

## 「お客さまアンケート」調査結果と当金庫の取組みについて (平成 25 年 8 月)

水島信用金庫では、お客さまの声を反映して、よりよい商品開発やサービスの実現を図るため、平成 25 年 2 月に第 8 回目の「お客さまアンケート」を実施いたしました。

今回 879 名のお客さま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。「お客さまアンケート」の結果及びお客さまのご意見・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。

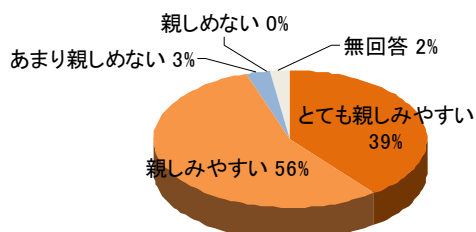
### ○ アンケート調査概要

1. 実施時期 平成 25 年 2 月 27 日～平成 25 年 3 月 18 日
2. 調査方法 当庫取引先の 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、ご回答いただきました。
3. 回収部数 879 部 (回収率 44.0%)

## 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？

《個人・法人共通》・・・(注) 個人事業主及び法人を以下「法人」といいます。

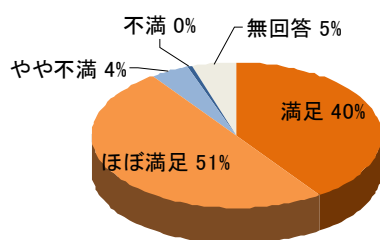


- 個人・法人合計で 95%のお客さまから「とても親しみやすい・親しみやすい」とご回答いただきました。
- 一方で 3%のお客さまから「あまり親しめない」とのご回答をいただいております、引き続きすべてのお客さまに親近感を持っていただけるよう努めてまいります。

### 2. 窓口についてお客様の満足度をお答えください。

《個人・法人共通》

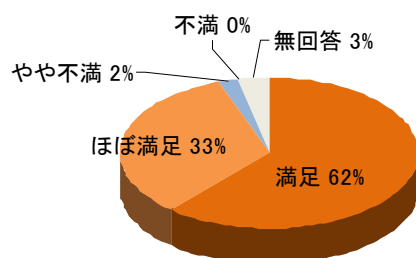
#### (1) 店内は、活気があり明るいですか？



- 個人・法人合計で 91%のお客さまから「満足・ほぼ満足」のご回答をいただきました。
- 一方で 4%のお客さまから「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さま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。

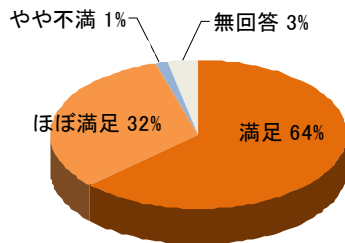
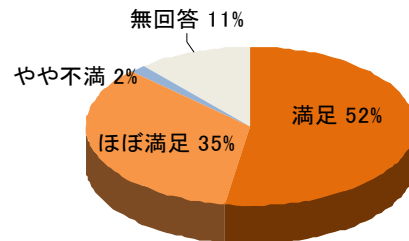
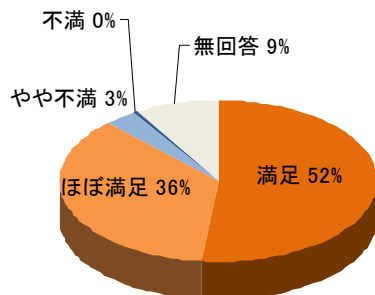
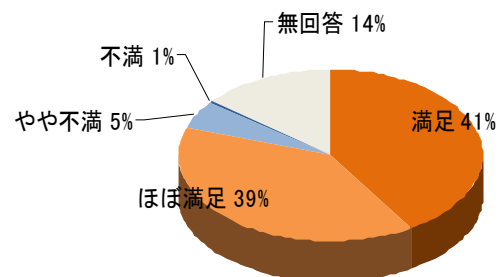
#### (2) 当金庫職員の対応はいかがですか？

##### ① 挨拶

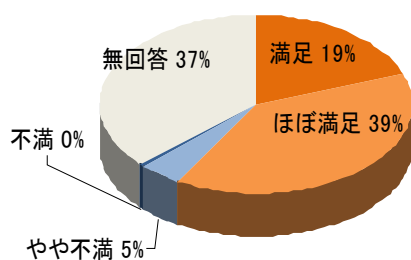


- 法人・個人では、「挨拶」については 95%、「言葉使い・身だしなみ」については 96%、「電話応対」については 87%、「相談・依頼事項への迅速・的確な対応」については 88%、「的確な情報提供と要望にあった提案」については 80%のお客さまから「満足・ほぼ満足」の評価をいただきました。

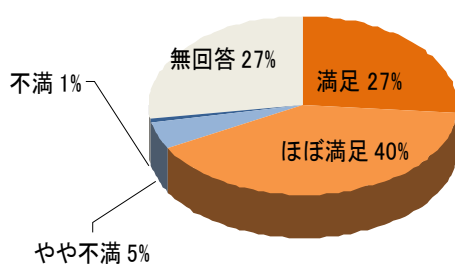
今後もさらに気持ちの良い迅速、かつ、適切な対応を心がけ、ご要望・ご相談にお応えしてまいります。また、研修・勉強会を通じて職員個々の能力アップを図り、お客さまのニーズにあった提案が出来るよう努めてまいります。

**② 言葉使い・身だしなみ**

**③ 電話対応**

**④ 相談・依頼事項への迅速・適切な対応**

**⑤ 的確な情報提供と要望にあった提案**

**3. 取扱商品等の説明はわかりやすいですか？**

《個人・法人共通》

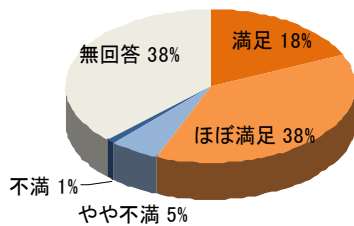
**① 融資商品**


- 「融資商品」の説明については、法人・個人で58%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきましたが、まだまだ不十分ですので、今後さらに、内容等のわかりやすい説明に努めてまいります。

**② 預金商品**


- 「預金商品」については、法人・個人で67%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。  
今後さらに、内容等のわかりやすい説明に努めてまいります。

### ③ その他商品（公共債・投資信託・保険商品）

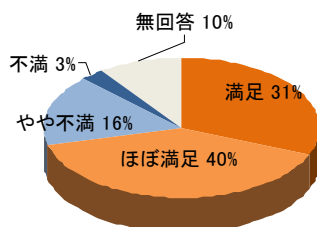


- 「その他商品」については、法人・個人で 56%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきましたが、引続き職員のレベルアップを図るとともに、内容等のわかりやすい説明に努めてまいります。

## 4. 店舗の外観・設備・店内のレイアウトについてお伺いします。

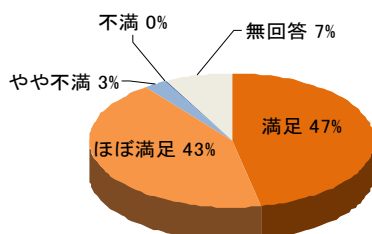
《個人・法人共通》

### ① 駐車場の便利さ



- 「駐車場」については、法人・個人で 71%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきましたが、19%の方から「やや不満・不満」のご回答をいただいておりますので、今後の課題として改善に努めてまいります。

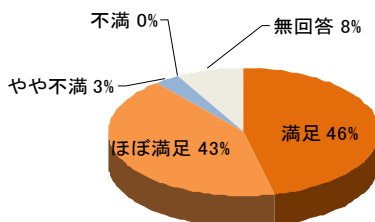
### ② 気軽に入れる雰囲気



- 「気軽に入れる雰囲気」については、法人・個人の 90%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。

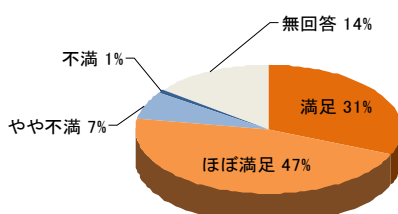
- 「店内の明るさと居心地」については、法人・個人では 89%のお客さまから「満足・ほぼ満足」の回答をいただきました。

### ③ 店内の明るさと居心地



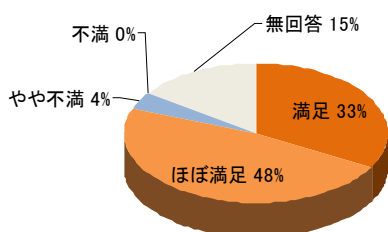
### ④ ATMの利用のしやすさ

《法人》



- 「ATMの利用のしやすさ」については、78%の法人の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。

### ⑤ チラシ・パンフレットの種類

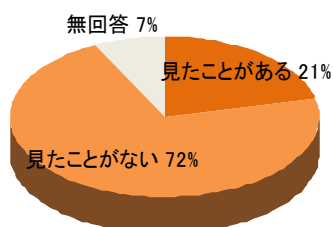


- 「チラシ・パンフレットの種類」については、法人・個人で81%の方から、「満足・ほぼ満足」の評価をいただきました。

## 5. ディスクロージャー誌についてお伺いします。

《個人・法人共通》

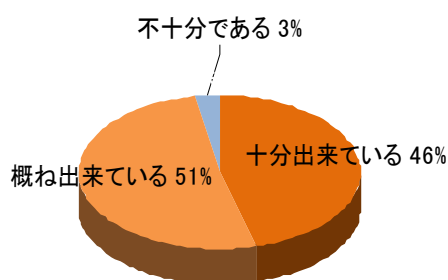
### ① ディスクロージャー誌をご覧いただいたことがありますか。



- 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」お客さまは 21%で、72%の方から「見たことがない」とご回答いただきました。

今後の課題として皆さまにご覧いただけるよう努めてまいります。

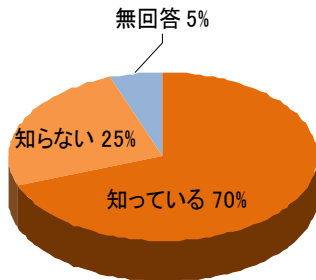
### ② ディスクロージャー誌の情報公開は十分出来ていると思われませんか。



- 97%のお客さまからディスクロージャー誌の情報公開は、「十分・概ね出来ている」とご回答いただきました。今後もディスクロージャー誌の内容を充実させ、情報公開に努めてまいります。

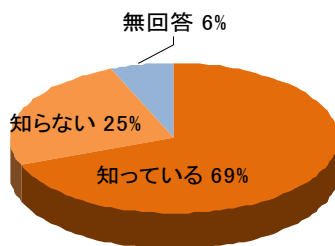
6. 当金庫職員がお客さまから現金・通帳・証書・払戻請求書等をお預かり及びお返りする際の手続きについて《個人・法人共通》

- ① 現金・通帳・証書・預金の払戻請求書等をお預かりする場合には、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）でお預かりすることがないことをご存知ですか。



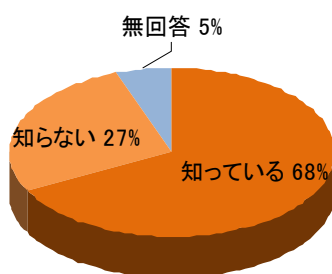
- 70%のお客さまから現金・通帳・証書・預金の払戻請求書等をお預かりする場合には、必ず当金庫所定の「受取書」または「預り証」を発行し、「受取書」または「預り証」以外のもの（名刺やメモ等）でお預かりすることがないことを「知っている」とご回答いただきましたが、25%のお客さまからは「知らない」とのご回答をいただいておりますので、引続き周知に努めてまいります。

- ② 現金をお届けする際、あるいは通帳・証書等をお返りする際は、「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。



- 69%のお客さまから現金をお届けする際、あるいは通帳・証書等をお返りする際は、「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、25%のお客さまから「知らない」とのご回答をいただいておりますので、引続き周知に努めてまいります。

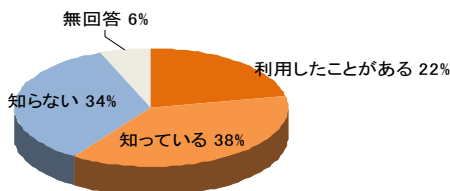
- ③ いかなる場合も、当金庫職員が、お客さまのご印鑑をお預かりしないことをご存知ですか。



- 68%のお客さまからいかなる場合も、当金庫職員が、お客さまのご印鑑をお預かりしないことを「知っている」とご回答いただきましたが、27%のお客さまから「知らない」とご回答いただいておりますので、今後の課題として周知に努めてまいります。

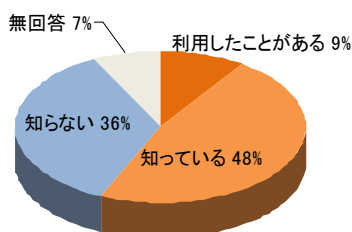
## 7. 当金庫の取扱商品・サービスについて《個人》

### ① エコ定期預金・退職金専用定期預金・年金定期預金



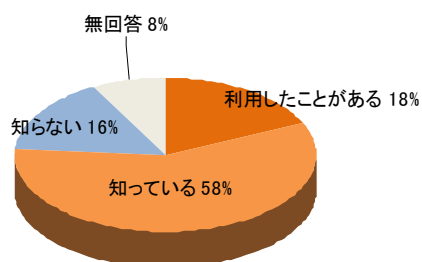
● エコ定期預金・退職金専用定期預金・年金定期預金は、60%のお客さまから「利用したことがある・知っている」とご回答いただきましたが、34%の方から「知らない」とご回答いただきました。

### ② 懸賞付定期預金“地産歩スイーツめぐり”



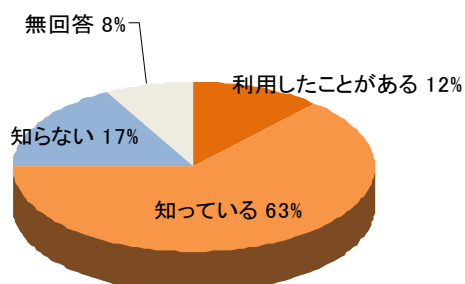
● 懸賞付定期預金“地産歩スイーツめぐり”は、57%のお客さまから「利用したことがある・知っている」とのご回答をいただきましたが、36%の方からは「知らない」とご回答いただいております。認知度が低いので、マスメディア、ホームページ等も活用して積極的にPRしてまいります。

### ③ 住宅ローン・リフォームローン

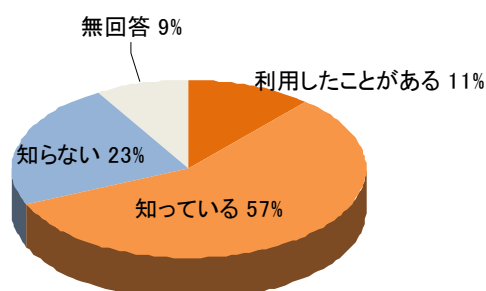


● 融資商品については「利用したことがある・知っている」とご回答いただいた方が、「住宅ローン・リフォームローン」については76%、「マイカー・教育・エコローン及びフリーローン」については75%、「カードローン」については68%と高い割合になっています。今後も商品内容を積極的に情報発信してまいります。

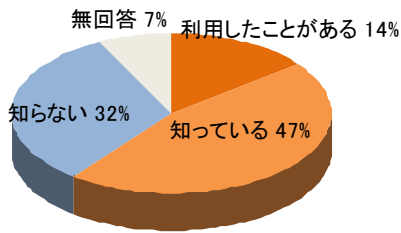
### ④ マイカー・教育・エコローン、フリーローン



### ⑤ カードローン(しんきんキャッスル300他)



### ⑥ 法務・税務・年金相談会



- 法務・税務・年金相談会は、61%のお客さまから「利用したことがある・知っている」とご回答いただきました。

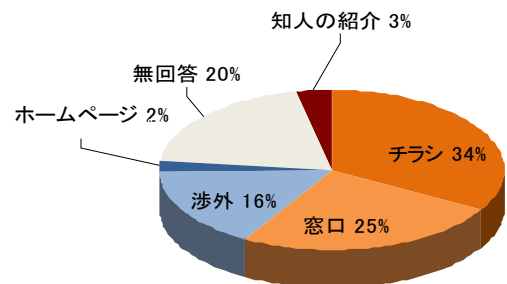
専門家の無料相談会ですので、「知らない」とご回答の32%のお客さまを含め多くの皆さまに、ご利用いただくよう積極的にPRしてまいります。

### 8. 7-③、④、⑤の融資商品は、どのようにしてお知りになりましたか。

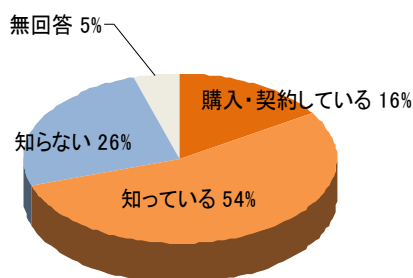
複数回答《個人》

- アンケートで多かったお客さまの情報入手手段としては、チラシ、窓口、渉外の順番になりました。

ご利用いただくお客さまに必要な情報を、確実にお届けできるように情報伝達手段の充実を図ってまいります。



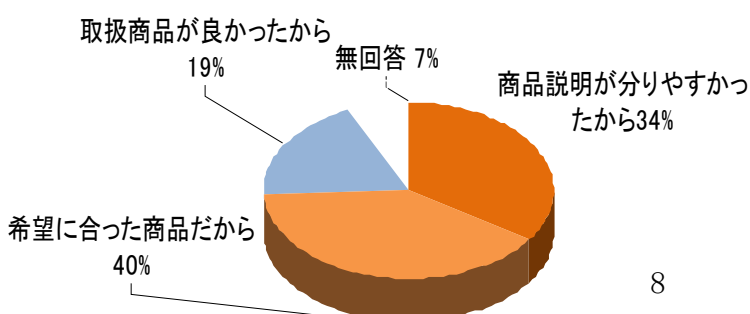
### 9-1. 当金庫が預金以外の運用商品（投資信託・個人年金保険・がん保険・医療保険・ペット保険等）を取扱っていることをご存知ですか。《個人》



- 70%のお客さまが、預金以外の運用商品を当金庫で取扱っていることを知っていただいています。

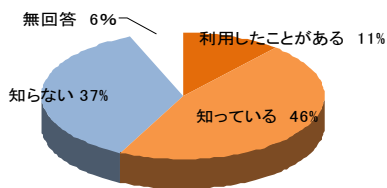
- ご購入の決め手としては、「希望に合った商品だから」が一番多く40%、「商品説明が分かりやすかったから」が34%、「取扱商品が良かったから」が19%のご回答をいただきました。

### 9-2. ご利用された方に購入の理由をお伺いします。





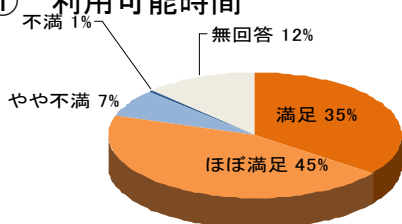
10. 「インターネットバンキング(パソコン・携帯電話・スマートフォン)」をご存知ですか。 《個人》



- 「インターネットバンキング」は「利用したことがある」とご回答のお客さまが11%、「知っている」とご回答の方が46%いらっしゃいます。一方、「知らない」とご回答の方が37%おられますので、引続きお客さまへのPRを強化して多くの方にご利用いただけるよう努めてまいります。

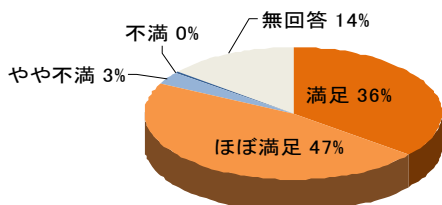
11. A T Mのご利用について 《個人》

① 利用可能時間



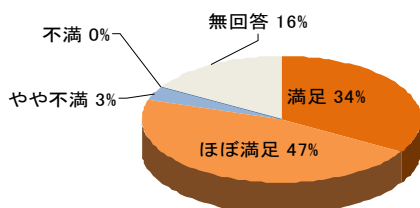
- 「利用可能時間」については、80%の方が「満足・ほぼ満足」の評価、「利用時のプライバシー保護」では、83%の方から「満足・ほぼ満足」との評価、「A T Mで利用可能な取引の種類」では、81%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。

② 利用時のプライバシー保護



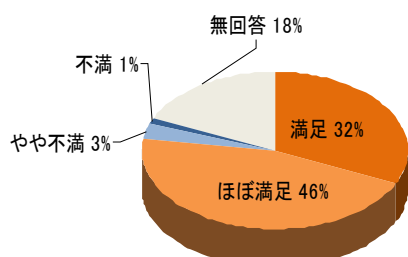
- 「提携金融機関でのA T Mの利便性」では、78%の方から「満足・ほぼ満足」との評価、「提携金融機関A T Mの手数料無料時間の案内」については、72%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。

③ A T Mで利用可能な取引の種類

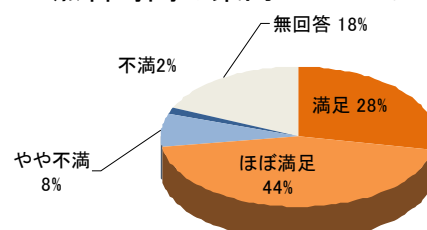


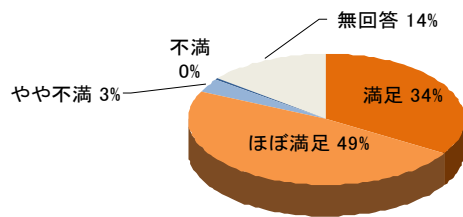
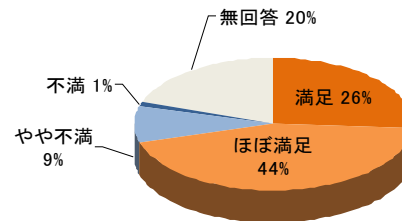
- 「A T Mの順番待ち時間」については、83%の方から「満足・ほぼ満足」との評価、「店舗外A T Mの設置場所」については、70%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。

④ 提携金融機関でのA T Mの利便性



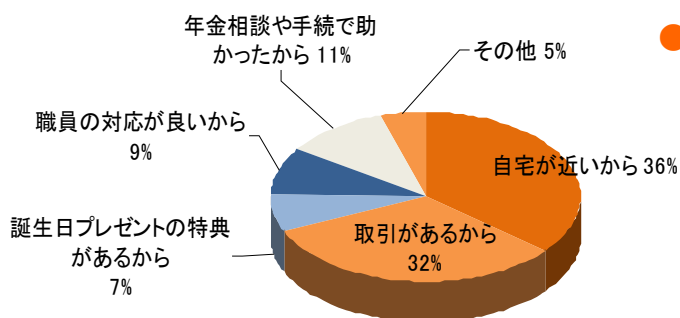
⑤ 提携金融機関A T Mの手数料無料時間の案内について



**⑥ ATMの順番待ち時間について**

**⑦ 店舗外ATMの設置場所について**

**⑧ ATMに関し上記で「やや不満」「不満」の方は、どのような改善を希望されますか。**

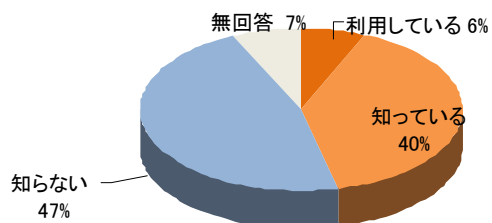
- お客さまからのご希望として「ATM営業時間の延長」21%、「手数料の無料化・手数料無料時間の延長等」31%、「設置場所に関するご意見」22%、「プライベート保護」3%等の貴重なご意見をいただきました。（ご意見81名さま、複数回答）

このご意見については、今後の課題として検討を進めてまいります。

**12. 年金の受取り金融機関を決める理由について《個人》**


- 「自宅が近いから・取引があるから」で68%を占めました。

「年金相談や手続で助かったから」11%、「職員の対応が良いから」9%、「誕生日プレゼントの特典があるから」7%とのご意見がありました。お客さまのご意見をお聞きしてご利用いただけるよう努めてまいります。

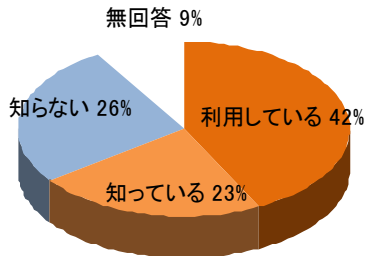
**13. 貸金庫・保護函を設置していることをご存知ですか。《個人》**


- 「利用している・知っている」と46%のお客さまからご回答をいただきました。

「知らない」とご回答の方が47%いらっしゃいます。貴重品の保管にご利用いただけるようにPRしてまいります。

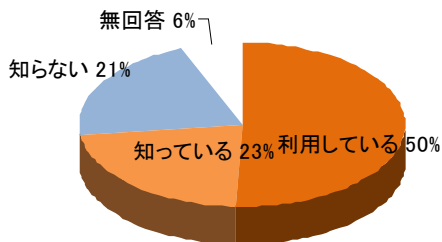
## 14. 当金庫の取扱い融資商品ほか(事業者さま向け)について《法人・個人事業主》

### ① 岡山県・倉敷市の制度融資



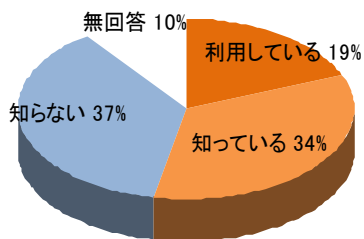
- 「利用している・知っている」とご回答のお客さまは65%いらっしゃいますが、26%の方から「知らない」とご回答いただいておりますので、ご利用いただけるように今後も継続的にご提案をさせていただきます。

### ② 日本フルハップ



- 73%のお客さまから「利用している・知っている」とご回答いただきました。

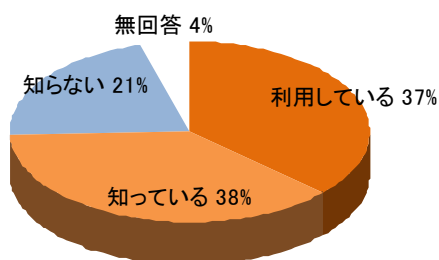
### ③ 経営者年金



- 「利用している・知っている」とご回答のお客さまは53%いらっしゃいますが、37%の方から「知らない」とご回答いただいておりますので、ご利用いただけるように今後も継続してご提案をすすめてまいります。

15. 「インターネットバンキング(パソコン・携帯電話・スマートフォン)」をご存知ですか。

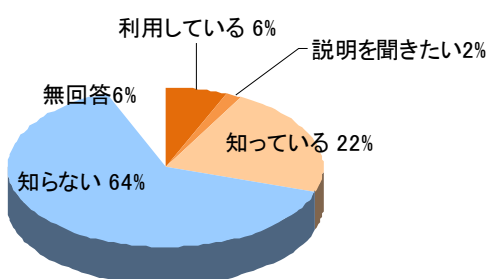
《法人・個人事業主》



● 75%のお客さまから「利用している・知っている」とご回答いただきました。

16. 「でんさいネット」サービスが始まりましたが、内容をご存知ですか。

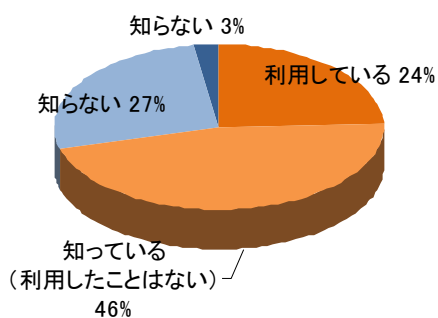
《法人・個人事業主》



● 「知っている」方が 28%で、「利用している」方が 6%いらっしゃいます。

17. 金融相談・サポート窓口をご存知ですか。

《法人・個人事業主》

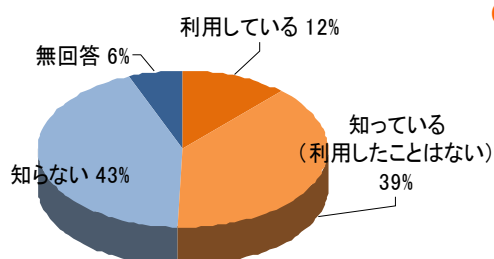


● 金融相談・サポート窓口については、「知っている」方が 46%で、「利用している」方が 24%いらっしゃいます。

平成25年3月で「金融円滑化法」は終了しましたが、各営業店にサポート窓口を設置して「経営相談・経営改善等のご相談」をお受けしていますので、お気軽にご相談ください。

18. 当金庫の経営支援活動(経営相談・経営改善に関する支援)についてご存知ですか。

《法人・個人事業主》



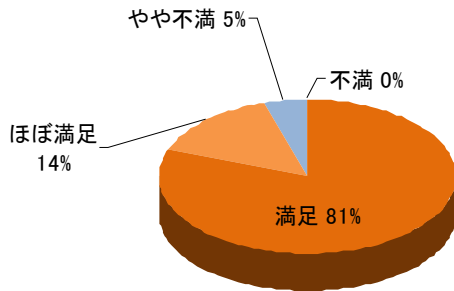
● 当金庫の経営支援活動について「知っている」方が 39%で、「利用している」方は 12%いらっしゃいます。

各営業店と本部経営支援室が協力して、原則無料で経営相談・経営改善に関するご相談に対応させていただいております。

相談内容によっては、外部専門家を交えて解決方法を検討いたします。

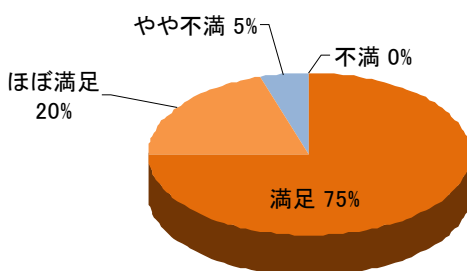
19. 当金庫の経営支援活動を利用された方にお伺いします。

① ご利用になられた感想



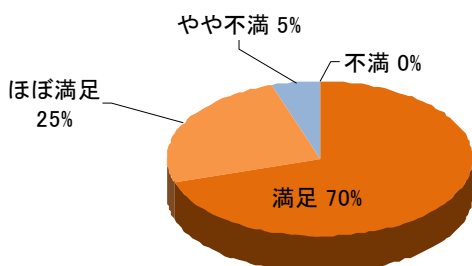
- 「ご利用いただいた感想」としては、95%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。

② 担当者の対応



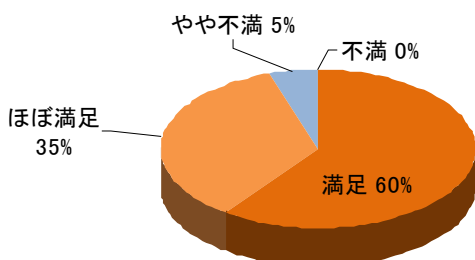
- 「担当者の対応」については、95%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。

③ 的確なアドバイス・提案について



- 「的確なアドバイス・提案」では95%の方から「満足・ほぼ満足」との回答をいただきました。

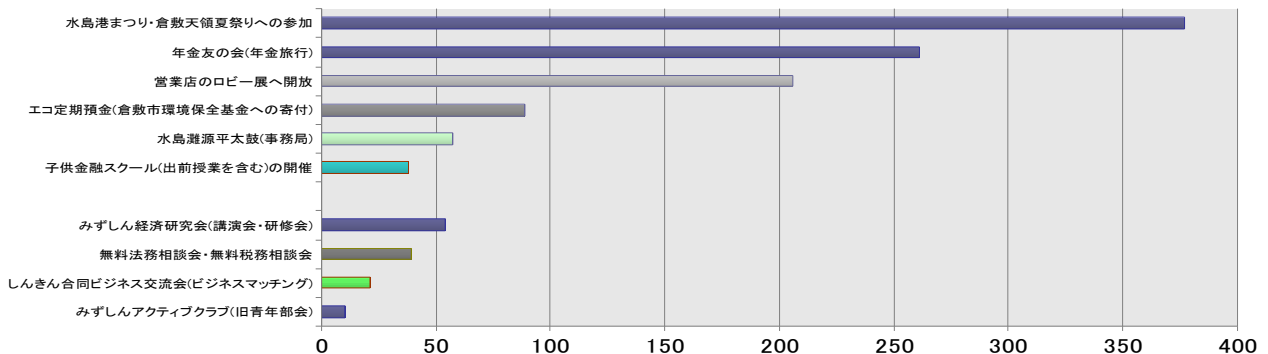
④ お役に立つ情報提供について



- 「お役に立つ情報提供」では、95%の方から「満足・ほぼ満足」との回答をいただきました。

## 20. 当金庫が実施している活動（文化的・社会的活動等）をご存知ですか。

《個人・法人》複数回答

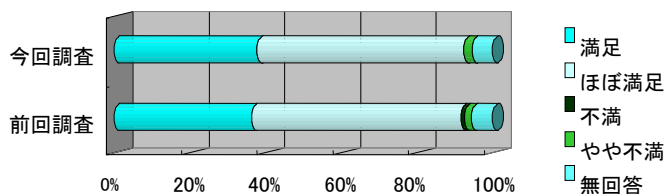


- 「水島港まつり、倉敷天領夏祭り」への参加は、地域のイベントとして毎年参加しており、377名のお客さまに認知していただいております。「年金友の会（年金旅行）」もご参加の皆さまにはご好評をいただいております。261名のお客さまがご存知でした。また、「営業店のロビーの開放（ロビー展）」は206名のお客さまがご存知でした。

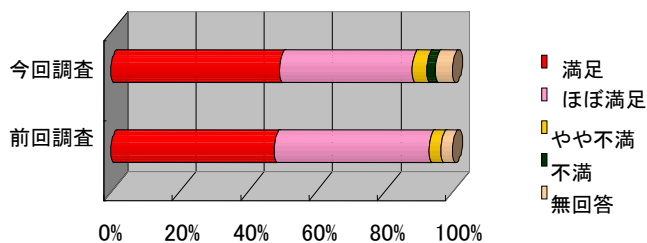
認知度の低いものにつきましては、PRを強化するとともに、今後も各種活動を通じて皆さまのお役に立てるように努めてまいります。

## 21. 総合的な評価について

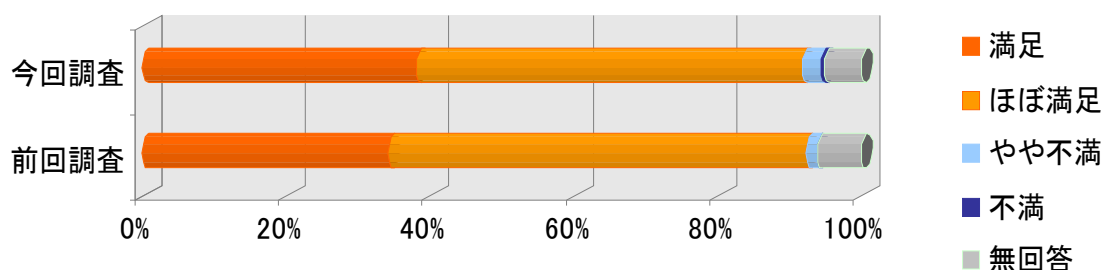
### (1) 個人のお客さま



### (2) 法人のお客さま



### (3) 個人・法人合計



- 今回の調査では、当金庫に対する総合的な評価として、個人のお客さまから 92.5%、法人・個人事業主のお客さまから 88.2%、全体で 91.7%のお客さまから「満足・ほぼ満足」との回答をいただきました。

前回調査と比べ、個人のお客さまから「満足・ほぼ満足」との回答は 0.1 ポイント増加、「不満・やや不満」との回答が 0.7 ポイント減少した結果となっております。

また、法人・個人事業主のお客さまから「満足・ほぼ満足」との回答は 0.3 ポイント減少、「不満・やや不満」との回答が 3.4 ポイント増加した結果となっております。

事業者向けの融資商品の認知度が低いことと、金融相談・サポート窓口および経営支援活動を「知らない」とご回答の事業者の方がまだまだ多くいらっしゃいますので、今後窓口・渉外を通じて積極的にPRし、より多くのお客さまからのご相談にお応えできるよう努めてまいります。

また、お客さまのご意見として、窓口での対応や説明に関する不満、受取書・預り証関係の簡素化等の要望がありました。

今回の調査を参考にいたしまして、お客さまにより満足していただける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。

## Ⅱ. お客様のご意見・ご要望等により取り組んだ事項

	具体的な実施事項	実施時期
全体	みずしん年金友の会「とっとり花回廊と日本の旅館 100 選の宿皆生温泉『皆生つるや』」の旅を実施いたしました。	平成 25 年 5 月
	倉敷市環境保全基金へ 40 万円寄付いたしました。	平成 25 年 4 月
	水島ふれあいまつり 2013 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 25 年 5 月
預金	“資産形成応援定期積金「積みK I N G」の取扱いを期間限定で開始しました。	平成 25 年 4 月から募集枠達成まで
	みずしんエコ定期預金「みんなのちから」（第 5 弾）の取扱いを開始いたしました。	平成 25 年 6 月
その他	スマートフォン対応のホームページを開設しました。	平成 25 年 2 月
	倉敷市「平成 24 年度よい子いっぱい債」の募集をいたしました。	平成 25 年 5 月
	でんさいネットを取扱い開始しました。	平成 25 年 2 月
	連島支店で「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 25 年 3 月
	みずしんフリーローン「E 暮らし応援」キャンペーンで、東北地方支援名産品プレゼントを実施しました。	平成 25 年 3 月から 5 月まで
	商品 PR については、消費者ローン・カードローン・定期預金を中心にポスティングによる周知活動を実施しています。	
	投資信託「定時定額購入取引」を開始いたしました。	平成 25 年 5 月

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、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、地域の皆さま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、引き続きご愛顧の程お願い申し上げます。



お客様のご意見・ご要望等により、取り組んだ事項については、上記に記載しております。

すいむ  
**水夢くん**

「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。