

## 「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 21 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 年に第 1 回お客様アンケートを開始し、平成 21 年 1 月に第 4 回目の「お客様アンケート」を実施いたしました。

今回 655 名のお客様からご回答をいただき、ご協力誠に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ご意見・ご要望等により取り組みました事項につきまして、下記の通りお知らせいたします。

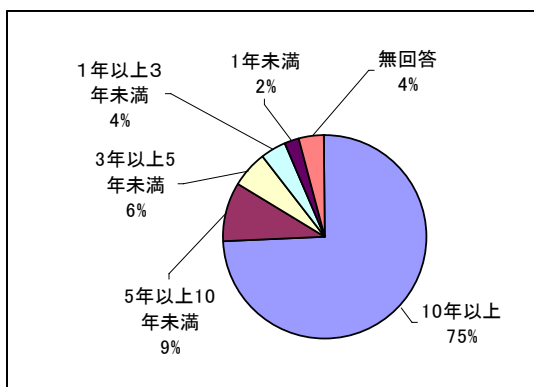
### 記

#### ○ アンケート調査概要

1. 実施時期 平成 21 年 1 月～平成 21 年 2 月
2. 調査方法 当庫取引先の 20 歳以上の方 2,000 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 655 部 (有効回答部数)

#### I. アンケート結果

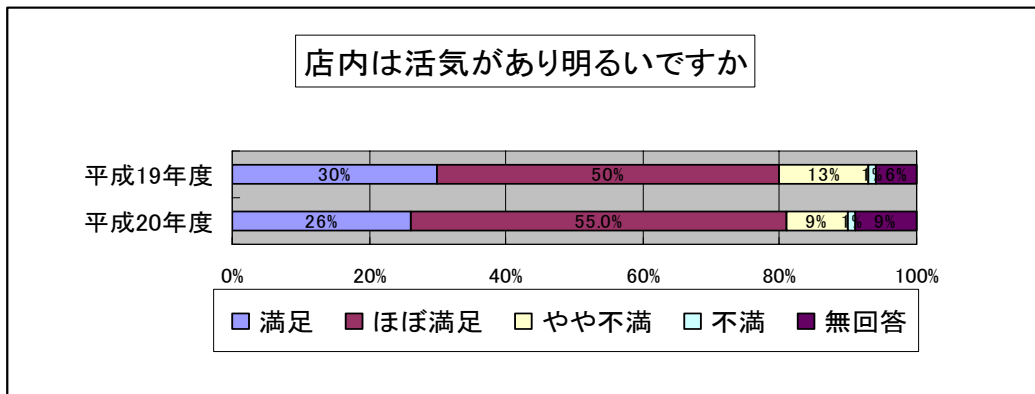
##### 1. 水島信用金庫とお取引を始めて何年になりますか



今回のアンケートにお答えいただいた方の 90%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 75%で、長いお取引をいただいております。

また、3 年未満の方は 6 %でした。

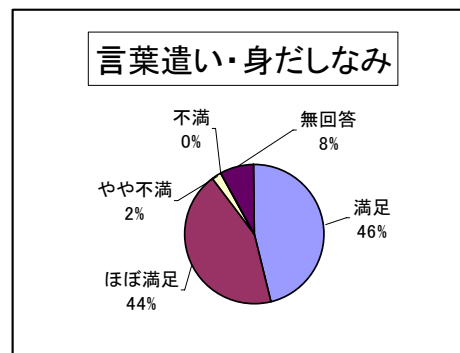
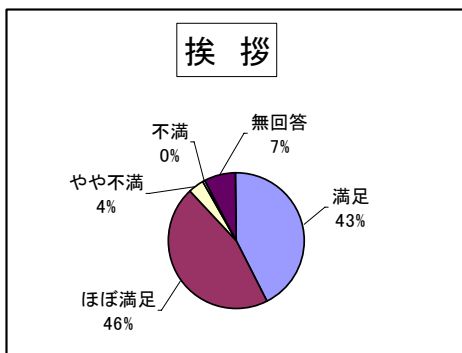
2. 店内の雰囲気はどうか。



前回調査と同様に満足・ほぼ満足のご回答を 81%いただきました。今後ともご来店のお客様には、お取引を気持ち良くスムーズに行っていただけるようさらに努めてまいります。

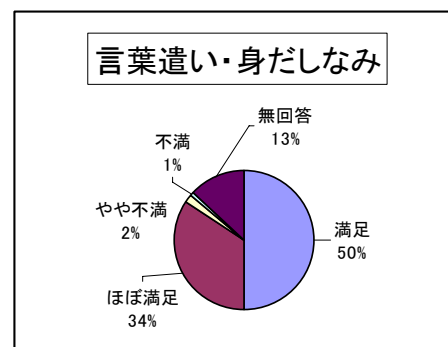
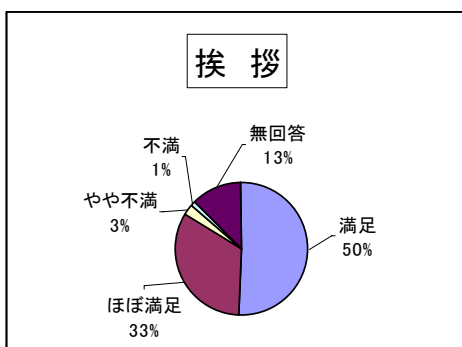
3. 当金庫職員の対応はいかがですか

①窓口



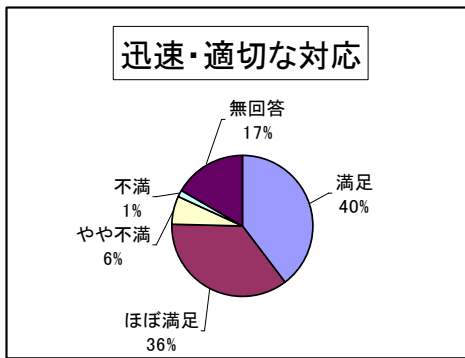
窓口では、満足・ほぼ満足のご回答を挨拶で 89%、また言葉遣い・身だしなみでも 90%と高い評価をいただきました。今後も、さらに気持ちのよい対応を心掛けてまいります。

②渉外



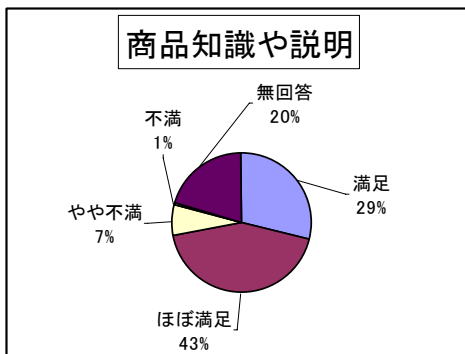
渉外では、満足・ほぼ満足のご回答を挨拶で 83%、言葉遣い・身だしなみでも 84%いただきましたが、今後もより高いレベルでご満足いただけるよう研修等を通じてレベルアップを図ってまいります。

③ ご相談、ご依頼事項への迅速・適切な対応はできていますか。



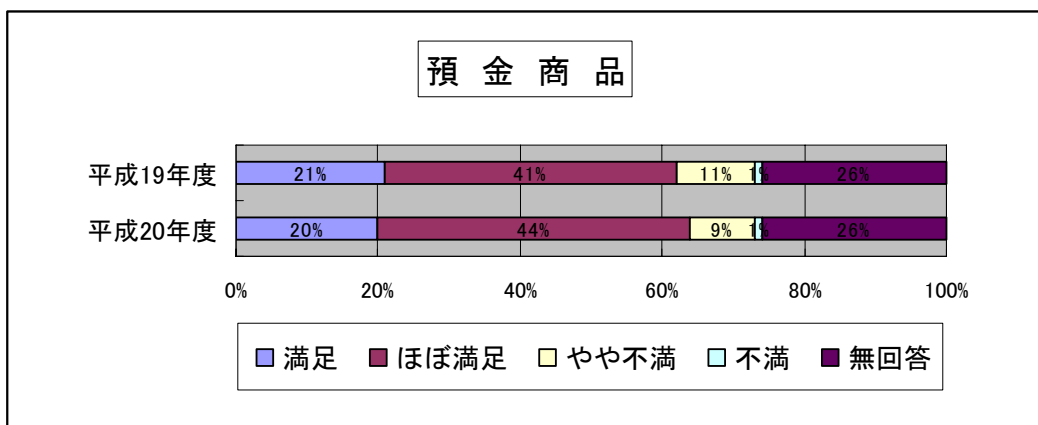
満足・ほぼ満足のご回答を 76%いただきました。今後もさらにお客様を大切に、約束時間を厳守し迅速・適切な対応を心掛け、ご要望・ご相談にお応えしてまいります。

④ 商品知識や説明の分かりやすさはいかがですか。



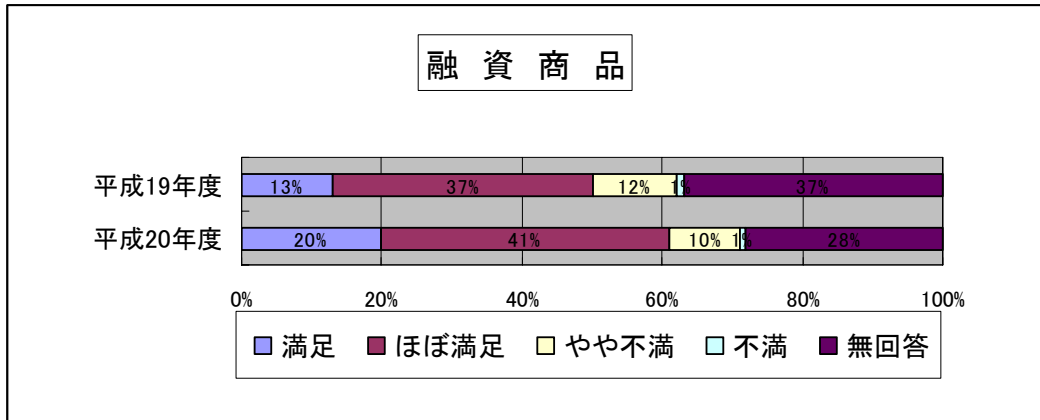
満足・ほぼ満足のご回答を 72%いただきました。今後も研修・勉強会等を通じて職員個々のレベル向上を図り、お客様に分かりやすくご理解いただける表現で説明できるように努めてまいります。

4 .預金商品は分かりやすく魅力がありますか。



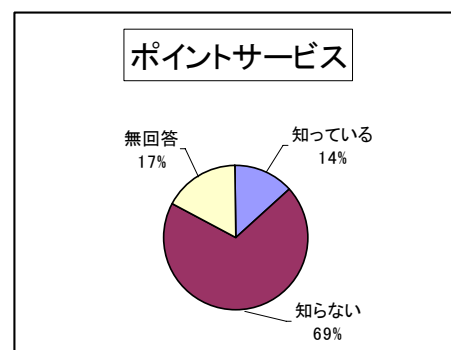
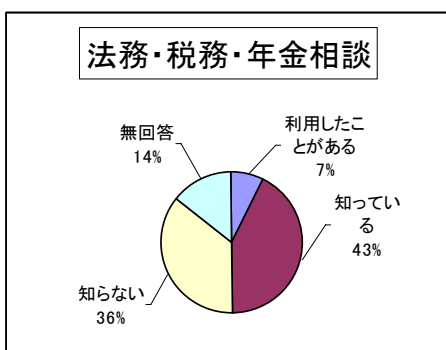
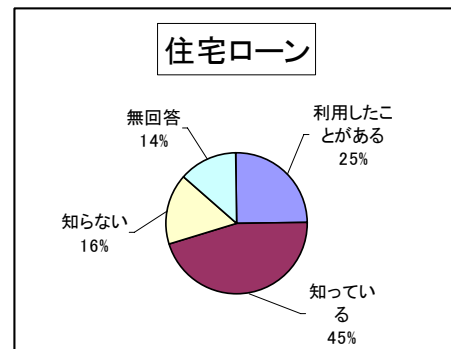
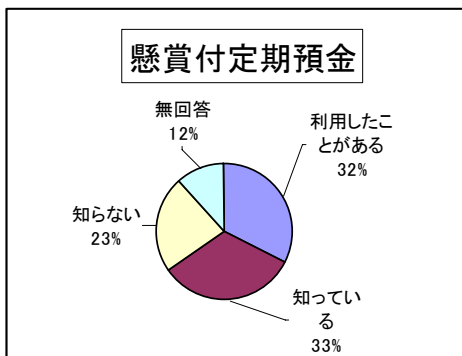
預金商品の魅力や分かりやすさにつきましては、満足・ほぼ満足のご回答を64%いただき前回より2ポイント上昇いたしましたが、やや低いと思われますので、引き続きご満足いただける預金商品の開発・ご提供に努めてまいります。

5. 融資商品は分かりやすく使いやすいですか。



融資商品の使いやすさ・分かりやすさにつきましては、満足・ほぼ満足のご回答を61%いただき前回より11ポイント上昇いたしました。今後さらに使いやすく、ご満足いただける融資商品の開発・ご提供に努めてまいります。

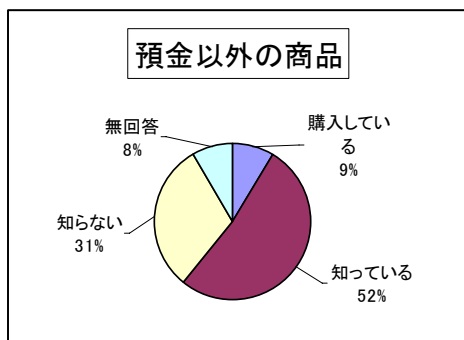
6. 当金庫のキャンペーン商品・サービスについて



懸賞付定期預金につきましては、65%の方がご存知であるのに対し、ポイントサービスはご存知ない方が89%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きましては引き続きPRをしてまいります。

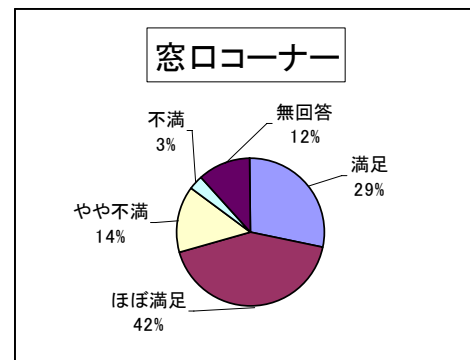
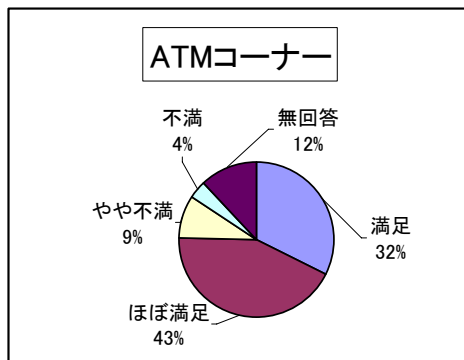
また、住宅ローンの金利引き下げ、各種相談会につきましては、いずれも50%以上の方がご存知でした。今後、お客様のニーズにお応えできるよう、タイムリーにマスメディアやホームページ等を活用し、積極的にPRを行ってまいります。

7. 預金以外の運用商品を当金庫が取り扱っていることを知っていますか。



預金以外の商品の取り扱いにつきましては、61%の方がご存知でしたが、31%の方がご存知ないとの回答でした。お客様のご要望にお応えできるようさらにPRしてまいります。

8. 営業時間について



窓口・ATMコーナーとも、満足・ほぼ満足のご回答を75%いただきました。また、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20年6月から「おかやまATMネットサービス」を開始いたしました。

(※おかやまATMネットサービスとは)

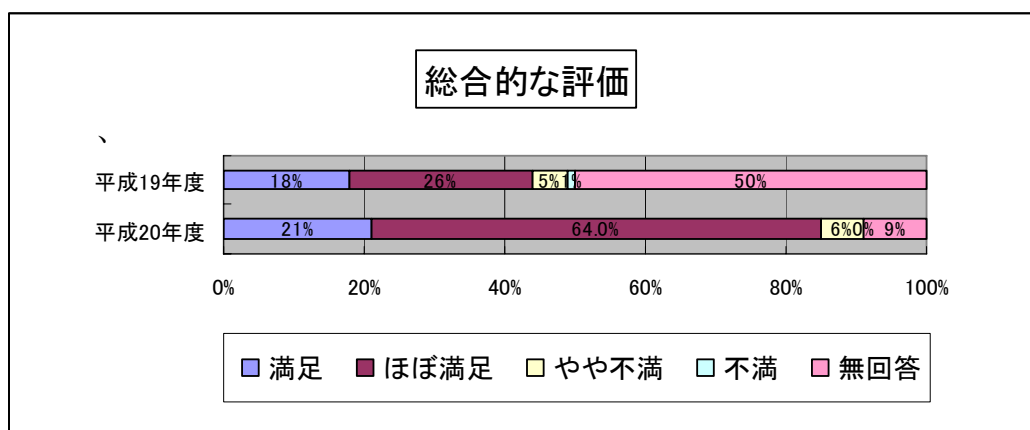
県下8信用金庫と中国銀行、トマト銀行、笠岡信用組合の11金融機関で相互のキャッシュカードによるお引出し・ご入金、他行利用手数料が無料です（但し、中国銀行はご入金時手数料が必要となります）。また、ご利用日・ご利用時間帯によっては、各ATM設置金融機関所定の「時間外手数料」が必要となります。

9. 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）

みずしん研究会 (講演会・研修会)	年金友の会 (年金旅行)	金融教育ス クールの開催	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)
93	167	10	28	323	212

「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 323 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ご好評をいただいております。167 名の方がご存知でした。今回初めて開催いたしました金融教育スクールにつきましては、今後さらに内容を充実させてまいりたいと思います。また、認知の低いものにつきましては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たてるよう努力してまいります。

10. 総合的な評価



今回の調査では、有効回答率91%のうち満足・ほぼ満足のご回答を85%いただきました。

皆様には、営業時間の拡大、色々な情報を提供してもらいたい、もっと訪問して欲しい等多くのご意見・ご要望をいただきました。

※ 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. お客様のご意見・ご要望等により取り組みました事項

	具体的な実施事項	実施時期
店舗・ATM	水島南支店の駐輪場をリニューアルいたしました。	平成 20 年 6 月
	ハッピーズ倉敷中島店に共同ATMコーナーを新設いたしました。	平成 20 年 7 月
	イオンタウン水島に共同ATMコーナーを新設いたしました。	平成 20 年 6 月
	偽造・盗難対応としてICカードを発行いたしました。	平成 21 年 4 月
預金商品	子育て応援定期積金「みずしん若葉」の取扱いを開始いたしました。	平成 20 年 6 月
	2008 夏の懸賞付定期預金の取扱いをいたしました。	平成 20 年 6 月～8 月
	2008 冬の懸賞付定期預金の取扱いをいたしました。	平成 20 年 11 月～12 月
	定期預金「みずしん Best Shot」の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 4 月
融資商品	借換専用住宅ローンの取扱いを開始いたしました。	平成 20 年 8 月
	財) 岡山県産業振興財団賛助会員向け融資制度の取扱いを開始いたしました。	平成 20 年 11 月
	アパートローン（ミックス型）の取扱いを開始いたしました。	平成 20 年 11 月
	アパートローン（ミックス 10）の取扱いを開始いたしました。	平成 20 年 12 月
	三菱車購入専用マイカーローンの取扱開始及び「融資相談窓口」を設置いたしました。	平成 21 年 2 月
	動産担保融資「しんきんMEサポート」の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 4 月
その他	医療保険「EVERセレクトプラン」・「がん保険 f」の取扱いを開始いたしました。	平成 20 年 6 月
	倉敷市「平成 20 年度よい子いっぱい債」の募集をいたしました。	平成 21 年 3 月

この度は、「お客様アンケート」にご協力いただきまして、誠に有難うございました。今回頂戴いたしましたご意見・ご要望を参考にして、改善に取り組んで参ります。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、さら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。