

農山漁村等地域の活性化のための融資をはじめとする支援

 (30) C S 調査の実施
J Aバンク佐賀（佐賀県）

新規	継続
	○
	(平成 27 年 9 月)

1 動機 (経緯)	J Aバンクが提供する金融サービスに対するメイン強化先等からの評価・満足度を計測し、現行施策の検証・課題を把握して今後の改善策等の検討材料として活用するため、平成 28 年度 J Aバンク佐賀重点実践事項に基づき実施したものです。
2 概要	平成 28 年 9～10 月の間で、各 J Aが選定したメイン強化先に対し、1 ヶ月間の調査期間を設けて C S 調査を実施しました。 今回は、回収率を高めるため各 J Aの担当者と日程調整のうえ同行訪問を実施し、オンサイトでの調査を行いました。 調査結果については、還元データを分析しコメント等を加えて各 J Aに対して報告会を実施し、顧客満足向上に向けた業務改善策等の検討を行っています。
3 成果 (効果)	調査結果：配布部数 803 部、回収部数 564 部、回収率 70.2% 今回のアンケート調査項目においては、J A全中・J A全農・農林中央金庫が協議し調査項目を選定しており、J Aグループの取組みに対する顧客満足度の計測や各事業に対する率直な意見・要望等を集計しました。 また、回収率 7 割を目標に掲げて取組みを行った結果、週次単位での報告の徹底や同行訪問等が奏功し、目標を達成することができました。
4 今後の予定 (課題)	今回の調査結果を通じて、信用事業では借入条件の緩和や借入書類の簡素化を望む意見が多く、販売事業では販路拡大や高価販売、購買事業では生産資材の引下げや資材の品揃え等を求める意見が多くありました。 こうした意見・要望を踏まえて各 J Aに対する報告会を実施し、各事業における会議等で活用いただき改善策を講じたいと思います。