

ご利用者満足度アンケート調査の実施結果と当金庫の取組みについて

(平成18年6月)

当金庫では、お客様の声を反映して、よりよい商品開発やサービスの実現を目指して、「ご利用者満足度アンケート調査」を実施いたしましたところ、1,013名のお客様から回答をいただきました。

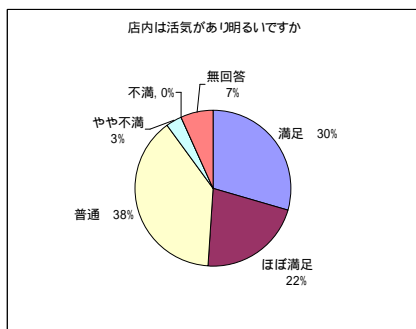
ご協力をいただきましたお客様におかれましては、お忙しいところお時間をいただき、誠にありがとうございました。なお、「ご利用者満足度アンケート調査」の実施結果につきましては、下記の通りとなりましたので、お知らせいたします。

○アンケート調査概要

- 1.実施時期 平成17年12月21日(水)~平成18年1月31日(火)
- 2.実施店舗 全17店舗
- 3.調査方法 店頭、渉外担当者訪問先にアンケート用紙を配布し、記入後回収させていただきました。

アンケート調査結果

1. 店内は活気があり明るいですか

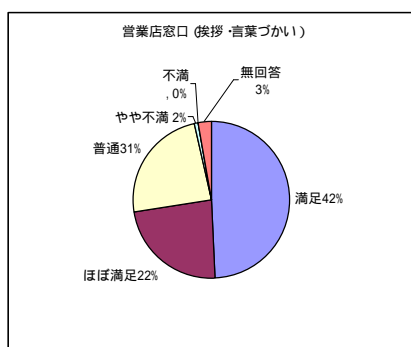


お客様からは、満足・ほぼ満足・普通で90%の回答をいただいております。好印象を得ていると思われます。

しかし、一部店舗においては設備面で、暗い等のご意見がありましたので、店舗の改装等を今後計画的に実施してまいります。

2. 当金庫職員の対応はいかがですか

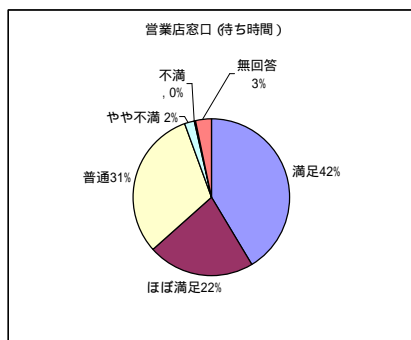
(1) 窓口の挨拶・言葉づかい



営業店窓口では、満足・ほぼ満足・普通で96%の回答をいただいております。挨拶・言葉づかい等はできていると思われます。

しかしながら、元気が無い・活気が無いとのご意見もありましたので、引続き研修等を通じて窓口のレベルアップを図ってまいります。

(2) 待ち時間

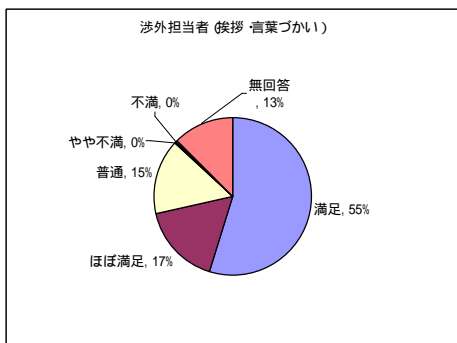


待ち時間は、満足・ほぼ満足・普通で95%の回答をいただいております。他行と比較し迅速に対応ができていると思われます。

今後も迅速で正確な事務処理を心掛けてまいります。

3. 渉外担当者について

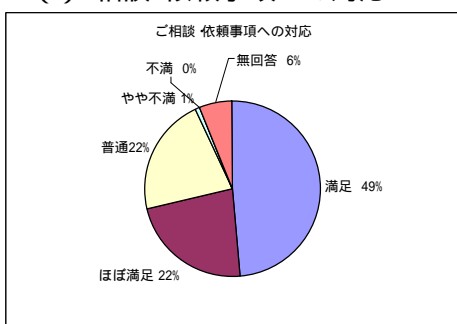
(1) 挨拶・言葉づかい



渉外担当者については、お客様から満足・ほぼ満足・普通で87%の回答をいただきました。

他項目に比べ、やや満足度が低くなっており、研修・勉強会等を通して、さらにレベルアップを図ってまいります。

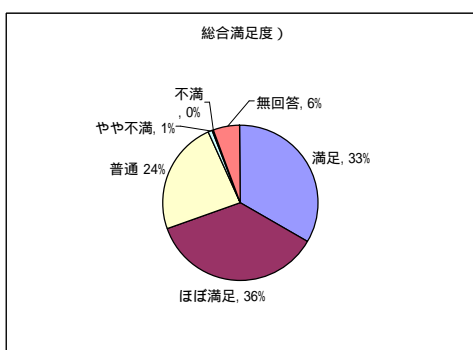
(2) ご相談・依頼事項への対応



お客様から満足・ほぼ満足・普通で93%の回答をいただいております。約束時間等を厳守し、お客様からの要望事項・質問事項についても適切に対応していると思われまます。

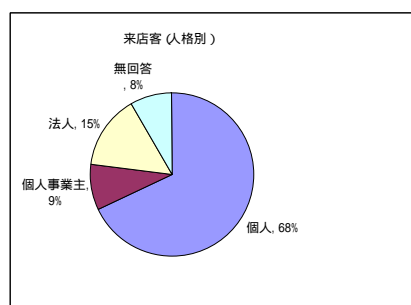
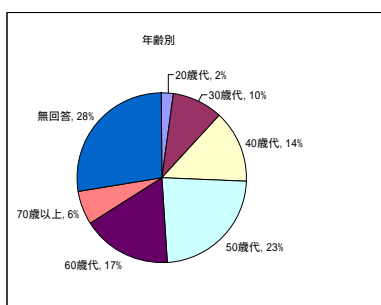
引き続き、勉強会等を通して商品知識の向上を図り、お客様のご要望にお応えしてまいります。

4. 総合的満足度について



総合満足度につきましては、お客様から満足・ほぼ満足・普通で93%の回答をいただき、ある程度の評価を得ていると思われまます。しかしながら、一方では事務的にならずもっとお客様とのコミュニケーションをとったほうがよい、駐車場が狭い、手数料が高い等、その他多くのご意見・ご要望もいただいておりますので、今回いただきましたご意見・ご要望を参考にして、お客様の満足度向上を図るとともに、今後とも地域の皆様から信頼される金融機関となるように努力してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。

(ご協力いただいたお客様のプロフィール)



5. お客さまからいただいた主なご意見

(1) 窓口について

- ・ お店に、花などを置いて華やかにしたらどうでしょうか
- ・ 事務的にならず、もっとお客様とコミュニケーションをとったほうが良いと思う
- ・ 窓口の勧誘が少し物足りないと思います。
- ・ 店頭で、もっと情報を提供してもらいたい。

- ・ 融資の書類について、記入が多すぎるので少なくないませんか。
- ・ 融資のとき専門的な立場からアドバイスや指導をしてもらいたい

(2) 渉外担当者について

- ・ なるべく渉外の方の異動を少なめにしてほしい、親しくなったと思ったら異動される。
- ・ 定期預金の満期案内には、もう少し早めに来てほしい。

(3) その他

- ・ 手数料が高すぎるので、メイン取引しているお客には手数料を割引してほしい。
- ・ 土日のATM利用手数料を無料化してほしい。
- ・ インターネットバンキングでの振込手数料が高いので安くしてほしい。
- ・ いつごろから投信の取扱を始めるのですか。
- ・ 預金金利は安いし国債はどこでも販売しています。もっと短期で高利回りを得ることの出来る魅力ある商品はありませんか。
- ・ 社会活動でどんな活動をされているか知らないことが多いので、もっと金庫のPRをされてはどうですか？ 地域社会を活性化するくらいの取り組みを望みます。
- ・ 営業時間中に店に行くことが出来ないので営業時間の延長とか土・日曜日の営業をして欲しい。またATMの時間延長をしてほしい。
- ・ ATM付近の安全をいまいち考えてほしい。
- ・ 駐車場からの出入りが難しいし、狭い。車が止められない時があります。
- ・ 融資金利がもっと安ければよい。
- ・ 無担保・無保証人の融資を望みます。

アンケート調査結果に基づいて取り組みした事項

(1) 預金は低金利で、国債はこの金融機関でも取扱っています。もっと魅力ある商品はないのですかとの要望

(対応策)

預け入れしていただいた金額に応じて、3年間ジャンボ宝くじをプレゼントする「みずしん宝くじ付定期預金」の取り扱いを開始いたしました。

取扱期間 平成18年6月14日～平成18年9月29日

預入金額 300万円以上990万円以下(10万円単位)

預入期間 3年

1年間にプレゼントする宝くじの枚数

300万円～600万円未満・・・ジャンボ宝くじ10枚(3年間で30枚)

600万円～900万円未満・・・ジャンボ宝くじ20枚(3年間で60枚)

900万円～990万円以下・・・ジャンボ宝くじ30枚(3年間で90枚)

②)もっと多くの情報を提供してもらいたいとの要望

(対応策)

下記のとおり情報を提供するようにいたしました。

平成 17 年 9 月に、本店営業部へ情報掲示板を設置して情報の提供を開始いたしました。

平成 18 年 1 月から月刊誌「しんぎん経営情報」を店頭へ備え付けいたしました。

③)金利が低い融資商品の要望

(対応策)

個人のお客様が最も関心のある住宅ローンについて、下記のとおり金利を優遇いたしました。

住宅金融公庫との提携商品である「フラット35」の適用金利(平成 18 年 6 月分)を、岡山県下に本店のある地方銀行・信用金庫の中で最も低い金利水準といたしました。

ご家族の安心とマイホームの夢の実現をお手伝いするため、「がん保障特約付住宅ローン」の金利を、0.2%引き下げいたしました。

(取扱期間・・・平成 18 年 6 月 1 日～平成 19 年 3 月 30 日まで)

(4)無担保・無保証人の融資商品の要望

(対応策)

ご要望の商品は、既に下記の通り取扱中でありPR不足とされますので、以下の通り商品のPRを実施いたしました。

(取扱中の無担保・第三者保証人不要の融資商品)

「みずしんパワフルビジネスローン」・・・平成 16 年 11 月から取扱開始

「倉敷商工会議所提携ローン」・・・平成 17 年 9 月から取扱開始

(特徴)融資手数料無料、「みずしんパワフルビジネスローン」より0.2%金利を優遇

(実施したPR)

「みずしんパワフルビジネスローン」のPR

地元地方紙への広告掲載期間の延長

当初、平成 17 年 10 月から平成 18 年 3 月まで広告を掲載する予定でしたが、これを平成 18 年 6 月まで延長いたしました。

チラシの店頭への備え付け

平成 18 年 4 月にチラシを追加作成して店頭へ備え付けいたしました。

平成 17 年度に受付した苦情・相談に対して、改善を図った事項

住宅ローンが、単独債務であるにもかかわらず、夫婦での住宅取得控除の適用を希望されたケースで、受付時においての説明が不十分なために苦情が発生した事例

(対応策)

フロー図「住宅ローン受付時の注意点」を作成して、適切に住宅取得控除等のアドバイスができるようにいたしました。