8%  |
| ④ わかりづらい        | 5   | 1.8%   |
| 未回答             | 29  | 10.3%  |
| 合計              | 281 | 100.0% |

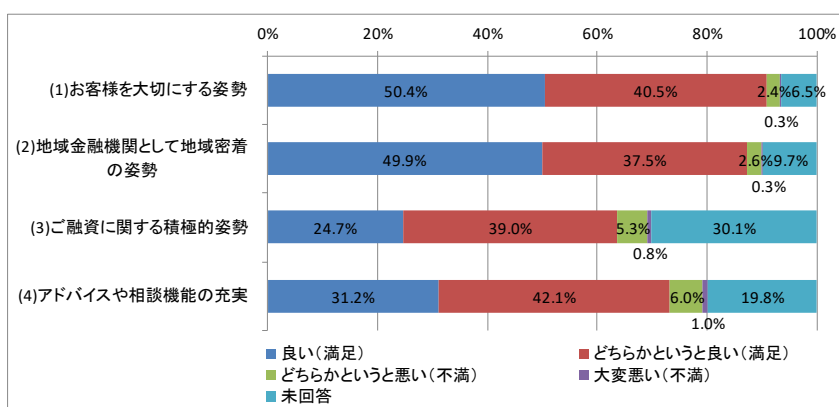


## 10. 大信のイメージについて

大信のイメージについて尋ねたところ、「良い（満足）」は、「お客様を大切にする姿勢」の50.4%（773件）が最高で、次に「地域金融機関として地域密着の姿勢」の49.9%（766件）の順であった。前回調査と比較すると、すべての項目で「良い（満足）」の割合が増加した。

前回調査より「どちらかというとも良い（満足）」の割合は全項目で減少しているが、前回よりも「良い（満足）」と回答した割合が増加し「どちらかというとも悪い（不満）」の割合が若干減少している。

|                     | 合計    | 良い(満足)      | どちらかというとも良い(満足) | どちらかというとも悪い(不満) | 大変悪い(不満)  | 未回答         |
|---------------------|-------|-------------|-----------------|-----------------|-----------|-------------|
| (1)お客様を大切にする姿勢      | 1,534 | 773   50.4% | 621   40.5%     | 37   2.4%       | 4   0.3%  | 99   6.5%   |
| (2)地域金融機関として地域密着の姿勢 | 1,534 | 766   49.9% | 575   37.5%     | 40   2.6%       | 4   0.3%  | 149   9.7%  |
| (3)ご融資に関する積極的姿勢     | 1,534 | 379   24.7% | 599   39.0%     | 82   5.3%       | 13   0.8% | 461   30.1% |
| (4)アドバイスや相談機能の充実    | 1,534 | 478   31.2% | 646   42.1%     | 92   6.0%       | 15   1.0% | 303   19.8% |



### 良い(満足)の比較

|                     | 前回比率(%) | 比較(%) |
|---------------------|---------|-------|
| (1)お客様を大切にする姿勢      | 45.3%   | 5.1%  |
| (2)地域金融機関として地域密着の姿勢 | 44.7%   | 5.2%  |
| (3)ご融資に関する積極的姿勢     | 22.4%   | 2.3%  |
| (4)アドバイスや相談機能の充実    | 26.2%   | 5.0%  |

### どちらかというとも良い(満足)の比較

|                     | 前回比率(%) | 比較(%) |
|---------------------|---------|-------|
| (1)お客様を大切にする姿勢      | 43.2%   | -2.7% |
| (2)地域金融機関として地域密着の姿勢 | 40.6%   | -3.1% |
| (3)ご融資に関する積極的姿勢     | 40.1%   | -1.0% |
| (4)アドバイスや相談機能の充実    | 43.8%   | -1.7% |

### どちらかというとも悪い(不満)の比較

|                     | 前回比率(%) | 比較(%) |
|---------------------|---------|-------|
| (1)お客様を大切にする姿勢      | 3.6%    | -1.1% |
| (2)地域金融機関として地域密着の姿勢 | 3.8%    | -1.2% |
| (3)ご融資に関する積極的姿勢     | 6.0%    | -0.6% |
| (4)アドバイスや相談機能の充実    | 7.5%    | -1.5% |

### 大変悪い(不満)の比較

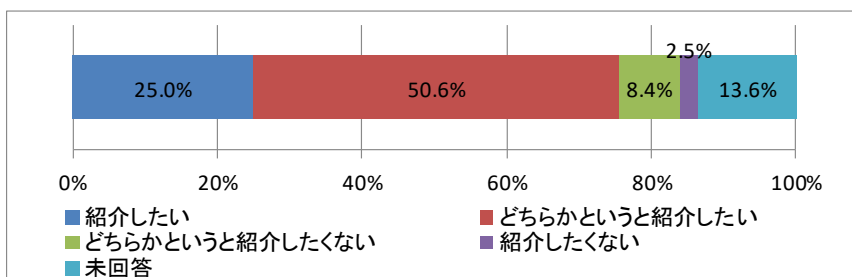
|                     | 前回比率(%) | 比較(%) |
|---------------------|---------|-------|
| (1)お客様を大切にする姿勢      | 0.3%    | -0.1% |
| (2)地域金融機関として地域密着の姿勢 | 0.1%    | 0.2%  |
| (3)ご融資に関する積極的姿勢     | 0.5%    | 0.3%  |
| (4)アドバイスや相談機能の充実    | 1.0%    | 0.0%  |

※各数値は小数点第一位未満を表示していないため、端数処理の影響により前回との比較値に差異が生じる場合がある。

## 11. 友人などへの大信の推奨度

友人などへの大信の推奨度を尋ねたところ、「どちらかというで紹介したい」の50.6% (776件)が最高で、次に「紹介したい」が25.0% (383件)の順であった。

| 結果                | 件数    | 構成比率   |
|-------------------|-------|--------|
| ① 紹介したい           | 383   | 25.0%  |
| ② どちらかというで紹介したい   | 776   | 50.6%  |
| ③ どちらかというで紹介したくない | 129   | 8.4%   |
| ④ 紹介したくない         | 38    | 2.5%   |
| 未回答               | 208   | 13.6%  |
| 合計                | 1,534 | 100.0% |



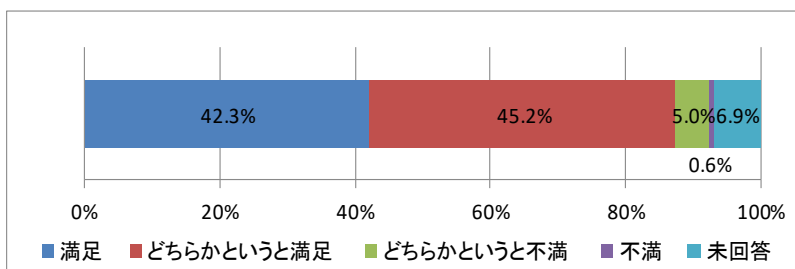
## 12. 大信への満足度について

大信への総合的な満足度について尋ねたところ「どちらかという満足」の45.2%（694件）が最高で、次に「満足」の42.3%（649件）の順であった。

「どちらかという不満」「不満」の回答理由としては「店舗のアクセスが悪い」が33.0%（38件）が最高で、「アフターフォローが十分でない」27.0%（31件）の順であった。

### （1）総合的な満足度

| 結果          | 件数    | 構成比率   |
|-------------|-------|--------|
| ① 満足        | 649   | 42.3%  |
| ② どちらかという満足 | 694   | 45.2%  |
| ③ どちらかという不満 | 76    | 5.0%   |
| ④ 不満        | 9     | 0.6%   |
| 未回答         | 106   | 6.9%   |
| 合計          | 1,534 | 100.0% |



### （1-②）不満の場合／回答の理由

| 結果                  | 件数  | 構成比率  |
|---------------------|-----|-------|
| ① 職員の人柄や接客態度が悪い     | 18  | 15.7% |
| ② 気軽に相談しづらい         | 22  | 19.1% |
| ③ 事務処理に時間がかかる・正確でない | 16  | 13.9% |
| ④ 勧誘がしつこい           | 3   | 2.6%  |
| ⑤ アフターフォローが十分でない    | 31  | 27.0% |
| ⑥ 魅力的なキャンペーンがない     | 26  | 22.6% |
| ⑦ 店舗のアクセスが悪い        | 38  | 33.0% |
| ⑧ その他               | 14  | 12.2% |
| 未回答                 | 0   | 0.0%  |
| 合計                  | 115 | -     |

複数回答のため構成比率は回答数合計に占める割合となっており、構成比率の合計は100%にならない。

（1-②）は問10（1）の回答有無に関わらず回答があったもの全てを集計した。

