

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

 (39) C S 調査の実施について
佐賀県信連 (佐賀県)

新規	継続
	○
	(平成 27 年 9 月)

1 動機(経緯)	J Aバンク佐賀重点実践事項に基づき、J Aバンクが提供する金融サービスに対してメイン強化先等からの評価・満足度を計測し、現行施策の検証及び課題の把握を行うことにより、今後の改善策等の検討材料として活用するため平成 27 年 9 月より本取組を実施しています。
2 概要	平成 29 年 10~11 月の間で、各 J Aが選定した農業者に対し、1 ヶ月間の調査期間を設けて C S 調査を実施しました。
3 成果(効果)	調査結果：配布部数 819 部、回収部数 598 部、回収率 73.0% アンケート調査項目においては、J A全中・J A全農・農林中央金庫の協議により調査項目が選定されており、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、前回調査を上回る回収率となり目標達成となりました。
4 今後の予定	今回の調査結果を通じて、信用事業では低利融資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出されました。 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考えていきます。