

「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 24 年 9 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向上を図るため、平成 24 年 2 月に第 7 回目の「お客様アンケート」を実施し、今回 937 名のお客様からご回答をいただきました。

ご協力に対し、厚くお礼申し上げます。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。

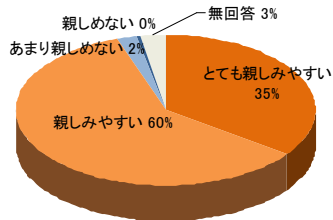
○ アンケート調査概要

1. 実施時期 平成 24 年 2 月 15 日～平成 24 年 3 月 9 日
2. 調査方法 当金庫取引先 2,000 先(個人、個人事業主・法人)を任意に抽出してアンケート用紙を郵送して、ご回答いただきました。
3. 回収部数 937 部 (回収率 46.8%)

I. アンケート結果

《個人・個人事業主・法人共通》 (注) 個人事業主・法人を以下「法人」と言う。

1. 水島信用金庫は親しみやすい金融機関ですか？

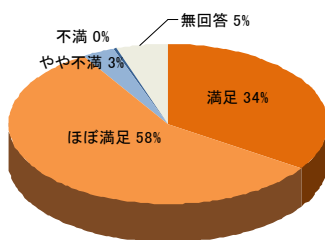


- 個人・法人合計で95%のお客様から「とても親しみやすい・親しみやすい」とご回答をいただきました。
- 一方で2%のお客様から「あまり親しみえない・親しみえない」とのご回答をいただいております、引き続きすべてのお客様に親近感を持っていただけるように努めてまいります。

2. 窓口についてお客様の満足度をお答えください

《窓口を利用したことのあるお客様へのアンケート》

(1) 店内は、活気があり明るいですか？



- 個人・法人合計で92%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。
- 一方で3%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。

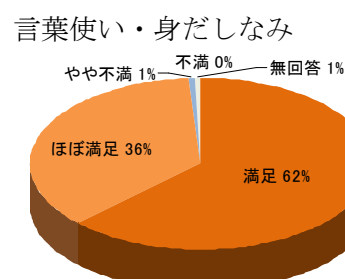
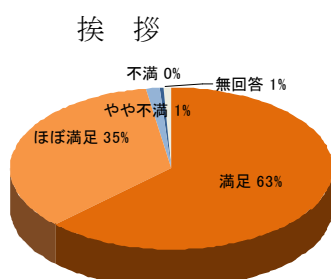
(2) 当金庫職員の対応はいかがですか？

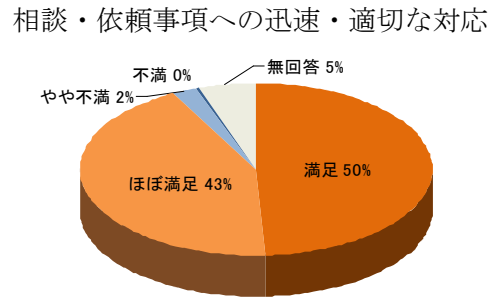
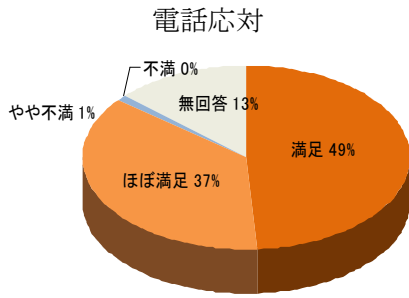
①窓口での対応はいかがですか？

- 個人のお客様から、「挨拶」及び「言葉使い・身だしなみ」については98%、「電話応対」については86%、「相談・依頼に迅速・的確な対応」については93%、「的確な情報提供と要望にあった提案」については80%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。

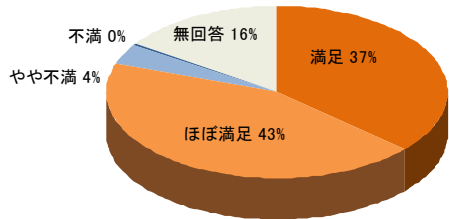
今後も職員1人1人がレベルアップを図り、お客様のニーズに合った提案と的確な情報が提供できますように努めてまいります。

〈個人のお客様からのご回答〉





的確な情報提供と要望にあった提案

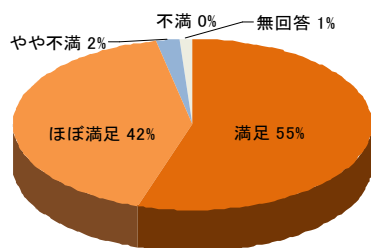


●法人のお客様からは、「挨拶」については 97%、「言葉使い・身だしなみ」については 96%、「電話対応」については 95%、「相談・依頼に迅速・的確な対応」については 94%、「的確な情報提供と要望にあった提案」については 85%「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

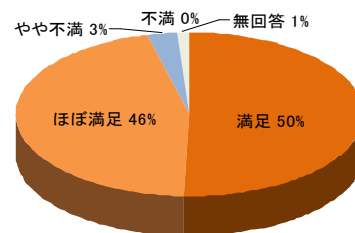
今後とも、挨拶・言葉使い・身だしなみ・電話対応についてよりご満足いただけるように努めますとともに、ご相談・ご依頼については、迅速な対応に努め、お客様のご要望にあった提案を行なってまいります。

〈法人のお客様からのご回答〉

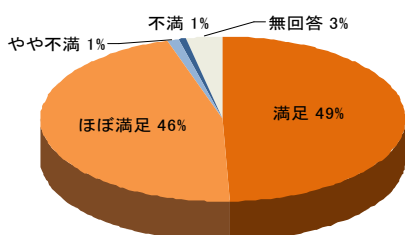
挨拶



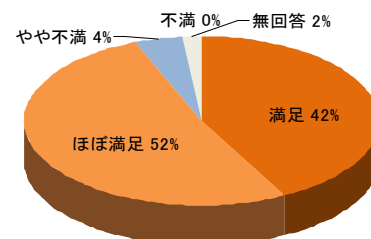
言葉使い・見だしなみ



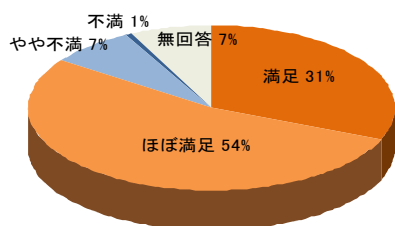
電話対応



相談・依頼への迅速・適切な対応



的確な情報提供と要望にあった提案



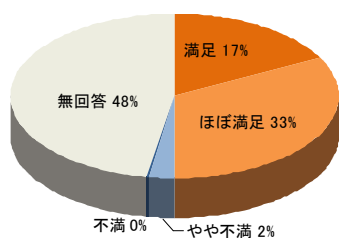
②取扱商品等の説明はわかりやすいですか？

●「融資商品」については、個人のお客様から 50%、法人では 70%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。

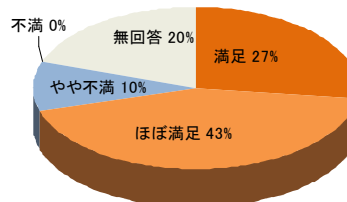
また、「預金商品」については、個人では 69%、法人では 72%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

しかしながら「融資商品」については、「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただいた個人のお客様が 50%と認知度が低くなっており、当金庫の「融資商品」をタイムリーにマスメディア・ホームページ・ポスティング等も活用し、積極的にPRを行ってまいります。

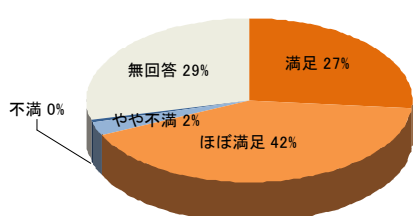
融資商品（個人）



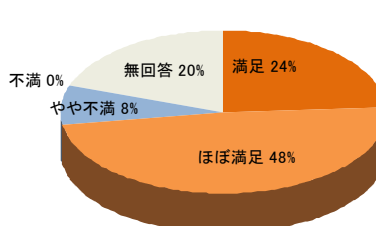
融資商品（法人）



預金商品（個人）



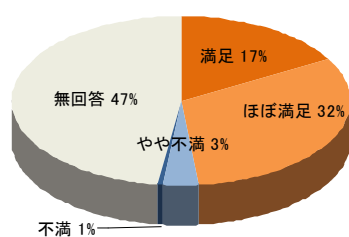
預金商品（法人）



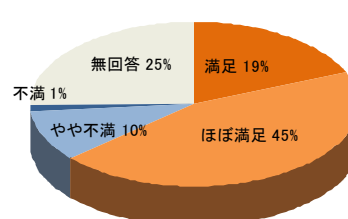
●「その他（公共債・投信・保険）」については、個人では 49%、法人では 64%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

今後とも、当金庫の取扱商品について、ご理解いただけますよう、わかりやすい説明に努めてまいります。

その他（公共債・投信・保険）（個人）



その他（公共債・投信・保険）（法人）



③ 「店舗の外観・設備・店内のレイアウトについて

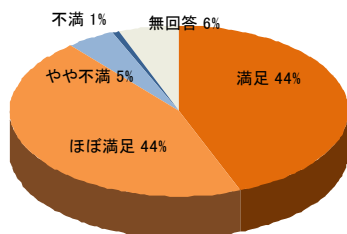
- 「入口の入りやすさ」については、個人及び法人とも 88%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

「店内の明るさと居心地」については、個人及び法人とも 92%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。

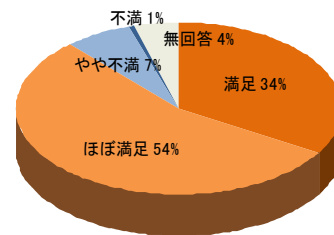
「駐車場の便利さ」については、個人では 65%、法人では 70%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

しかしながら、24%のお客様から「不満・やや不満」とのご回答をいただいております。当金庫をご利用いただくお客様に、ご満足いただけるように、ご意見を参考に検討してまいります。

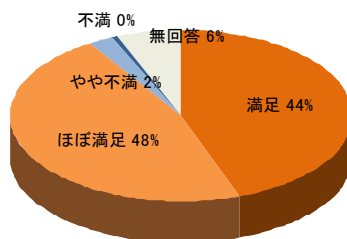
入口の入りやすさ（個人）



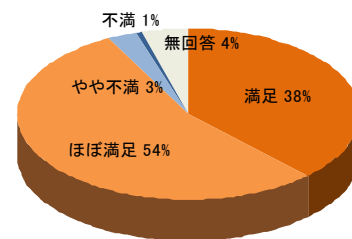
入口の入りやすさ（法人）



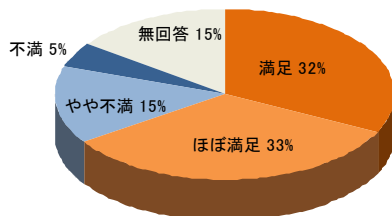
店内の明るさと居心地（個人）



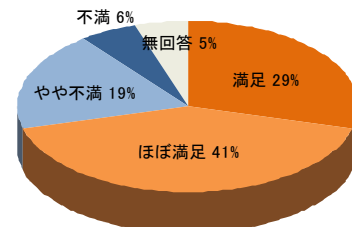
店内の明るさと居心地（法人）



駐車場の便利さ（個人）



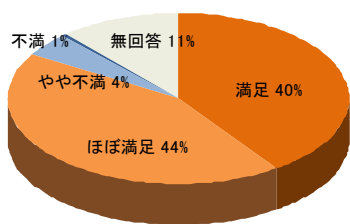
駐車場の便利さ（法人）



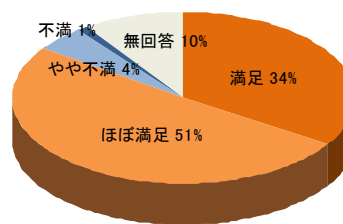
- 「ATMの利用のしやすさ」については、個人では 84%、法人では 85%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

今後も、お客様の「利用しやすいATMコーナー」になるように改善に努めてまいります。

ATMの利用のしやすさ（個人）



ATMの利用のしやすさ（法人）



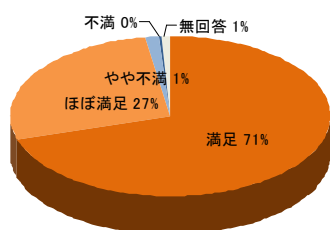
2. 渉外係についてお客様の満足度をお答えください

《渉外係が訪問しているお客様へのアンケート》

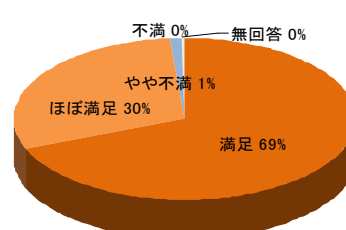
①窓口での対応はいかがですか？

●「挨拶」・「言葉づかい・身だしなみ」・「日時などの約束」・「電話対応」・「相談・依頼への適切な対応」のいずれの項目についても、90%以上のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。今後とも、お客様に信頼され、愛される渉外係を目指して取組んでまいります。

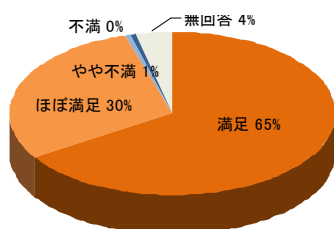
挨拶



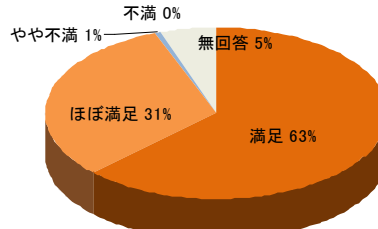
言葉づかい・身だしなみ



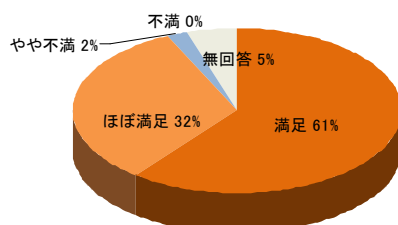
日時などの約束



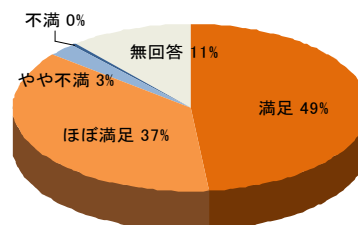
電話対応



相談・依頼への適切な対応



的確な情報提供と要望にあった提案

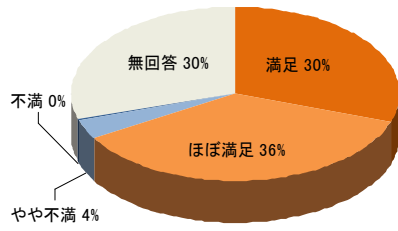


②取扱商品の説明はわかりやすいですか？

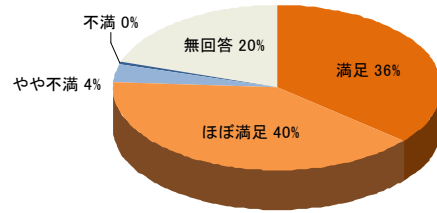
●「融資商品」については、個人・法人全体で66%、「預金商品」については、個人・法人全体で76%、「その他(公共債・投信・保険)」については、個人・法人全体で65%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

今後とも、当金庫の取扱商品について、ご理解いただけますよう、わかりやすい説明に努めてまいります。

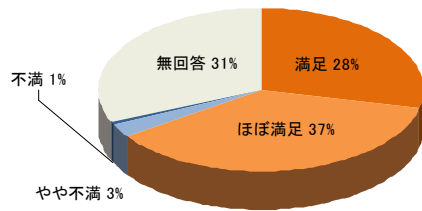
融資商品



預金商品



その他商品（公共債・投資信託・保険商品）



《個人・法人別アンケート》

3. 「当金庫の取扱商品・サービスをご存知ですか」

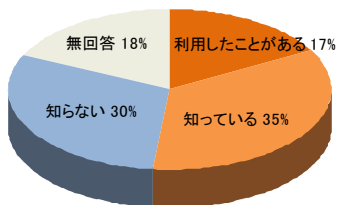
①個人向け商品

(ア)エコ定期・退職金専用定期・年金定期 (イ)住宅ローン・リフォームローン

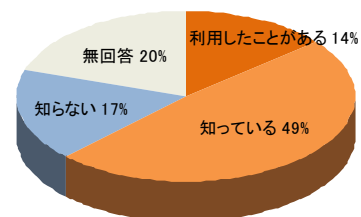
(ウ)マイカー・教育・エコローン (エ)カードローン (オ)法務・税務・年金相談会

●上記、個人向け商品・サービスについて (ア)30%、(イ)・(ウ)・(エ)17%、(オ)25%のお客様から「知らない」とのご回答をいただいております。

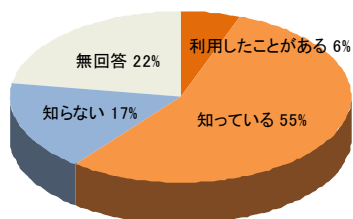
エコ定期・退職金専用定期・年金定期



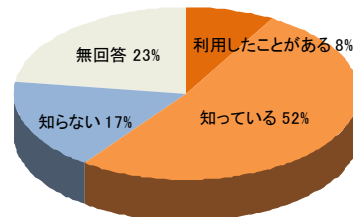
住宅ローン・リフォームローン



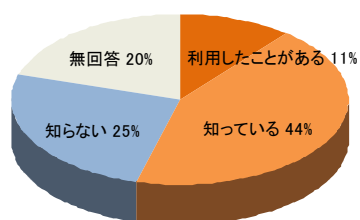
マイカー・教育・エコローン



カードローン



法務・税務・年金相談会



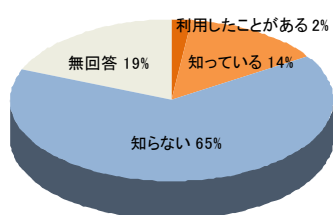
②法人向け商品

(ア)創業支援ローン (イ)ビジネスローン (ウ)保証協会制度融資 (エ)フルハップ
(オ)経営者年金

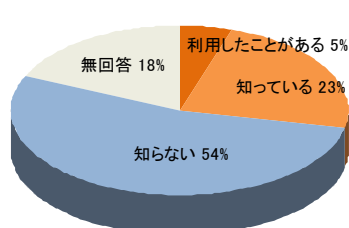
- 上記、法人向け商品・サービスについては、(ア)65%、(イ)54%、(ウ)25%、(エ)18%、(オ)42%のお客様から「知らない」とのご回答をいただきました。

個人向け商品、法人向け商品ともに全体的に認知度が低く、今後積極的にPRし、多くのお客様にご利用いただけますよう努めてまいります。

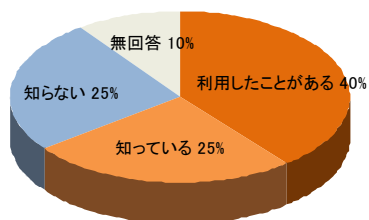
創業支援ローン



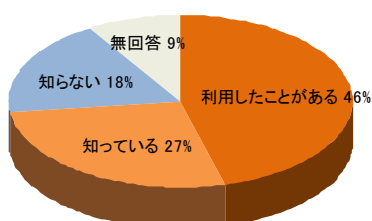
ビジネスローン



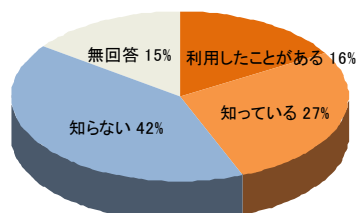
保証協会制度融資



フルハップ



経営者年金



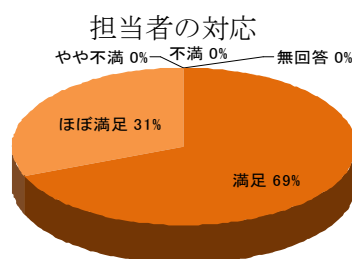
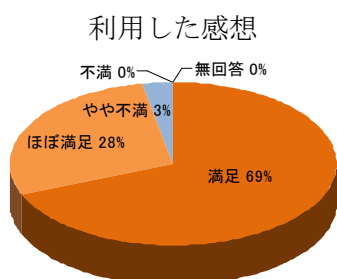
③「経営支援活動」について

●ご回答いただいた方の 16%のお客様から「利用したことがある」とのご回答をいただきました。

また、「利用した感想」についてお尋ねしたところ、97%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答を、「担当者の対応」については、100%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。

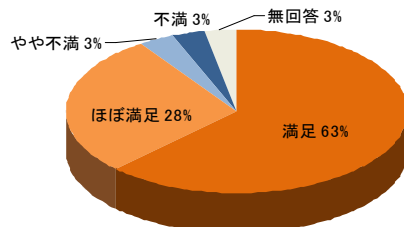
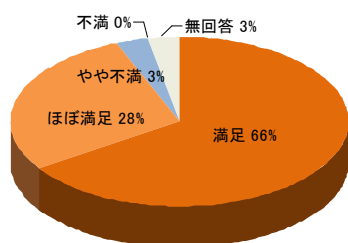
「的確なアドバイス・提案ができていますか」については、94%のお客様から「満足・ほぼ満足」、「情報提供はできていますか」については、91%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

ただ、利用先については、「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただいておりますが、利用者が少ないこともあり、今後積極的な取組やPRにより、多くのお客様にご利用いただけますよう努めてまいります。



的確なアドバイス・提案ができていますか

情報提供はできていますか

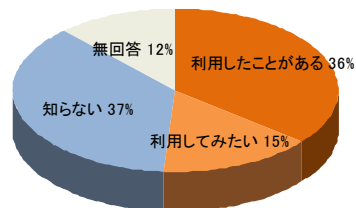
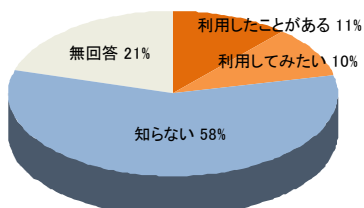


④「取扱商品・サービス」について

●個人では 58%、法人では 37%のお客様から「知らない」とのご回答をいただきました。また、個人では 10%、法人では 15%の方から「利用してみたい」とのご回答をいただいております、積極的にPRしてまいります。

インターネットバンキング（個人）

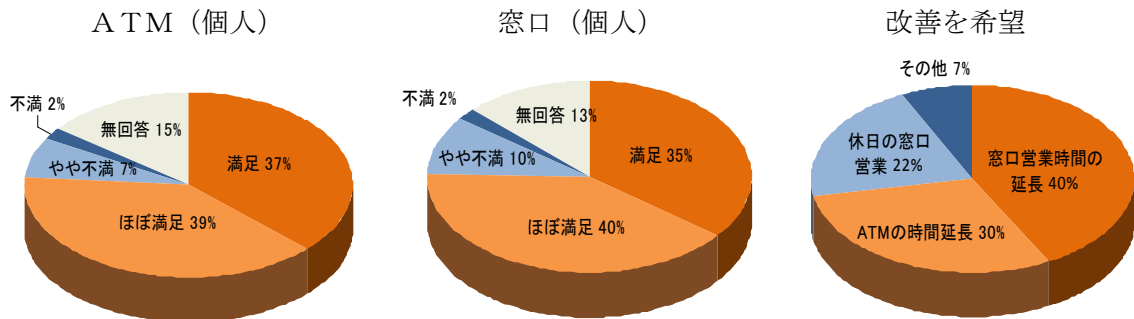
インターネットバンキング（法人）



⑤ 「営業時間」について

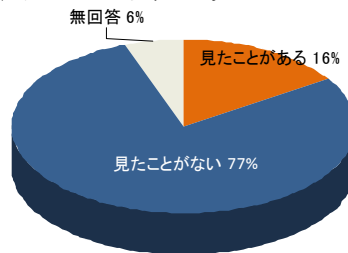
● 「ATM」は、個人では76%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

「窓口」については、「窓口営業時間の延長」をご希望される方もいらっしゃいます。今後の課題として検討してまいります。



⑥ 「ディスクロージャー誌」について

● 個人では、77%のお客様から「見たことがない」とのご回答をいただき、認知度が低くなっており、お客様への周知が必要と考えております。

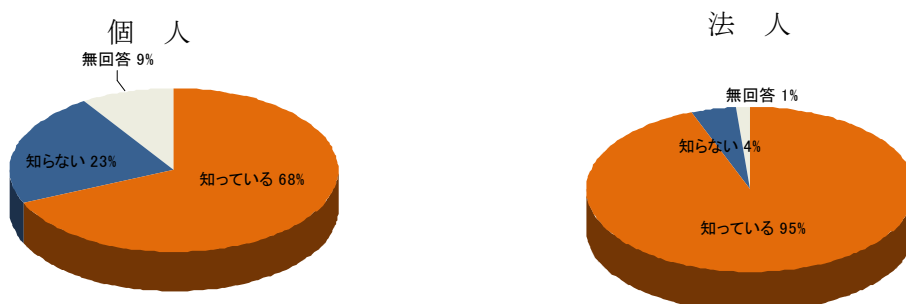


⑦ 「現金の授受および通帳・証書等のお預かり等」について

(ア) 「受取書」又は「預り証」を発行し、「受取書」又は「預り証」以外のものでお預かりすることが無いことをご存知ですか？



(イ) 預かり物件の返却の際、「受取書」又は「預り証」の返却と署名及び受領印をいただくことをご存知ですか？



(ウ) いかなる場合も、当金庫職員がお客様の印鑑をお預かりしないことをご存知ですか？

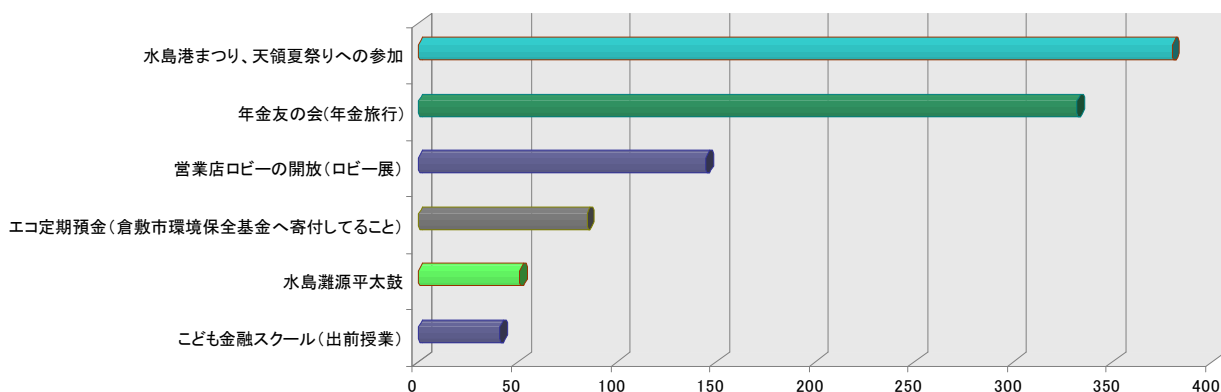


● (ア) (イ) (ウ) の各質問に対し、個人では「知っている」とのご回答をいただいたお客様は (ア) 70%・(イ) 68%・(ウ) 66%とやや低く、法人では (ア) 93%・(イ) 95%・(ウ) 87%のお客様が「知っている」とのご回答をいただき、お客様に浸透しつつあると考えております。

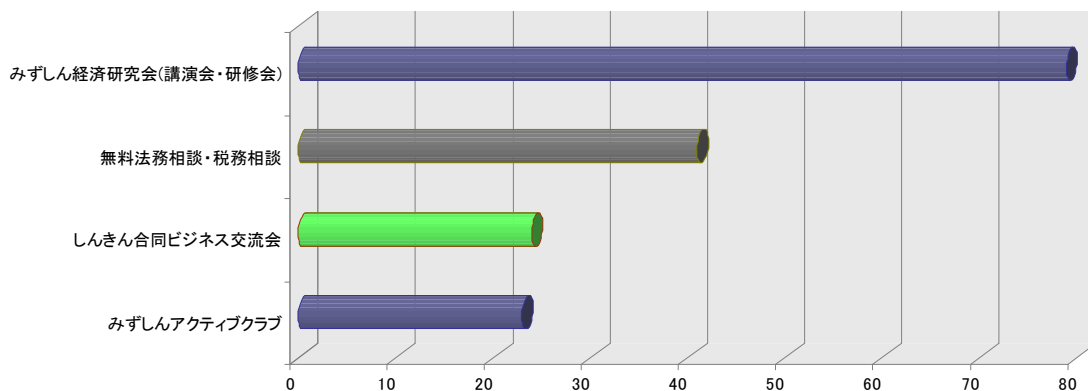
しかし、個人で(ア)22%・(イ) 23%・(ウ) 26%、法人で (ア) 5%・(イ) 4%・(ウ) 12%のお客様から「知らない」とのご回答いただいております、さらに周知が必要と考えております。

⑧「地域貢献活動」について

●個人のお客様



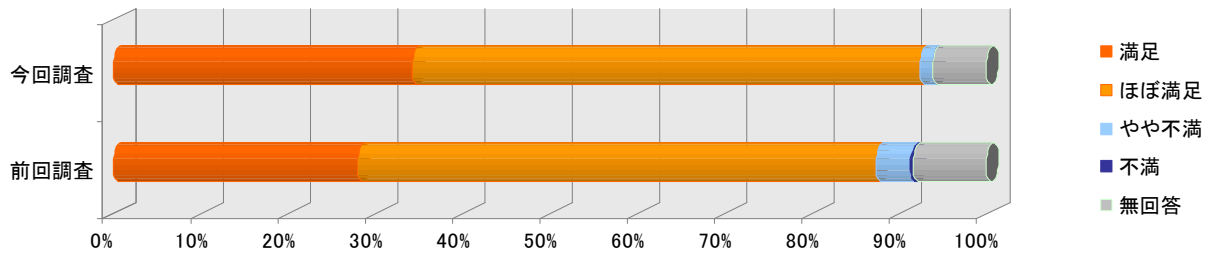
●法人のお客様



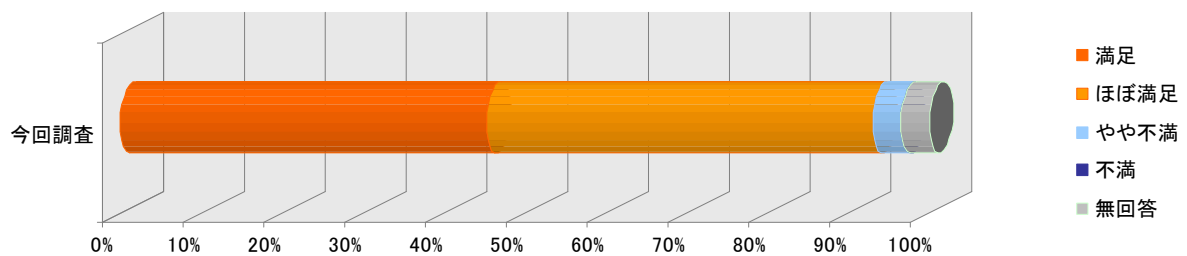
●個人のお客様からは、「水島港まつり」・「年金友の会」、法人のお客様からは、「みずしん経済研究会」の活動に一定の評価をいただきました。

4. 総合的な評価について

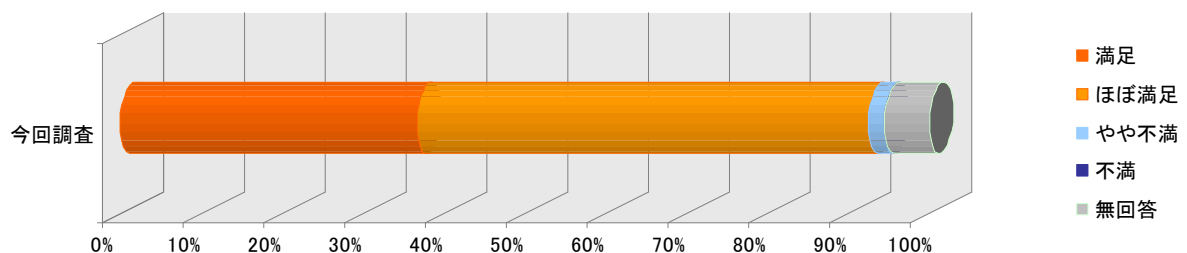
● 個人のお客様



● 法人のお客様



● 全 体



- 今回の調査では、当金庫に対する総合的な評価として、個人のお客様から 92.2%、法人のお客様から 93.1%、全体で 92.4%のお客様から「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。

前回調査と比べ、個人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答は 4.9 ポイント増加、また「不満・やや不満」とのご回答が 2.6 ポイント減少した結果となっております。

しかしながら、個別の項目については、特に当金庫取扱商品・サービスについての認知度が低いものがあり、今後積極的なPRに取り組んでまいります。

また、お客様からのご意見として、窓口での対応や説明に関するご不満、窓口受付機の導入、受取書・預り書関係の簡素化等のご要望をいただいております。

今回の調査を参考にいたしまして、お客様にご満足いただけますよう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。

お客様からのご意見・要望に対する具体的な取組事項		実施時期
全体	新入職員が「認知症サポーター養成講座」を受講いたしました。	平成 24 年 4 月
	倉敷市環境保全基金へ 40 万円寄付いたしました。	平成 24 年 4 月
	水島ふれあいまつり 2012 に参加し、友愛セールを実施いたしました。売上金は倉敷市へ寄付いたしました。	平成 24 年 5 月
預金	“地産歩スイーツめぐり「水島編」”の取扱いを開始いたしました。	平成 24 年 4 月
	みずしんエコ定期預金「みんなのちから」(第 4 弾)の取扱いを開始いたしました。	平成 24 年 6 月
その他	倉敷市「平成 23 年度よい子いっぱい債」の募集をいたしました。	平成 24 年 2 月
	倉敷駅前支店・水島南支店・広江支店・矢柄支店の A T M 各 1 台を視覚障がい者に対応した A T M に入替いたしました。	平成 24 年 2 月
	「個人向け復興応援国債」の取扱いを開始いたしました。	平成 24 年 3 月
	でんさいネット開始に先駆け顧客向けセミナーを開催いたしました。	平成 24 年 3 月
	本店営業部で「窓口ナビゲーションシステム(窓口受付機)を導入いたしました。	平成 24 年 3 月
	岡山県内信用金庫の A T M (現金自動受払機)での通帳記帳の取扱いを開始いたしました。	平成 24 年 9 月
	インターネットバンキングのスマートフォン対応については、取扱いを開始するように準備を進めています。	平成 25 年 1 月頃 予定

この度は、「お客様アンケート」にご協力いただき、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、お客様により一層満足いただけますよう改善に努めて参ります。

また、地域の皆様から信頼される金融機関として、さらに努力してまいりますので、引き続きご愛顧の程お願い申し上げます。



「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、上記に記載しております。

「水」は水島信用金庫の水と生命の源である水、
「夢」はお客様の夢の実現を表し、
「水夢くん」は環境保護への配慮と、
みずしんと地域を結ぶシンボルです。