

「お客様アンケート」調査結果と当金庫の取組みについて (平成 20 年 6 月)

当金庫は、お客様のお声を反映して、よりよい商品開発やサービスの実現を図るため、平成 17、18 年に続き 3 回目の「お客様アンケート」を実施いたしました。

今回 444 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。「お客様アンケート」の結果、及び「お客様の声を踏まえて改善を行なった取組み」につきましては、下記の通りお知らせいたします。

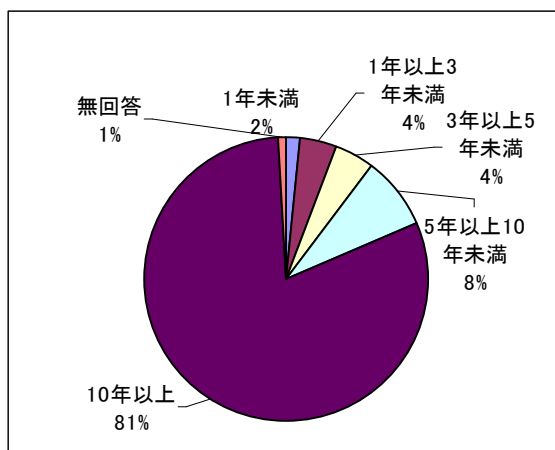
記

○ アンケート調査概要

1. 実施時期 平成 19 年 12 月～平成 20 年 2 月
2. 調査方法 当庫取引先の 20 歳以上の方 1,520 名を任意に抽出してアンケート用紙を郵送し、回答を記入のうえ返送していただきました。
3. 回収部数 444 部（有効回答部数）

I. アンケート結果

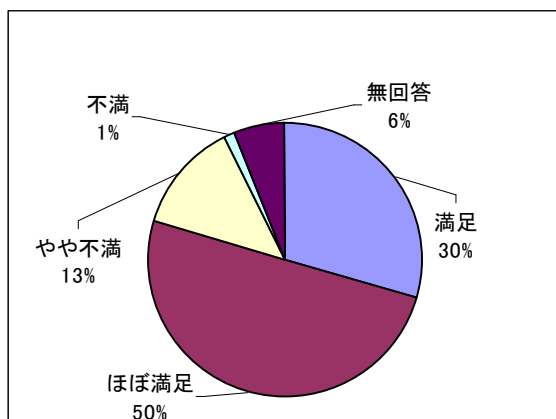
1. 水島信用金庫とお取引を始めて何年になりますか



今回のアンケートにお答えいただいた方の 93%は、3 年以上お取引のある方でした。内 10 年以上お取引のある方が 81%でした。

また、3 年未満の方は 6%でした。

2. 店内は、活気があり明るいですか



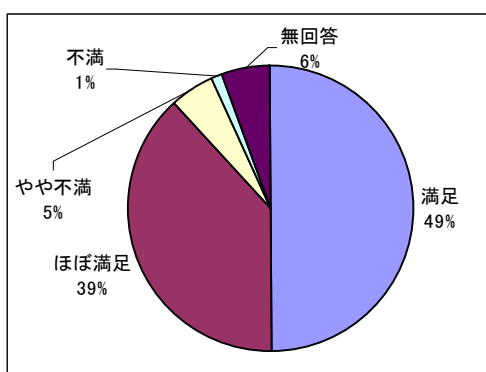
満足・ほぼ満足の回答を 80% いただいております。

今後も、ご来店のお客様には、お取引を気持ちよく、スムーズに行っていただけるよう努めてまいります。

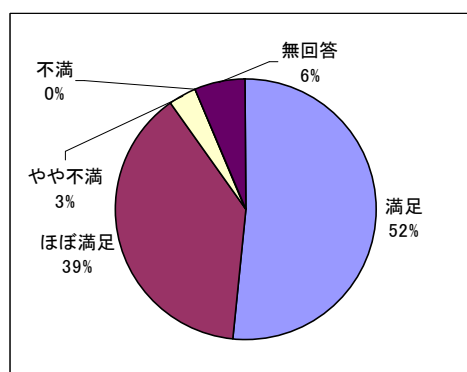
3. 当金庫職員の対応はいかがですか

①窓 口

挨拶について



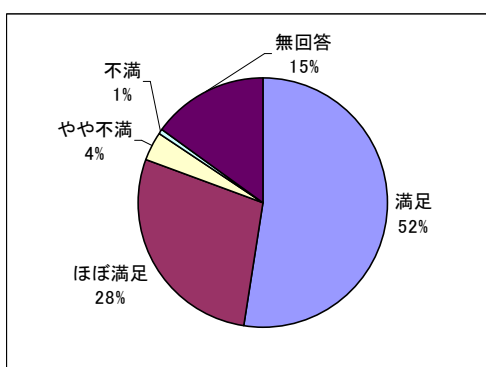
言葉遣い・身だしなみについて



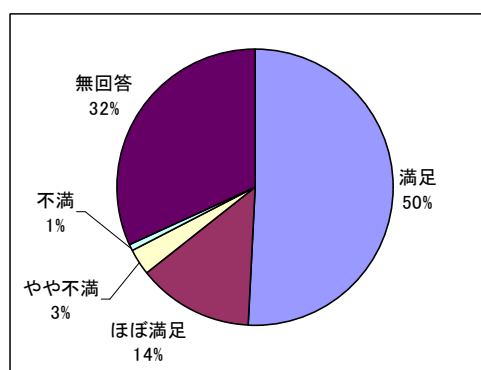
窓口では、満足・ほぼ満足の回答を挨拶で 88%、また言葉遣い・身だしなみでも 91% いただいております、今後も、より高いレベルでご満足いただけるよう心掛けてまいります。

②渉外

挨拶について

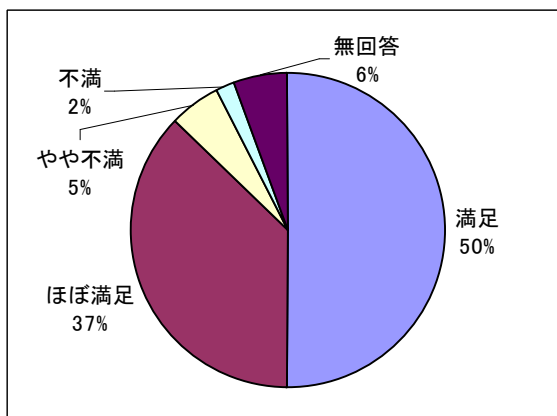


言葉遣い・身だしなみについて



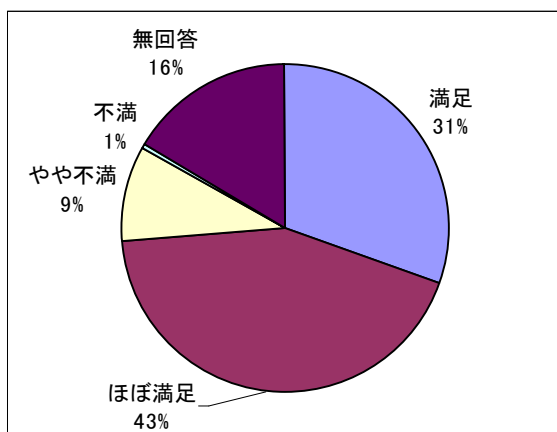
渉外では、満足・ほぼ満足の回答を挨拶では80%をいただきましたが、言葉遣い・身だしなみでは64%となっており、本項目については研修等を通じてレベルアップを図ってまいります。

③ご相談、ご依頼事項への迅速・適切な対応



満足・ほぼ満足の回答を87%いただきました。引き続き約束時間を厳守し迅速・適切な対応を心掛け、お客様のご要望にお応えしてまいります。

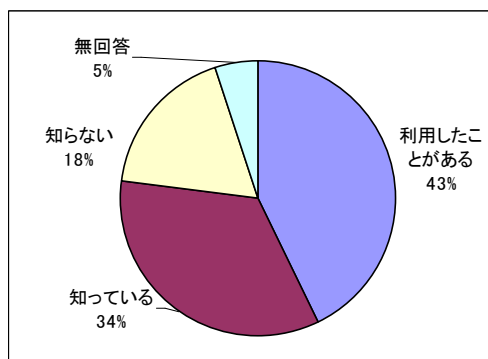
④商品知識や説明の分かりやすさ



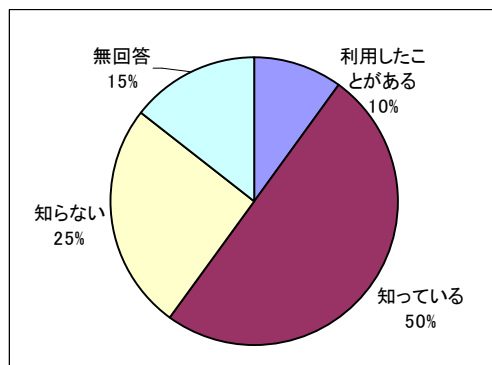
満足・ほぼ満足の回答を74%いただきました。
今後も研修・勉強会等を通じて職員個々のレベル向上を図り、お客様に分かりやすい表現とするように努めてまいります。

4. 当金庫のキャンペーン商品・サービスについて

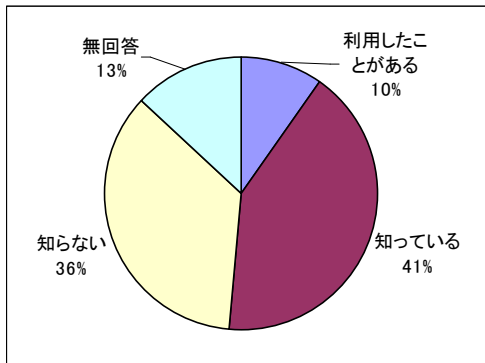
懸賞付定期預金



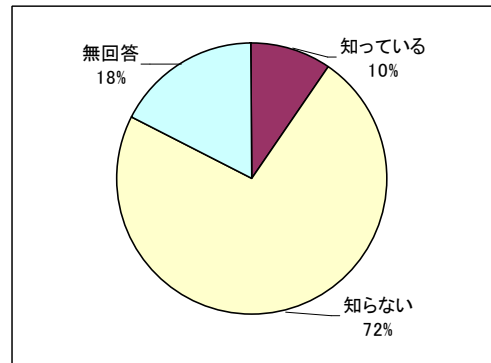
住宅ローン



法務・税務・年金相談



ポイントサービス (※)



懸賞付定期預金については、77%の方がご存知であるのに対し、平成19年度から開始したポイントサービスはご存知でない方が72%と認知度が低くなっております。手続き不要で、取引に応じて特典が受けられる本サービスについては引き続きPRをしてまいります。

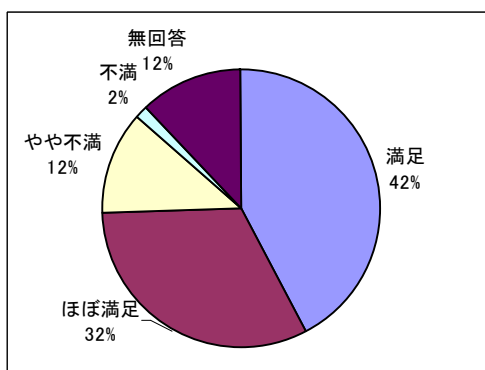
また、住宅ローンの優遇金利、各種相談会については、いずれも50%以上の方がご存知でした。

(※ポイントサービスの内容)

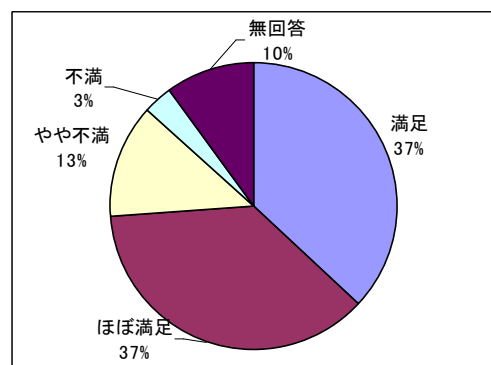
取引項目にポイントを付与し、ポイント数に応じて個人ローン金利の優遇、及びATM時間外手数料・貸金庫利用手数料等を優遇するサービスです。

5. 営業時間について

ATMコーナー



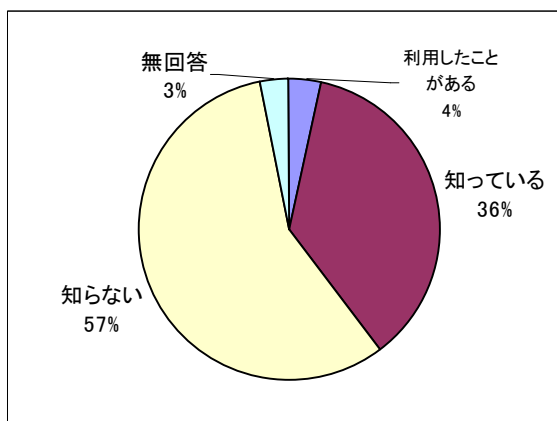
窓口



営業時間に関しては、ATMコーナー、窓口とも満足・ほぼ満足の回答を74%いただきました。

また、ATMの利用手数料無料化については、過去のアンケートにおいても多くの方からご意見を頂戴しており、平成19年度からポイントサービスを開始し、ステージに応じた割引を実施いたしました。

6. インターネットを利用した取引をご存知ですか

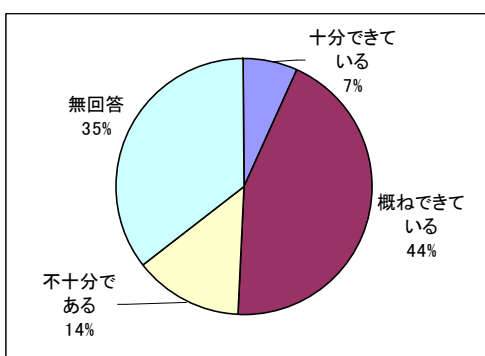


本件については、利用中の方・ご存知の方の回答を 40%いただきました。

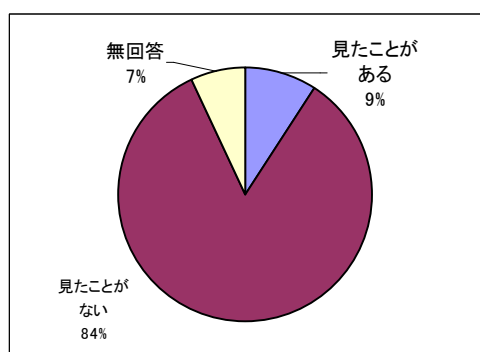
今後も、利用環境が整備されているお客様には利便性をPR、ご利用いただけるよう推進してまいります。

7. 情報公開について

情報公開は十分にできていると思えますか



ディスクロージャー誌をご覧になったことがありますか



情報公開については、十分できている・概ねできているとの回答を 51%いただきました。ディスクロージャー誌については、ご存知ではないとの回答が 84%になっており、より多くの方に当金庫を知っていただくために今後も情報公開を積極的に行ってまいります。

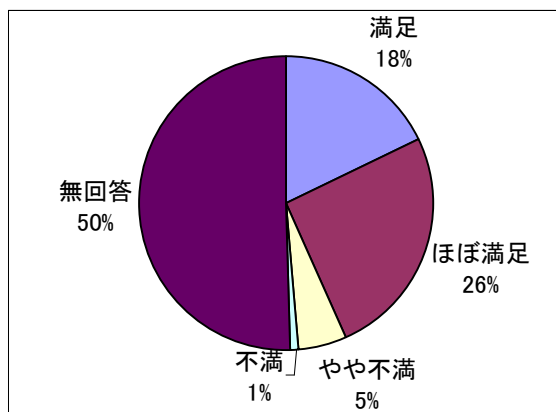
8. 当金庫が実施している文化的・社会的活動をご存知ですか（複数回答）

みずしん経済研究会(講演会・研修会)	年金友の会(年金旅行)	ゲートボール大会の開催	水島源平太鼓	水島港祭りへの参加	営業店ロビーの開放(ロビー展等)
40	170	7	35	240	138

「水島港まつり」は、地域のイベントとして毎年参加しており 240 名の方に認知していただいております。「年金友の会旅行」も毎年趣向を凝らしてご参加の皆様には好評をいただいております 170 名の方がご存知でした。認

知の低いものについてはPRを強化するとともに、今後も各種活動を通じて皆様のお役に立ちたいと存じます。

9. 総合的な評価



今回の調査では、無回答が50%となりましたが、満足・ほぼ満足の回答を44%いただきました。

皆様には、情報提供をもっとしてもらいたい、手数料が高い、営業時間の拡大等、多くのご意見・ご要望をいただきました。

今回頂戴しましたご意見・ご要望を参考にして、お客様の満足度の向上を図るとともに、地域の皆様から信頼される金融機関となるように、更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。

※各グラフの比率は小数点以下を四捨五入しております

II. 今回のアンケートで頂戴したご意見から

1. 窓口・渉外

- ・ ATMが普及してきた今、カードを持っていけば入金払い出しそして振り込みまでできてしまう状況。結果として窓口に行く事もなく用件が済んでしまう、会話がなにも寂しい気がします。

2. 情報提供・商品・キャンペーン

- ・ キャンペーン金利などがあれば良いと思う。懸賞付定期はもう少し当選が多いと楽しめると思う。
- ・ ボランティアや環境問題の意識の高い人も多くいるので、そういった商品を出して他行と差別化を、はかってみてはどうでしょうか。
- ・ インターネットバンキングを利用していますが、振込み手数料が高いことと利用時間に制限がある（夜間）ことに不便を感じています。
- ・ 他行にないサービスや特色を出して勝負してもらいたい。
- ・ キャンペーン商品がある事を知らない。
- ・ 懸賞付定期預金ではなくプラス利率の方がよい。

3. 店舗・ATM

- ・ 駐車場の場所がせまい（置く台数場所）。
- ・ 仕事をしている人のために、土曜日の数時間でも窓口営業をしていただけたらありがたいと思うし、利用客も増えると思います。
- ・ 土日のATM利用手数料を無料にしてほしい。
- ・ ATMの増設（近くに無い）。
- ・ 支店での油絵の展示を、今後も宜敷くお願い致します。

4. その他

- ・ 水島地域に本店を置く唯一の信用金庫ですからこれからも利用します。よろしくをお願いします。
- ・ 今後共、堅実な経営をお願いします。（信頼して預けている訳ですから。）
- ・ ますます利用者の利益につながる業務を希望します。水島信用金庫を利用して良かったと思えるように・・・

Ⅲ. お客様のご意見を踏まえて改善を行なった取組事項

1. 利用しやすい店舗、駐車場についてのご要望 （対応策）

- ① 下記の店舗で改装・駐車場の整備を行いました。

連島支店

平成19年12月駐車場拡張・整備、平成20年3月店内改装

鶴の浦支店

平成19年12月駐車場整備、平成20年3月店内改装

笹沖支店・広江支店

平成20年1月駐車場整備

寿町支店

平成20年3月店内改装

羽島支店

平成20年3月店内改装

- ② 平成19年8月にニシナフードバスケット中畝店に店外ATMコーナーを新設しました。
- ③ 平成19年12月に耳の聞こえにくい方にご利用いただくために「携帯助聴器ボイスメッセ」・「簡易筆談器かきポンくん」・「耳マーク」を全店に配置しました。

2. A T M時間外手数料を安くしてもらいたいとのご要望

(対応策)

- ① 平成 19 年 4 月にポイントサービスを導入し、お取引ステージに応じて A T M時間外利用手数料・貸金庫利用手数料の割引を実施しました。
- ② 平成 20 年 6 月から「おかやま A T Mネットワーク」に加入し県下 8 信用金庫、中国銀行、トマト銀行、笠岡信用組合の 11 金融機関で他行 A T M利用手数料を無料化しました。(時間外手数料は、現行どおり必要です)

3. 運用商品の品揃えについてのご要望

(対応策)

- ① 平成 19 年 10 月に倉敷市の「よい子いっぱい債」の募集を行いました。
- ② 平成 19 年 11 月から投資信託の窓口販売 (10 商品) を開始しました。

4. 魅力ある商品についてのご要望

(対応策)

預金商品

- ① 「退職金専用定期預金“輝”」を前年に引続き販売しました。
- ② 平成 19 年 6 月に「夏の懸賞付定期預金」を発売しました。
- ③ 平成 19 年 11 月に「冬の懸賞付定期預金」を発売しました。
- ④ 平成 20 年 1 月に高金利定期預金「たのしみ名人」を発売しました。

融資商品

- ① 平成 19 年 7 月からマイカーローン、リフォームローンについて、ホームページからお申し込みができるようにしました。
- ② 平成 19 年 10 月から教育ローンについて、ホームページからお申し込みができるようにしました。
- ③ 平成 19 年 10 月に岡山県中小企業家同友会の会員様の発展と地域に貢献することを目的として、岡山県中小企業家同友会と業務提携を行い、「みずしん中小企業家同友会提携ローン」を発売しました。
- ④ 平成 19 年 12 月に原則担保・第三者保証人不要の事業性融資商品「ドリームヒット」を発売しました。

IV. 平成 19 年度に受付した苦情への対応について

平成 20 年 2 月 25 日に発生した全国信用金庫データ通信システムの障害による振込処理の遅延に関しましては、皆様には多大なご迷惑をおかけいたしましたこととお詫び申し上げます。

当金庫は、関係団体と共に再発防止に向けて万全の取り組みを行ってま

いますので、今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

以上