

「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 22 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 年にお客様アンケートを開始し、平成 22 年 1 月に第 5 回の「お客様アンケート」調査を実施いたしました。

今回 786 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す。「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。

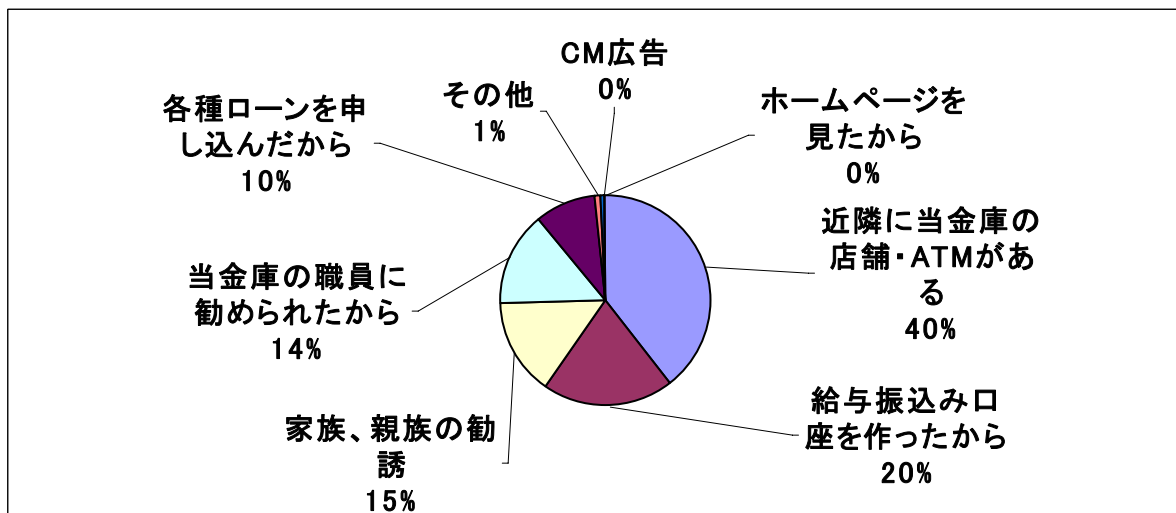
記

○ アンケート調査概要

1. 実施時期 平成 22 年 1 月～平成 22 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 1,500 名のお客様に郵送し、回答を記入のうえ返送していただきました。また、500 名のお客様には、店頭でアンケート用紙に回答を記入していただきました。
3. 回収部数 786 部（有効回答部数）

I. アンケート結果

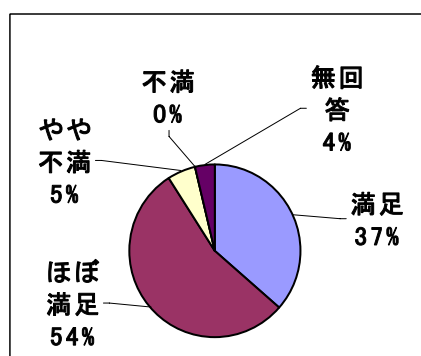
1. 当金庫とお取引を始めたきっかけは何ですか



当金庫とのお取引のきっかけは、40%のお客様から、「近隣に当金庫の店舗・ATMがあるから」とご回答いただきました。次に「給与振込み口座を作ったから」とご回答のお客様が20%でした。お取引のきっかけは利便性が大きな要因となっていました。また、「家族・親族の勧誘」とご回答のお客様が18%、「当金庫の職員に勧められたから」とご回答のお客様が14%と続きました。

2. 窓口・渉外についてお客様の満足度をお答えください

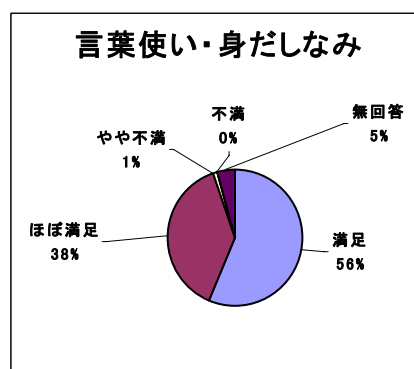
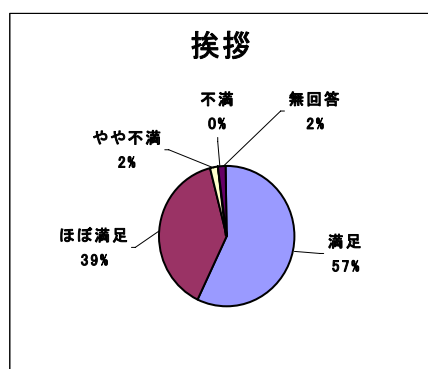
(1) 店内は、活気があり明るいですか



91%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。一方で、5%のお客様から「やや不満」であるとのご回答もいただいております。引き続きすべてのお客様に満足していただけるように、明るく活気のある店舗になるよう努めてまいります。

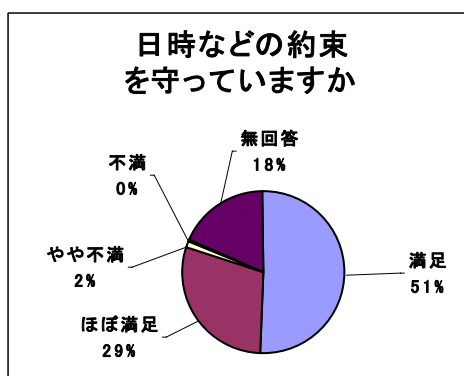
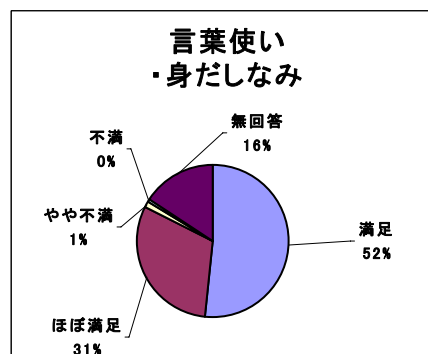
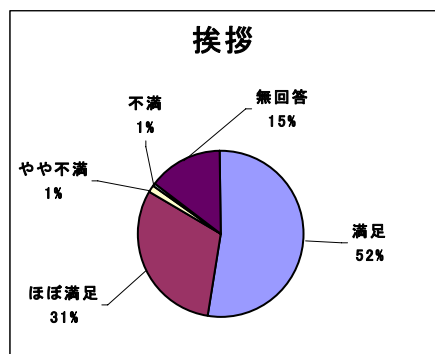
(2) 当金庫職員の対応はいかがですか

① 窓口



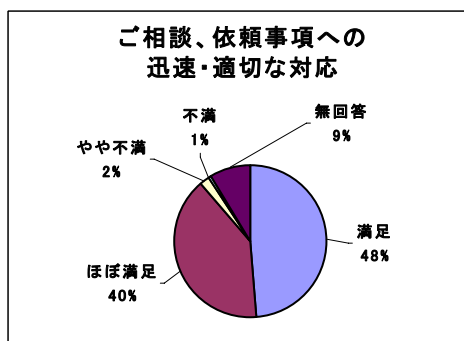
挨拶では、96%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただき、また言葉遣い・身だしなみでも94%のお客様から高い評価をいただきました。今後も、さらに気持ちのよい対応を心掛けてまいります。

② 渉外



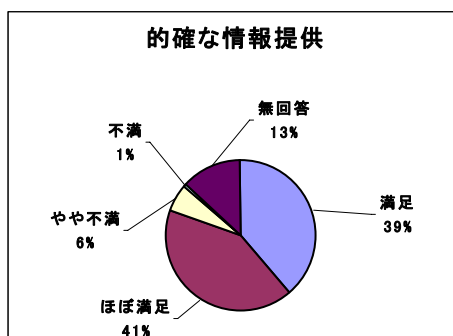
挨拶では、83%のお客様から、言葉遣い・身だしなみでは83%のお客様から、日時などの約束を守っていますかでも80%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきましたが、今後もより高いレベルでご満足いただけるよう、研修等を通じてレベルアップを図ってまいります。

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。



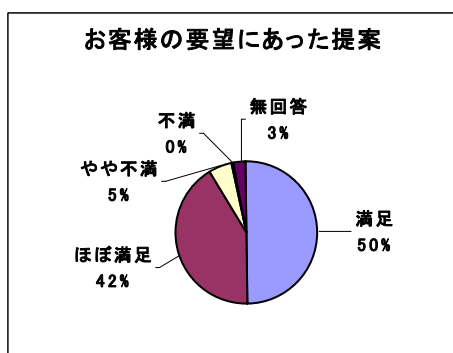
87%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。今後も、約束時間を厳守し迅速・適切な対応を心掛け、ご要望・ご相談にお応えしてまいります。

④ 的確な情報提供



80%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。今後も研修・勉強会等を通じて職員個々のレベルアップを図り、お客様に的確な情報を提供できるように努めてまいります。

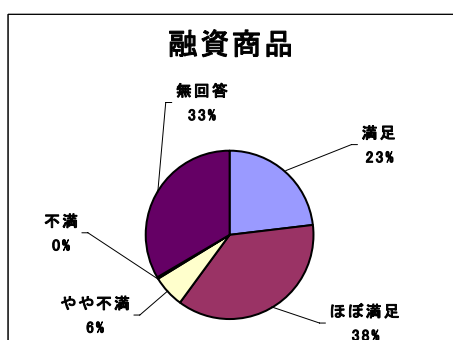
⑤お客様の要望にあった提案



92%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。今後もさらにお客様のニーズは何かを十分検討し、お客様のニーズに合った提案ができるように努めてまいります。

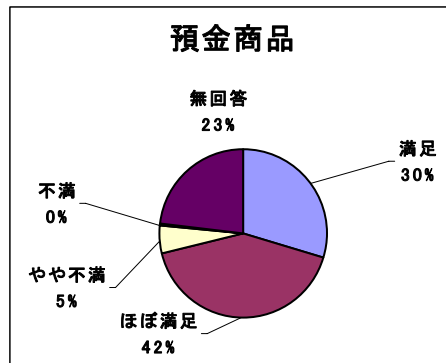
(3) 取扱商品の内容等の説明は分かりやすいですか。

①融資商品



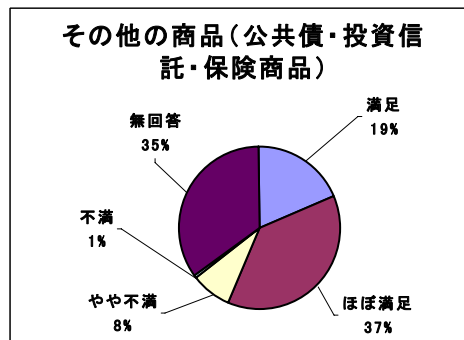
融資商品の内容等の説明は分かりやすいですかについては、61%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。まだまだ不十分であり、今後さらに内容等の分かりやすい説明に努めて、ご満足いただけるように努めてまいります。

②預金商品



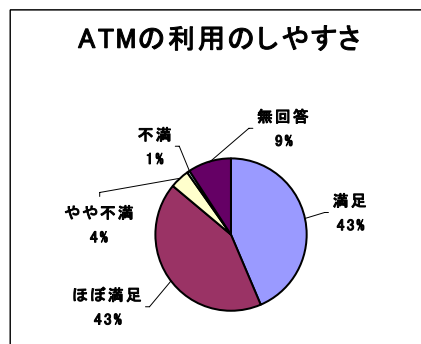
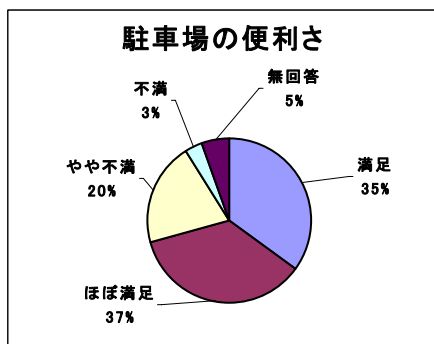
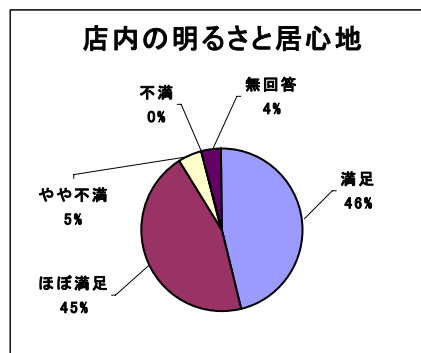
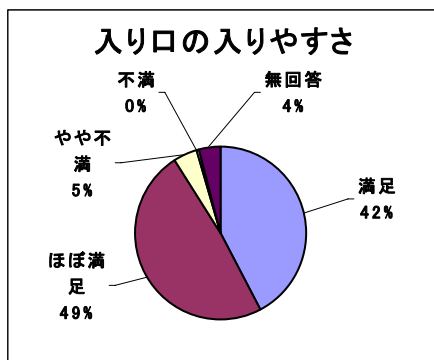
預金商品の内容等の説明は分かりやすいですかについては、72%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。今後さらに内容等の分かりやすい説明に努めて、引き続きご満足いただけるように努めてまいります。

③その他の商品（公共債・投資信託・保険商品）



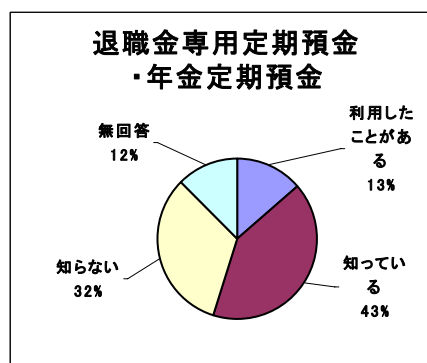
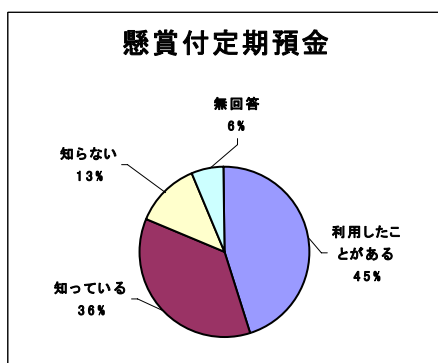
その他の商品（公共債・投資信託・保険商品）の内容等の説明については、「満足・ほぼ満足」とご回答いただいたお客様は、56%にとどまりました。引き続き、職員のレベルアップを図るとともに、お客様に分かりやすく説明するように努めてまいります。

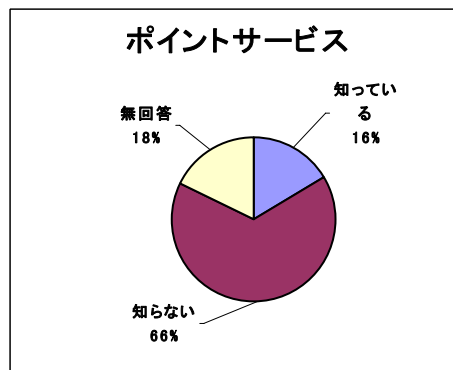
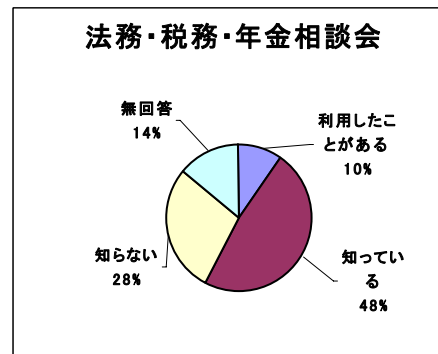
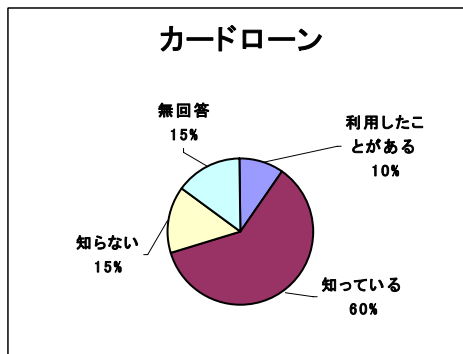
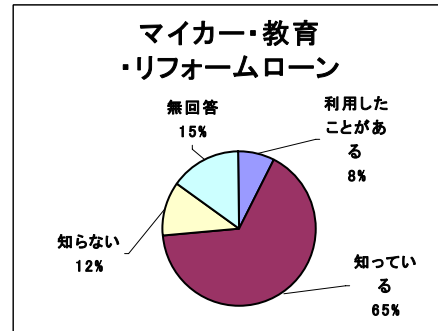
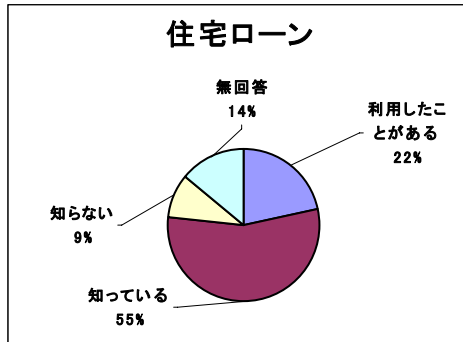
(4) 店舗の外観や店内のレイアウトはいかがですか



入り口の入りやすさ、店内の明るさと居心地とも、91%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。ATMの利用のしやすさも、86%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。また、駐車場の便利さは、72%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきましたが、23%のお客様からは「やや不満・不満」のご回答もいただいております。今後の課題として改善に努めてまいります。

3. 当金庫の取扱商品・サービスについて

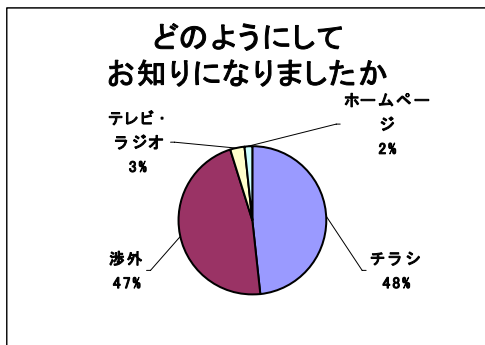




懸賞付定期預金につきましては、81%のお客様が「利用したことがある、知っている」と認知度は高くなっております。また、住宅ローン77%・マイカー・教育・リフォームローン73%・カードローン70%とご存知のお客様も多くなっております。しかしながら法務・税務・年金相談会58%、退職金専用定期預金・年金定期預金56%と認知度が低くなっており、ポイントサービス（手続き不要で、取引に応じて特典が受けられるサービス）はご存知ないお客様が66%と認知度がさらに低くなっております。

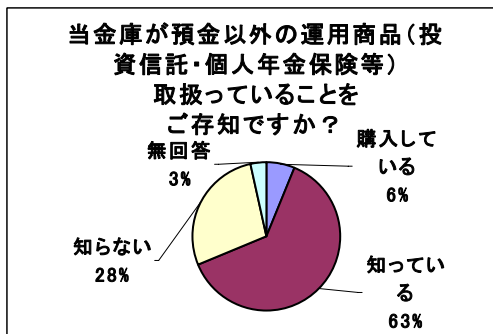
当金庫の取扱商品・サービスについては、今後ともPRを十分に行ない皆様に広く知っていただくように努めてまいります。

4. 住宅ローン、マイカー・教育・リフォームローン、カードローンの融資商品は、どのようにしてお知りになりましたか

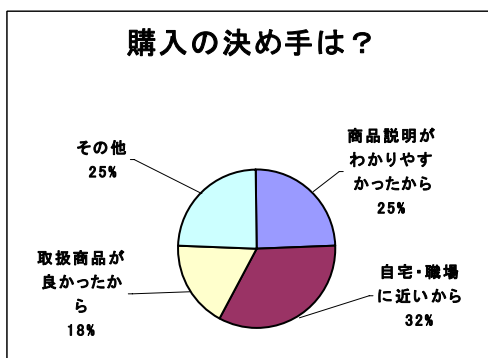


上記融資商品を知った手段は、「チラシ」によるが48%、「渉外」によるが47%と全体の95%を占め、「テレビ・ラジオ、ホームページ」によるは、わずか5%と低く、今後の課題として検討してまいります。

5. 当金庫が預金以外の運用商品（投資信託・個人年金保険等）を取扱っていることをご存知ですか

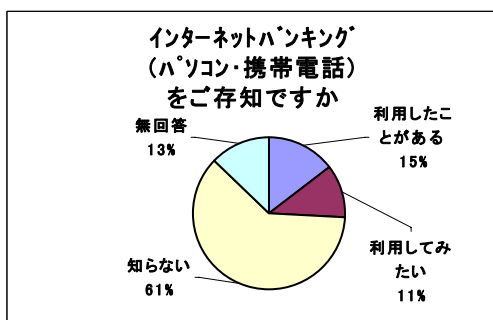


預金以外の運用商品（投資信託・個人年金等）の取扱いにつきましては、69%のお客様が「購入している、知っている」との回答をいただきましたが、28%のお客様から「知らない」との回答をいただきました。今後ともお客様へのPRに努めてまいります。



購入の決め手は、32%のお客様から「自宅・職場に近いから」、25%のお客様から「商品説明がわかりやすかったから」、18%のお客様から「取扱商品が良かったから」との回答をいただきました。

6. インターネットバンキング（パソコン・携帯電話）をご存知ですか

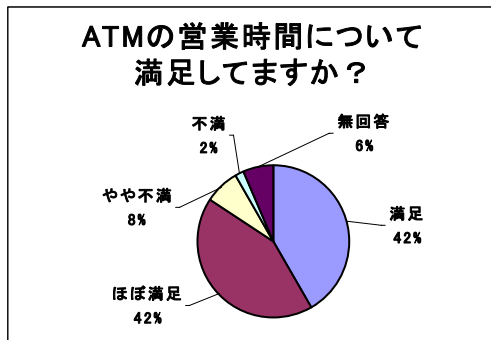


「利用したことがある」お客様は15%、「利用してみたい」お客様は11%にとどまりました。「知らない」と回答のお客様が61%と非常に多いことから、今後お客様への

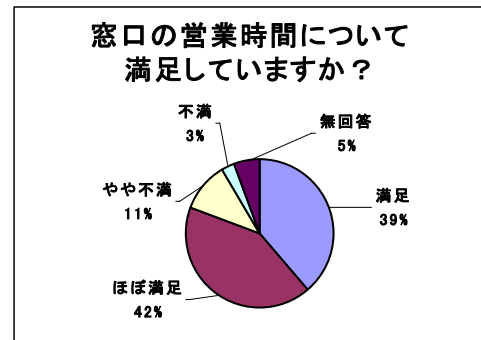
PR を強化し、多くのお客様に利用していただけるように努めてまいります。

7. 営業時間について

①ATM



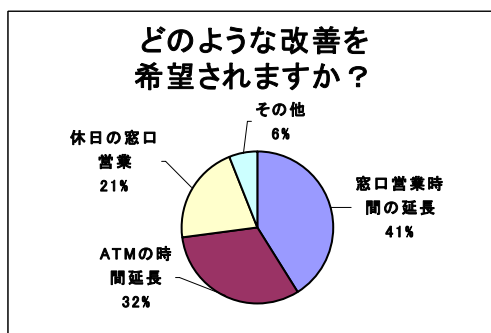
②窓口



A T Mの営業時間については、84%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。また、窓口の営業時間についても、81%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。

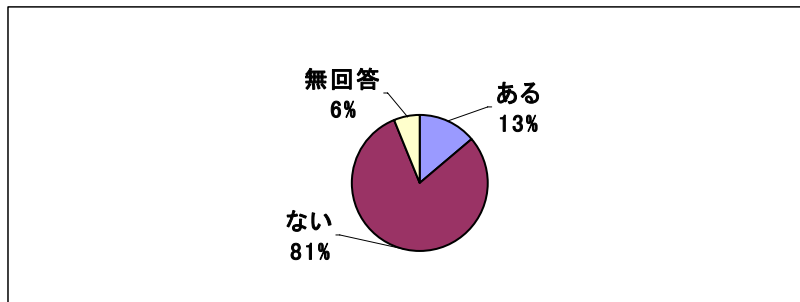
反面、A T Mの営業時間については、10%のお客様から「不満・やや不満」のご回答をいただいたこと、また、窓口の営業時間についても、14%のお客様から「不満・やや不満」のご回答をいただいたことは、今後の課題です。

③上記で「やや不満」または「不満」の方は、どのような改善を希望されますか



お客様の希望として「窓口時間の延長」が 41%、「A T Mの時間延長」が 32%、「休日の窓口営業」が 21%と全体の 94%が営業時間に関する改善を希望されています。これらについては、今後の課題として検討してまいります。

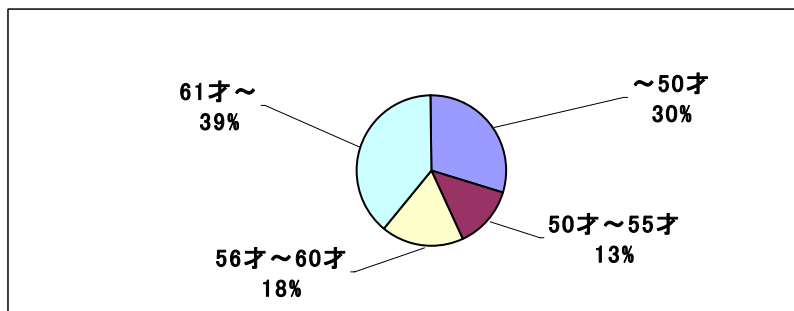
8. 年金の受給に関してお知りになりたいことがありますか



年金の受給の関してお知りになりたいことがありますかとのご質問に對しまして、13%のお客様が何らかの質問事項をお持ちでした。

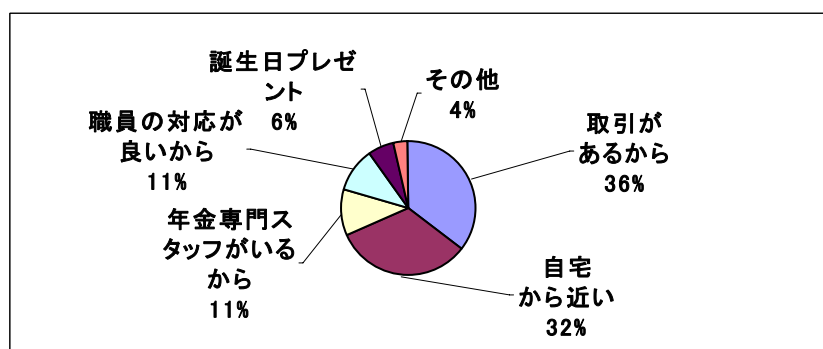
当金庫では、お客様からのご質問に対応できる年金スタッフを配置しておりますのでお気軽にお問い合わせ下さい。

8-1. お客様の年齢をお聞かせ下さい



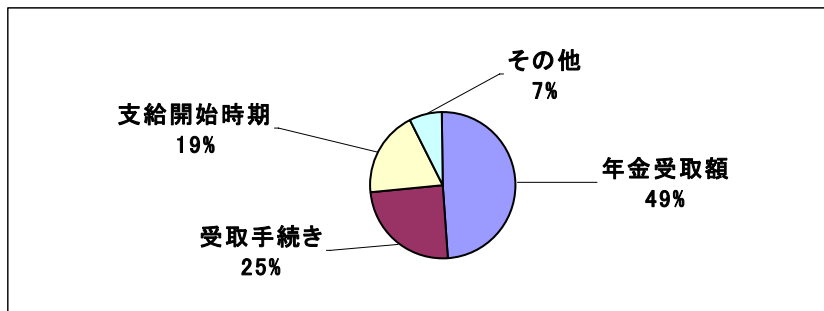
ご回答いただいたお客様の年齢構成は、「50才まで」が30%、「55才まで」が13%、「60才まで」が18%、「61才以上」が39%でした。

8-2. 年金のお受取りはどのような理由で受け取り金融機関を指定されますか



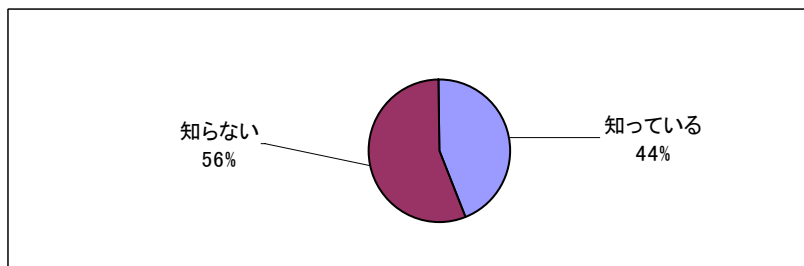
年金のお受取金融機関を指定した理由は、「取引があるから」が36%、「自宅から近いから」が32%でした。その他、年金のお受取金融機関を指定した理由は、「職員の対応が良いから」が11%、「年金スタッフがいるから」が11%でした。

8-3. 関心事項は何ですか



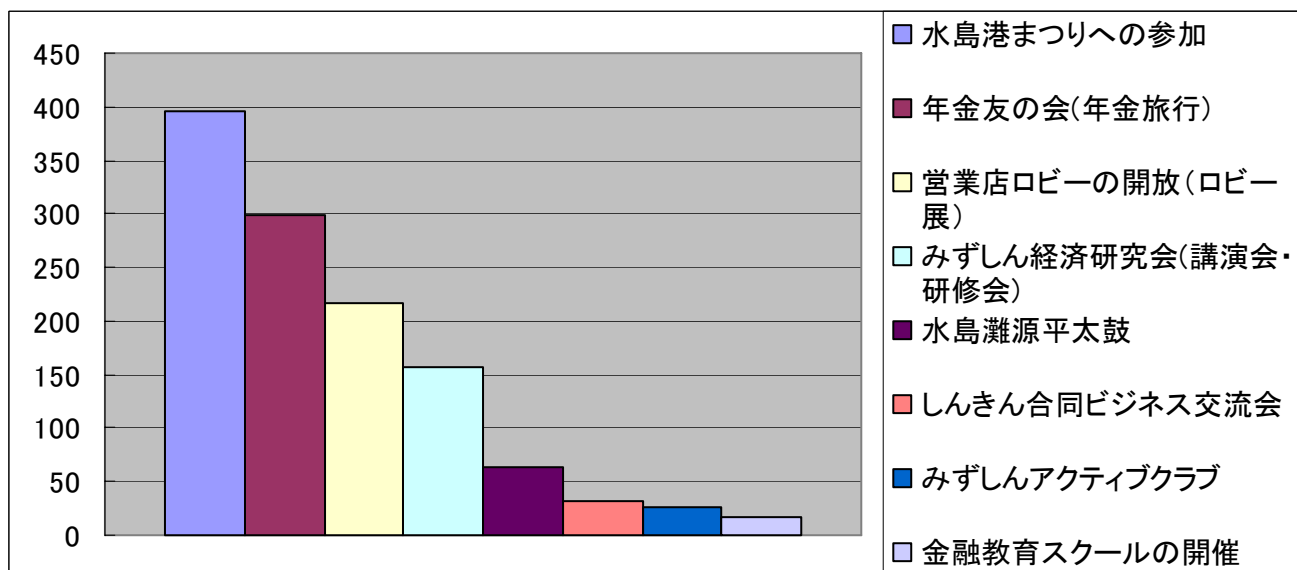
49%のお客様が「年金受取額」について、25%のお客様が「受取手続き」について、19%のお客様が「支給開始時期」について関心を持っているとご回答いただきました。年金に関するご質問、お問い合わせは、年金スタッフまでお気軽にご連絡下さい。

8-4. 年金スタッフを知っていますか



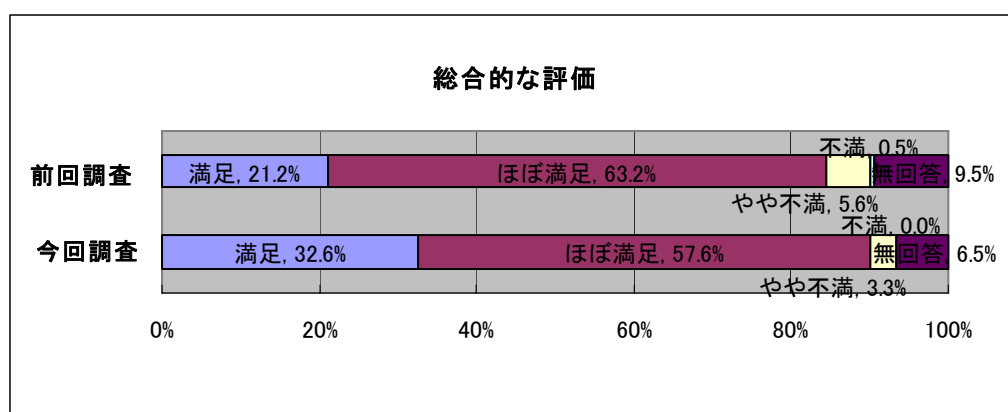
年金スタッフが誕生して10年以上経過していますが、「知っている」とご回答いただいたお客様が44%にとどまっており、多くのお客様に知っていただくようPRしてまいります。

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）



「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 395 名 (33%) のお客様に認知していただいております。「年金友の会の旅行」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、298 名 (25%) のお客様がご存知でした。また、「営業店ロビーを開放 (ロビー展)」は、217 名 (18%) のお客様がご存知でした。認知度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めてまいります。

10. 総合的な評価



今回の調査では、91%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。

皆様には、「窓口営業時間の延長」、「ATMの時間延長」、「休日の窓口営業等」のご意見・ご要望をいただきました。今回の調査を参考にいたしまして改善に取り組んで参ります。

※ 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 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	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
	笹沖支店の店舗をリニューアルいたしました。	平成 21 年 9 月
	笹沖支店に全自動貸金庫を設置いたしました。	平成 21 年 12 月

預金商品	金利上乗せ定期預金「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
	みずしんエコ定期預金「みんなのちから」の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 6 月
	地元応援定期預金「みずしん マイ・タウン」の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 11 月
	金利上乗せ定期預金「みずしん Best Shot」第 2 弾の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 12 月
融資商品	みずしんエコローン「みんなのちから」の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 6 月
	「みずしんビジネスローン 60」の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 7 月
	「みずしんペットローン」の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 9 月
	「みずしんマイカーローン・オプションプラス」の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 10 月
	「金融相談・サポート窓口」を設置いたしました。	平成 21 年 11 月
	「景気対応緊急保証融資」の取扱いを開始いたしました。	平成 22 年 1 月
その他	医療保険「新 E V E R」の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 8 月
	傷害保険「標準傷害保険」の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 9 月
	ペット保険「どうぶつ健保ふぁみりい」の取扱いを開始いたしました。	平成 21 年 9 月
	倉敷市「平成 21 年度よい子いっぱい債」の募集をいたしました。	平成 22 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、さらに努めてまいりますので、よろしくお願ひ申し上げます。