

平成 19 年 6 月 20 日

ご利用者満足度アンケート調査結果と当金庫の取り組みについて (平成 19 年 6 月)

当金庫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図るため、平成 17 年度に引き続いて第 2 回目の「ご利用者満足度アンケート調査」を実施いたしました。

今回 1,067 名のお客様から回答をいただき、ご協力ありがとうございました。

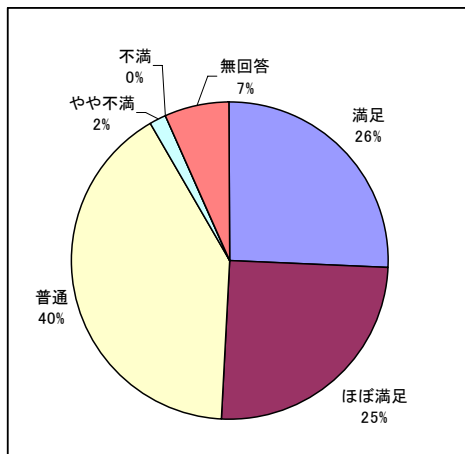
「ご利用者満足度アンケート調査」の結果、及び「お客様の声を踏まえて改善を行なった取り組み」につきましては、下記のとおりお知らせいたします。

○ アンケート調査概要

1. 実施時期 平成 18 年 7 月 3 日（月）～平成 18 年 8 月 31 日（木）
2. 実施店舗 全 17 店舗
3. 調査方法 店頭及び渉外担当者の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。
4. 回収枚数 1,026 枚（有効回答枚数）

I アンケート結果

1. 店内は活気があり明るいですか

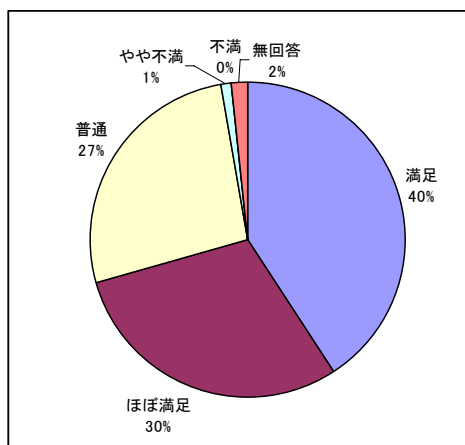


満足・ほぼ満足・普通で 92% の回答をいただいております、好印象を得ていると思われま

す。しかし、今回のアンケートでも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も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

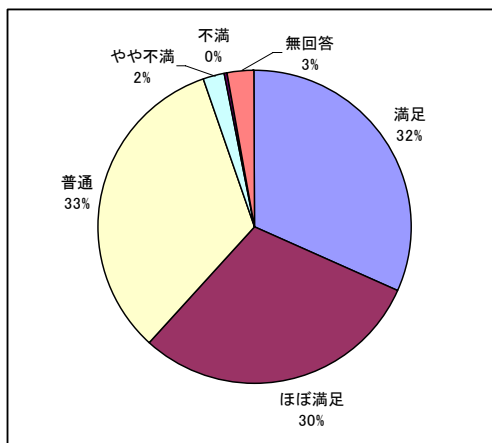
(1) 窓口の挨拶・言葉づかい



営業店窓口では、満足・ほぼ満足・普通で97%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ます。

しかしながら、声が小さい・活気が無いのご意見もありましたので、引続き研修等を通じて窓口担当者のレベルアップを図ってまいります。

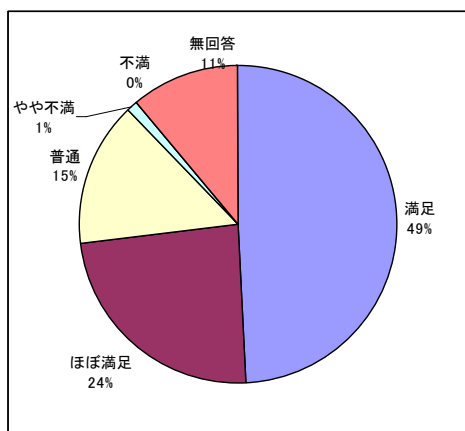
(2) 待ち時間



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。迅速に対応が出来ると思われまます。今後も迅速で正確な事務処理に心掛けてまいります。

3. 渉外担当者について

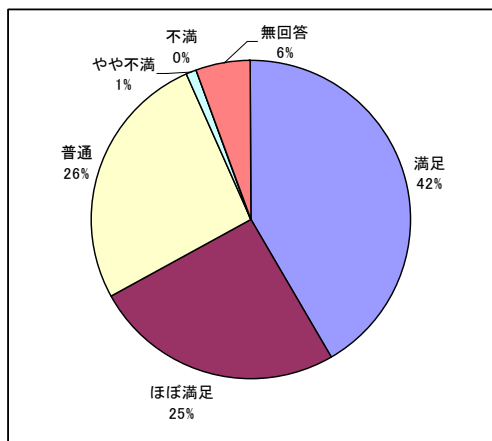
(1) 挨拶・言葉づかい



渉外担当者については、お客様から満足・ほぼ満足・普通で88%の回答をいただきました。

やや満足度が低く研修・勉強会等を通じて、さらにレベルアップを図ってまいります。

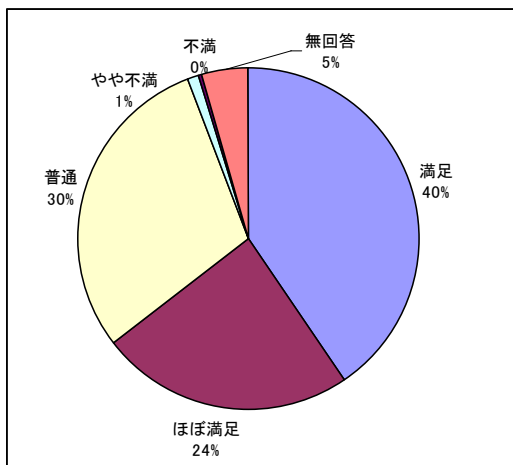
(2) ご相談・依頼事項への対応



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

す。引き続き、勉強会等を通じ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。

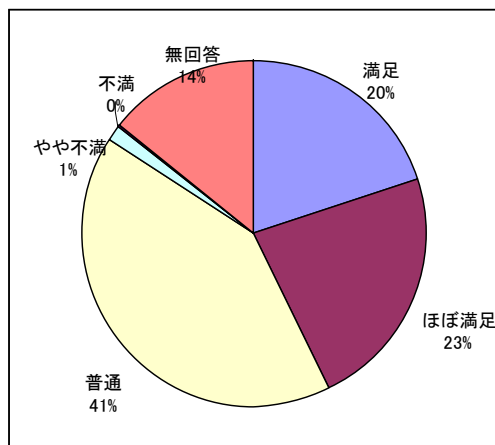
4. プライバシーへの配慮



満足・ほぼ満足・普通で94%の回答をいただいております。お客様への配慮は適切であると思われま

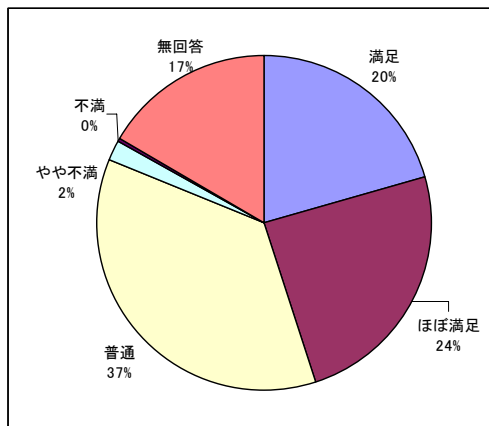
す。今後も、お客様のプライバシーについては、個人情報保護の観点から十分に配慮してまいります。

5. 商品やサービスの仕組みは、分かりやすいですか



満足・ほぼ満足・普通で、融資商品（81%）、預金・国債・保険等（85%）、サービス（86%）の回答をいただき、全体では84%の回答となり満足度がやや低い結果となりました。今後は、PR面を強化するとともにお客様に分かりやすい表現とするように努めてまいります。

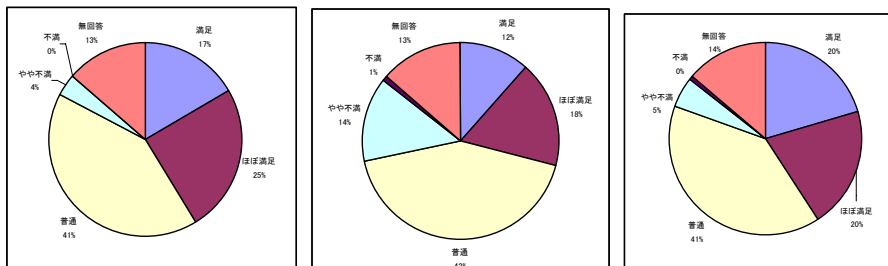
6. 各種情報提供は、できていますか



満足・ほぼ満足・普通で81%(内訳は個人から80%、法人・個人事業者からは85%)の回答をいただいております、やや満足度が低い結果となりました。

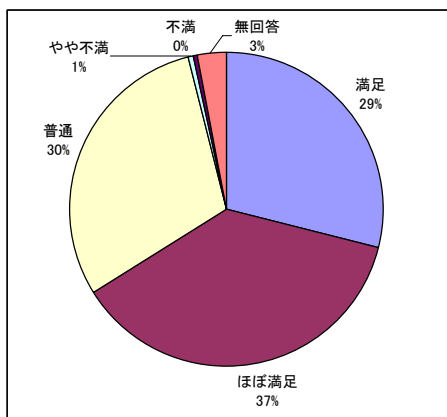
本項目につきましても、研修・勉強会を通じてレベルアップを図り、質の高い情報を提供できるよう努めるとともに、マスメディア・ホームページ等を利用して積極的に情報提供してまいります。

7. 融資(融資商品・融資金利・融資手続き)について満足していますか



融資商品については、満足・ほぼ満足・普通で83%、融資金利は72%、融資手続きは80%の回答に留まり、他項目と比較して満足度が低い結果となりました。特に満足度が低い融資金利については、より一層の経営努力を行い、お客様のご期待に応えるよう努力してまいります。

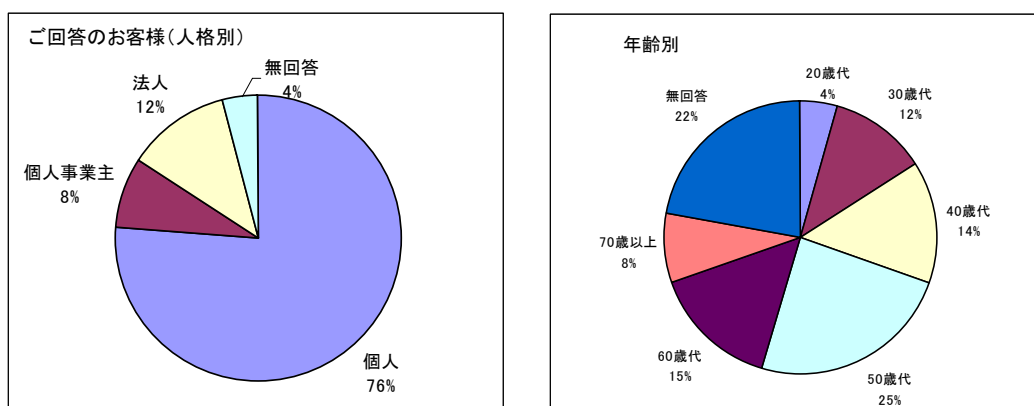
8. 総合的満足度について



満足・ほぼ満足・普通で96%の回答をいただき、前回と比較して3ポイント上昇いたしました。

しかしながら、一方では活気がない、マニュアルどおりの対応で印象が良くない、駐車場が狭い、手数料が高い、運用商品の増加、営業時間の拡大等、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)



※比率は小数点以下を四捨五入しております。

9. お客さまからいただいた主なご意見

(1) 窓口について

- ・女性の方の電話対応が棒読み、マニュアルどおりで印象が良くない。
- ・窓口の人の笑顔が少なく、声が小さく何を話しているのか聴きにくい、挨拶の声も小さい。
- ・お客様でないせいか支店長以下そしらぬ顔です、活気が無いように見えます。
- ・店舗内装が暗く、昔の病院みたいです。他行のようにリフレッシュしては。

(2) 渉外担当者について

- ・渉外担当者の人にもう少し来て欲しい。店頭では満足している。
- ・渉外の人が変わってから一度も来ない。

(3) その他

- ・ATM手数料を無料にしてほしい
- ・営業時間を5時頃まで延長して欲しい。
- ・土日に営業して欲しい。
- ・ATMの設置場所を増やして欲しい。
- ・店内が老朽化しており全体的に暗く感じる。せつかく明るく対応してくれるのに残念に思う。壁を塗り替えてみては？
- ・駐車場が入りにくい、出にくいのでスペースの配置が変更できればと思います。
- ・両替時間を延長して欲しい。
- ・みずしんのファンだが運用商品が少なく、他行で運用している。
- ・経済研究会は経済の話に重点を置いたものの方が良いと思います

- ・懸賞付き定期預金へ預け入れしているが、なかなか当選しません。当選枠を広げてください。
- ・景気が良くなりつつあるのもう少し預金の金利を上げて欲しい。

II. お客様の声を踏まえて改善を行なった取り組み

(1) もっと魅力ある商品はないのですかとこの要望

(対応策)

①「退職金専用定期預金」の取り扱いを開始いたしました。

- ・取扱期間 平成 18 年 9 月 15 日～平成 19 年 3 月 30 日
- ・預入金額 100 万円以上 3,000 万円未満 (10 万円単位)
- ・預入期間 6 ヶ月または 1 年
- ・適用金利 6 ヶ月定期・・・店頭表示金利+1.0%
1 年定期・・・店頭表示金利+0.5%

②投資信託について、平成 19 年 10 月の取扱開始に向けて準備を開始しました。

(2) 融資商品(無担保・無保証人)についての要望

(対応策)

既に取り扱い中の無担保・第三者保証人不要の「みずしんパワフルビジネスローン」・「倉敷商工会議所提携ローン」に加えて、下記の商品の取り扱いを開始いたしました。また、積極的に P R を実施いたしました。

① 児島商工会議所提携ローン・・・平成 19 年 2 月から取扱開始

② つくば商工会提携ローン・・・平成 19 年 4 月から取扱開始

いずれも「倉敷商工会議所提携ローン」と同様に、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

・「みずしんパワフルビジネスローン」の P R 実施期間

くらしきケーブルテレビ・・・平成 18 年 6 月～11 月

FMくらしき・・・平成 18 年 7 月

・チラシの作成

「倉敷・児島商工会議所提携ローン」及び「つくば商工会提携ローン」のチラシを作成して配布いたしました。

(3) A T M時間外手数料や振込等の手数料を安くしてもらいたいとの要望

(対応策)

下記のとおり、振込手数料の一部無料化及びポイントサービスによる手数料の優遇を実施いたしました。

① 平成 19 年 1 月に、インターネットバンキング・ファームバンキング・ビジネスバンキングによる本支店宛振込手数料を無料化いたしました。

② 平成 19 年 1 月に、A T Mを利用したキャッシュカードによる本支店宛振込手数料を無料化いたしました。

③ 平成 19 年 4 月に、ポイントサービスの取り扱いを開始し、ATM 時間外手数料等の優遇を実施いたしました。

・ポイントサービスの内容

取引項目にポイントを付与し、ポイント数に応じて個人ローン金利の優遇、及び ATM 時間外手数料・貸金庫利用手数料等を優遇するサービスです。

(4) 融資手続き簡略化の要望

カードローン「しんきんきゃつする」の申込方法を多様化し、ご自宅等からでも申し込みができるようにいたしました。

① 平成 18 年 4 月に、県下信用金庫共同受付センターを設置して電話・FAX で申し込みができるようにいたしました。

② 平成 19 年 2 月に、Web (ホームページ) から申し込みができるようにいたしました。

(5) 利用しやすい駐車場の要望

① 寿町支店・・・店舗のリニューアルを行うとともに、駐車場も一部補修いたしました。

② 中島支店・・・新たに駐車場を確保して駐車スペースを拡大いたしました。

③ 笹沖支店・・・当金庫に用事のない方の駐車が多いことから無断駐車に対する注意看板を設置いたしました。

④ 羽島支店・・・正面エントランス部分も駐車場への進入路として使用することとし、また駐車場の白線も引きなおしました。

Ⅲ. 平成 18 年度以降に受付した苦情・相談に対して、平成 18 年度中に経営・業務改善を図った事項

振り込め詐欺が全国的に多発した中、当金庫にも同様の事案が発生したため、受付時における一層の注意喚起を徹底いたしました。

(対応策)

振り込め詐欺の手口が非常に巧妙となっていることから、高額な振込・定期預金解約・急ぎの振込等があった場合、事由等を聴取することは勿論、事件性が無いかを確認するなど、注意喚起を行いました。その結果 3 件の未然防止をはかることができました。

以 上