

「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 23 年 6 月)

水島信用金庫では、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図るため、平成 23 年 2 月に第 6 回目の「お客様アンケート」を実施いたしました。

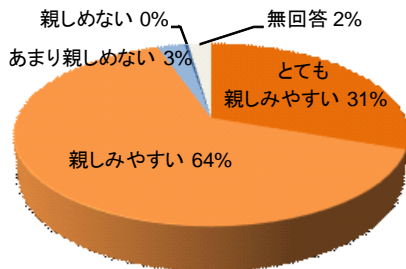
今回 889 名のお客様からご回答をいただき、ご協力誠にありがとうございました。「お客様アンケート」の結果及びお客様のご意見・ご要望等により取り組みました事項につきまして、下記の通りお知らせいたします。

○ アンケート調査概要

1. 実施時期 平成 23 年 2 月 2 日～平成 23 年 2 月 25 日
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 889 部 (回収率 44.5%)

I. アンケート結果

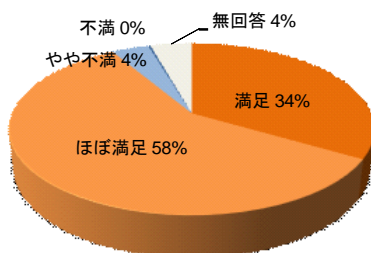
1. 水島信用金庫は親しみやすい金融機関ですか？



- 95%のお客様から「とても親しみやすい・親しみやすい」とご回答いただきました。
- 一方で 3%のお客様から「あまり親しめない・親しめない」とのご回答をいただいております、引き続きすべてのお客様に親近感を持っていただけるよう努めてまいります。

2. 窓口・渉外についてお客様の満足度をお答えください

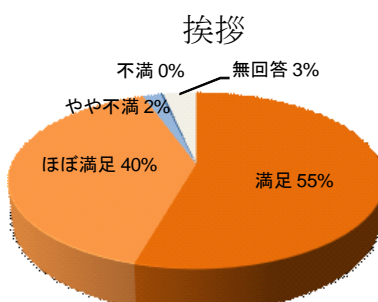
(1) 店内は、活気があり明るいですか？



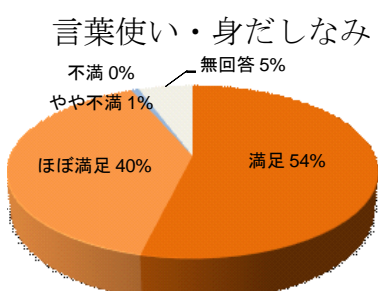
- 92%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。
- 一方で 4%のお客様から「やや不満」であるのご回答もいただいております、引き続きご来店いただいたすべてのお客様に満足していただけるように、明るく活気のある店舗づくりに努めてまいります。

(2) 当金庫職員の対応はいかがですか？

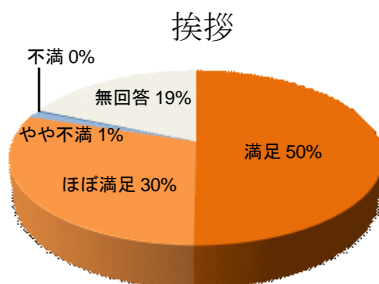
① 窓口



- 挨拶については 95%、言葉使い・身だしなみについては 94%のお客様から「満足・ほぼ満足」の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。

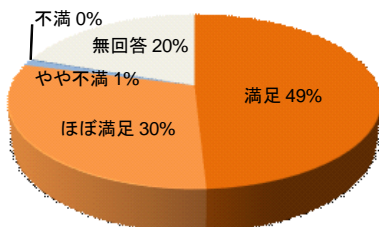


② 渉外

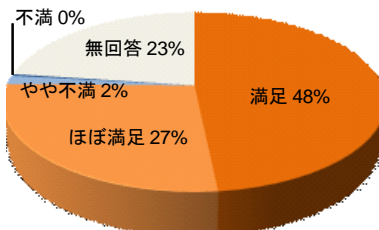


●挨拶では、80%のお客様から、言葉使い・身だしなみでは79%のお客様から、日時などの約束を守っていますかでも75%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきましたが、さらに高いレベルでご満足いただけるよう、研修等を通じてレベルアップを図ってまいります。

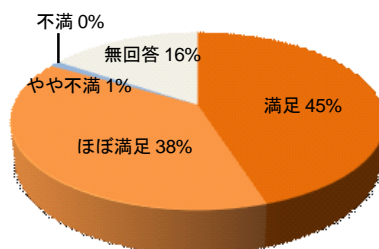
言葉使い・身だしなみ



日時などの約束を守っていますか

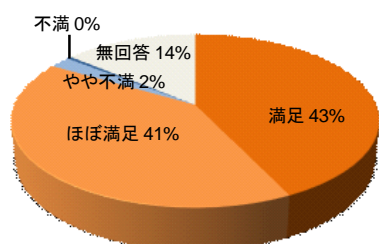


③ 電話対応はいかがですか？



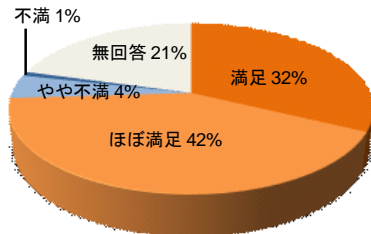
●電話の対応では、83%のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。今後も、さらに気持ちのよい電話の対応を心掛けてまいります。

④ ご相談、依頼事項への迅速・適切な対応



●84%のお客様から「満足・ほぼ満足」と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。

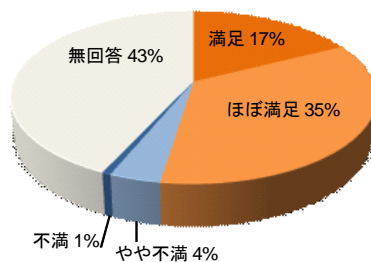
⑤的確な情報提供と要望にあった提案



- 74%のお客様から「満足・ほぼ満足」と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、またお客様のニーズは何かを十分検討し、お客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。

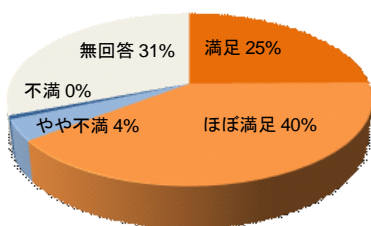
(3) 取扱商品の内容等の説明は分かりやすいですか？

①融資商品



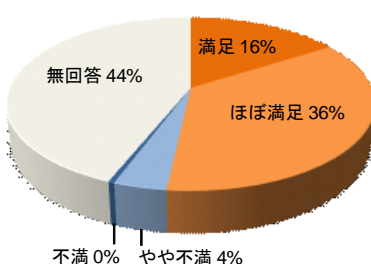
- 53%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。まだまだ不十分であり、今後さらに内容等の分かりやすい説明に努めて、ご満足いただけるように努めてまいります。

②預金商品



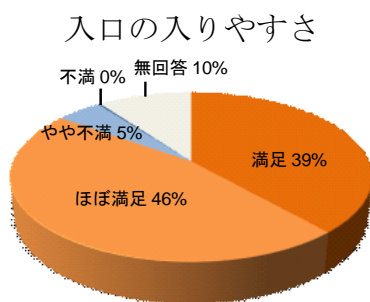
- 65%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。今後さらに内容等の分かりやすい説明に努めて、引き続きご満足いただけるように努めてまいります。

③その他の商品（公共債・投資信託・保険商品）

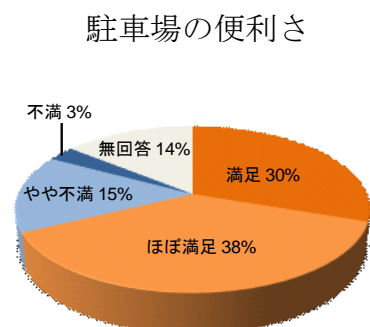
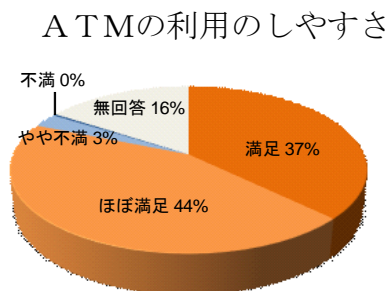
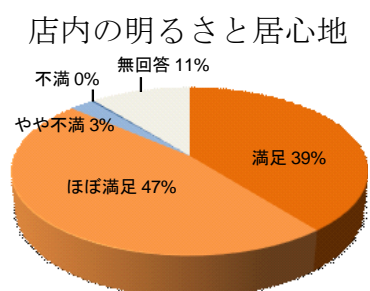


- 「満足・ほぼ満足」とのご回答いただいたお客様は、52%にとどまりました。引き続き、職員のレベルアップを図るとともに、お客様に分かりやすく説明するように努めてまいります。

(4) 店舗の外観や店内のレイアウトはいかがですか？

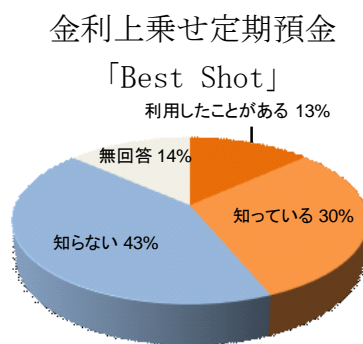
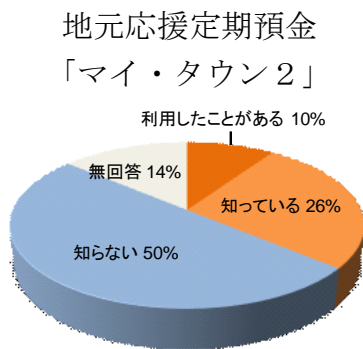


- 入口の入りやすさでは、85%のお客様から、店内の明るさと居心地では、86%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。ATMの利用のしやすさも、81%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。また、駐車場の便利さは、68%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきましたが、18%のお客様からは「やや不満・不満」のご回答をいただいております。今後の課題として改善に努めてまいります。

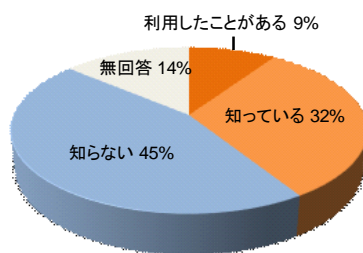


3. 当金庫の取扱商品・サービスについてお伺いします

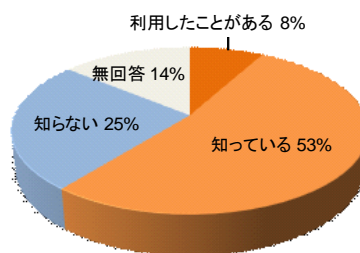
(1) 次の商品・サービスの取扱をご存知ですか？



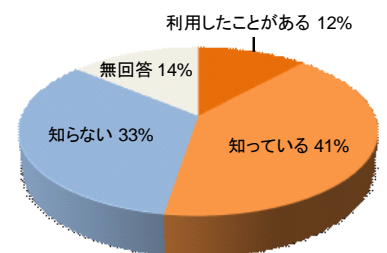
エコ定期預金・退職金専用
定期預金・年金定期預金



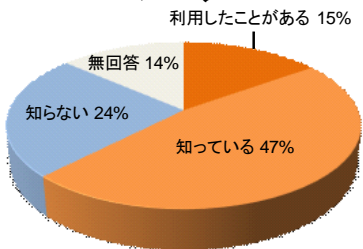
マイカーローン・教育
ローン・エコローン



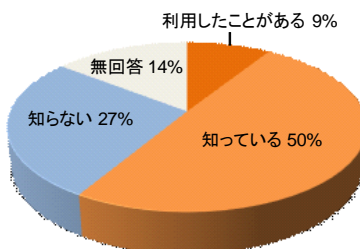
法務・税務・年金
相談会



住宅・リフォーム
ローン

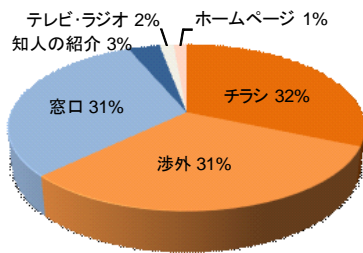


カードローン



- 融資商品について、「利用したことがある」「知っている」とのご回答をいただいたお客さまは、住宅ローン・リフォームローンが62%、マイカー・教育・エコローンが61%と、比較的高い認知度となっております。
- しかしながら法務・税務・年金相談会が53%、金利上乗せ定期預金「Best Shot」が43%、エコ定期・退職金専用定期・年金定期預金が41%、地元応援定期預金は36%と、認知度が低くなっており、お客様のニーズにお応えできるよう、当金庫の預金・融資商品をタイムリーにマスメディアやホームページ等も活用し、積極的にPRを行ってまいります。

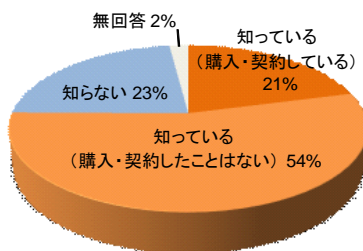
4. 住宅ローン、リフォームローン、マイカー・教育・エコローン、カードローンの融資商品は、どのようにしてお知りになりましたか？



- 上記融資商品を知った手段は、チラシ 32%、渉外 31%、窓口 31%が全体の94%を占め、知人の紹介 3%、テレビ・ラジオ 2%、ホームページが 1%と低く、今後の課題として検討してまいります。

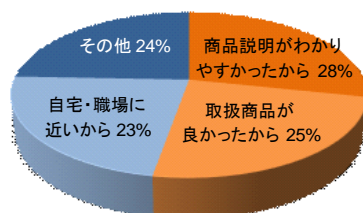
5. 預金以外の商品について

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



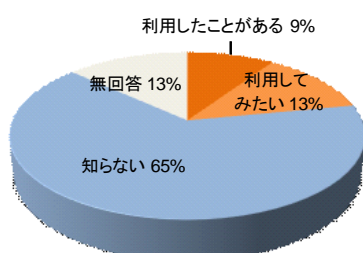
- 預金以外の運用商品（投資信託・年金保険・ペット保険等）の取扱いについては、75%のお客様から「購入している・知っている」とのご回答をいただきましたが、23%のお客様からは「知らない」とのご回答をいただきました。今後ともお客様へのPRに努めてまいります。

(2) 購入の決め手は何ですか？



- 購入の決め手は、28%のお客様から「商品がわかりやすかったから」、25%のお客様から「取扱商品が良かったから」、23%のお客様から「自宅・職場に近いから」とご回答をいただきました。

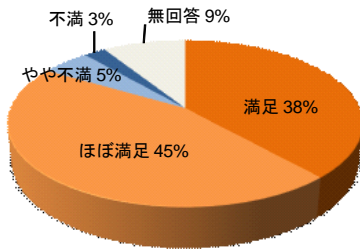
6. インターネットバンキング（パソコン・携帯電話）をご存知ですか？



- 「利用したことがある」お客様は9%、「利用してみたい」お客様は13%にとどまりました。
- 一方「知らない」とご回答のお客様が65%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。

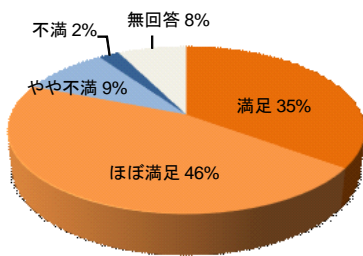
7. 営業時間について満足していますか？

①ATM



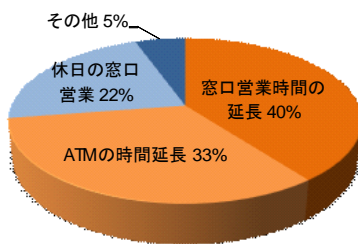
●ATMの営業時間については、83%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。また、窓口の営業時間についても、81%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。

②窓口



●反面、ATMの営業時間については8%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、11%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。

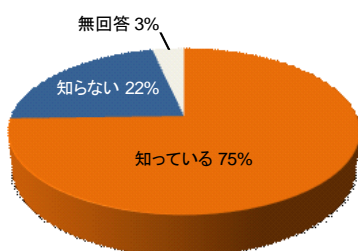
③上記で「やや不満」または「不満」の方は、どのような改善を希望されますか？



●お客様の希望として「窓口営業時間の延長」が40%、「ATMの時間延長」が33%、「休日の窓口営業」が22%と全体の95%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。

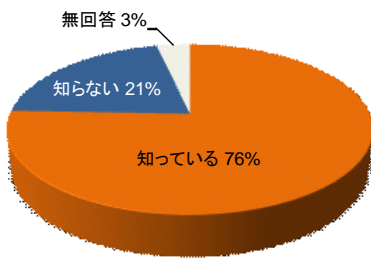
8. 当金庫の職員がお客様から現金・通帳・証書・払戻請求書等をお預り及びお返しする際の手続きについてお尋ねします。

(1) 現金・通帳・証書・預金の払戻請求書等をお預りする場合には、必ず当金庫所定の「受取書」または「預り証」を発行し、「受取書」または「預り証」以外のもの（名刺やメモ等）でお預りすることがないことをご存知ですか？



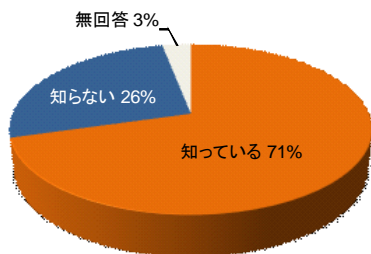
●75%のお客様から、現金・通帳・証書・預金の払戻請求書等をお預りする場合には、必ず当金庫所定の「受取書」または「預り証」を発行し、「受取書」または「預り証」以外のもの（名刺やメモ等）でお預りすることがないことを「知っている」とご回答いただきましたが、22%のお客様からは「知らない」のご回答をいただいております。今後の課題として周知に努めてまいります。

(2) 現金をお届けする際、あるいは通帳・証書等をお返しする際は、「受取書」または「預り証」をご返却いただくこと、お受取りの証としてご署名及び受領印をいただくことをご存知ですか？



●76%のお客様から、現金をお届けする際、あるいは通帳・証書等をお返しする際は、「受取書」または「預り証」をご返却いただくこと、お受取りの証としてご署名及び受領印をいただくことを「知っている」とご回答いただきましたが、21%のお客様からは「知らない」のご回答をいただいております。今後の課題として周知に努めてまいります。

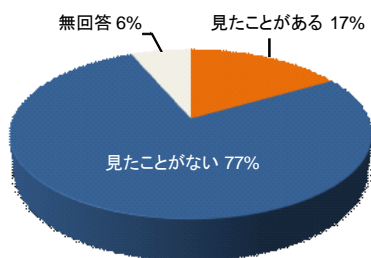
(3) いかなる場合も、当金庫職員が、お客様のご印鑑をお預りしないことをご存知ですか？



●71%のお客様から、いかなる場合も、当金庫職員が、お客様のご印鑑をお預りしないことを「知っている」とご回答いただきましたが、26%のお客様からは「知らない」のご回答をいただいております。今後の課題として周知に努めてまいります。

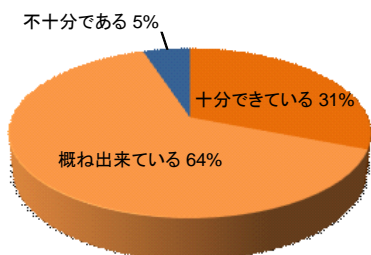
9. ディスクロージャー誌（ミニディスクロ誌を含む）

(1) ご覧になったことがありますか？



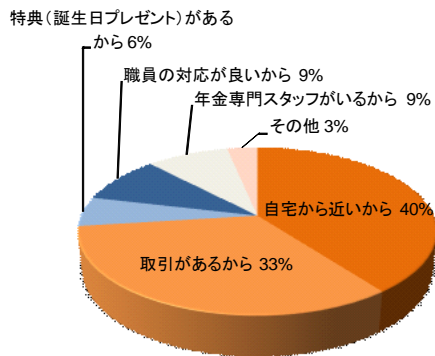
●17%のお客様から、ディスクロージャー誌（ミニディスクロ誌を含む）を「見たことがある」とご回答いただきましたが、77%のお客様からは「見たことがない」のご回答をいただいております。今後の課題として積極的に周知に努めてまいります。

(2) ご覧になった方にお尋ねします。情報公開は、十分できていると思えますか？



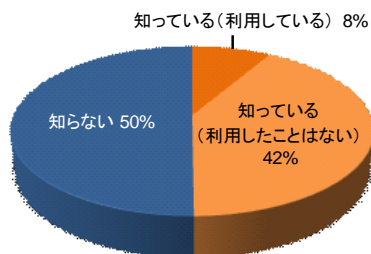
●95%のお客様から情報公開は、「十分できている・概ねできている」のご回答をいただきました。今後もディスクロージャー誌（ミニディスクロ誌を含む）の内容を充実させ、情報公開に努めてまいります。

10. 年金の受取りはどのような理由で受取金融機関を指定されますか？



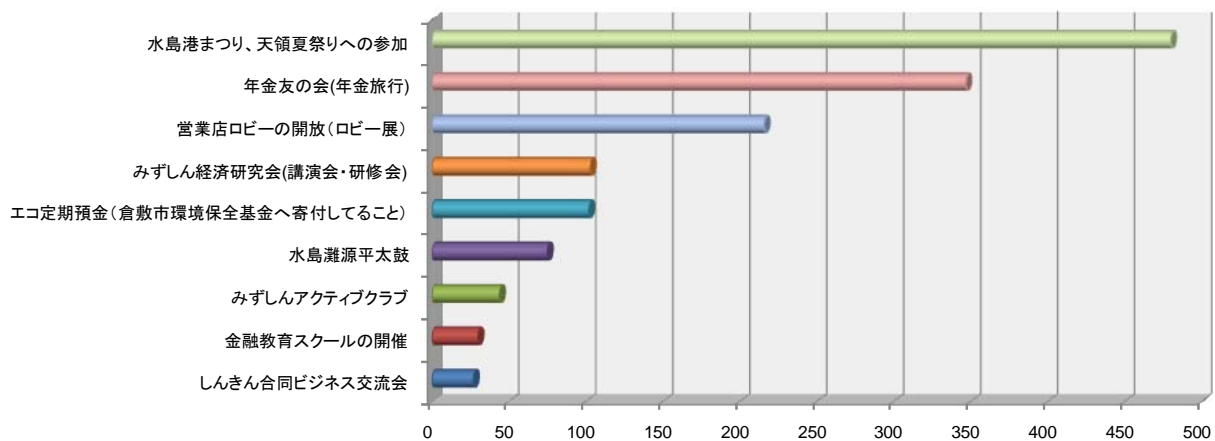
●年金のお受取金融機関を指定した理由は、「自宅から近いから」が40%、「取引があるから」が33%でした。その他、年金のお受取金融機関を指定した理由は、「職員の対応が良いから」が9%、「年金専門スタッフがいるから」が9%でした。

11. 貸金庫・保護函を設置していることをご存知ですか？



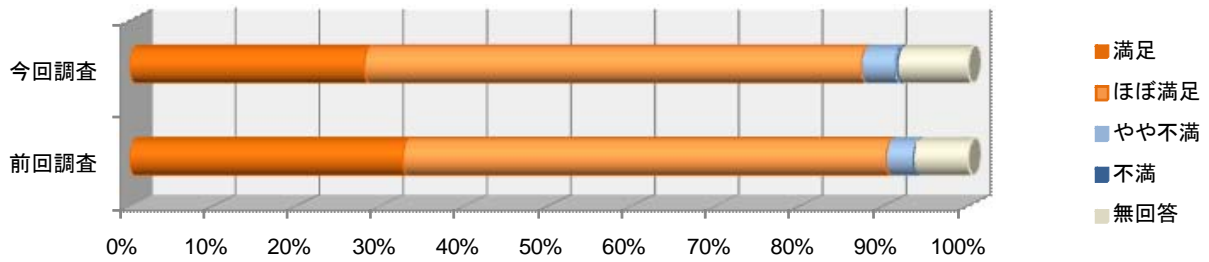
●50%のお客様が貸金庫・保護函を設置していることを「利用している・知っている」とご回答いただきました。しかしながら50%のお客様が「知らない」とのご回答をいただいております。今後は、多くのお客様に知っていただくようPRに努めてまいります。

12. 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？



●「水島港まつり、天領夏祭りへの参加」は、地域のイベントとして毎年参加しており、480名のお客様に認知していただいております。「年金友の会(年金旅行)」もご参加の皆様にはご好評をいただいております。347名のお客様がご存知でした。また、「営業店ロビーの開放(ロビー展)」は216名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。

13. 総合的な評価について



- 今回の調査では、88%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。また皆様から、営業時間の拡大、情報提供をもっとしてほしい等、多くのご意見・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、お客さまに満足していただけるように改善に取り組んでまいります。

※各グラフの比率は小数点以下第1位を四捨五入しております。



「お客様アンケート」にご協力いただきまして、ありがとうございました。

お客様のご意見・ご要望等により取り組みした事項については、次のページに記載しております。

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
全体	創立 60 周年記念事業 倉敷市へ電気自動車「アイ・ミーブ」2 台、急速充電器 1 台を寄贈いたしました。	平成 22 年 9 月
	「認知症サポーター養成講座」を受講いたしました。	平成 22 年 10 月
	視覚障がい者等来店時の窓口振込み手数料を減免いたしました。	平成 23 年 3 月
	「コミュニケーションボード」(点字付き) を営業店に備置きいたしました。	平成 23 年 3 月
	「東日本大震災(東北地方太平洋沖地震)義援金」の取扱いを開始いたしました。	平成 23 年 3 月
預金関係	金利上乘せ定期預金「みずしん Best Shot」(第 2 弾) の取扱いを開始いたしました。	平成 22 年 4 月
	みずしんエコ定期預金「みんなのちから」(第 2 弾) の取扱いを開始いたしました。	平成 22 年 7 月
	金利上乘せ定期預金「みずしん Best Shot」(第 3 弾) の取扱いを開始いたしました。	平成 22 年 10 月
	定期預金「みずしん 福来たる」の取扱いを開始いたしました。	平成 22 年 11 月
	地元応援定期預金「みずしんマイ・タウン 2」の取扱いを開始いたしました。	平成 23 年 1 月
融資関係	「小規模企業特別対策資金」の取扱いを開始いたしました。	平成 22 年 4 月
	中小企業金融円滑化法に基づく金融円滑化の実施に関する方針等を開示いたしました。	平成 22 年 6 月
	「教育ローンプラス」の取扱いを開始いたしました。	平成 22 年 6 月
	みずしんビジネスローン「エコチャレンジ 2.5」の取扱いを開始いたしました。	平成 22 年 10 月
	「みずしん災害対策特別融資(東日本大震災)」の取扱いを開始いたしました。	平成 23 年 3 月
その他	羽島支店の正面入口に、視覚障害者への利便性向上を図るため、点字ブロックを設置いたしました。	平成 22 年 11 月
	しんきんの終身保険「WAYS」の取扱いを開始いたしました。	平成 23 年 1 月
	倉敷市「平成 22 年度よい子いっぱい債」の募集をいたしました。	平成 23 年 2 月
	しんきんのがん保険「Days」の取扱いを開始いたしました。	平成 23 年 3 月
	個人向けインターネットバンキングの基本手数料を無料化いたしました。	平成 23 年 5 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・ご要望を参考にいたしまして、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。