

「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 26 年 5 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 26 年 2 月に第 9 回目の「お客さまアンケート」を実施いたしました。

今回 839 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。

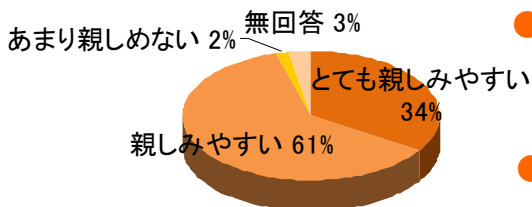
○ アンケート調査概要

1. 実施時期 平成 26 年 1 月 24 日～平成 26 年 2 月 28 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 839 部 (回収率 41.9%)

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。

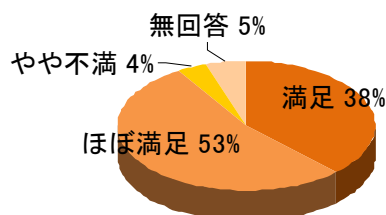


- 個人・法人合計で 95%のお客さまから「とても親しみやすい・親しみやすい」とのご回答いただきました。
- 一方で2%のお客さまから「あまり親しめない」とのご回答をいただいております、引き続きすべてのお客さまに親近感を持っていただけるよう努めてまいります。

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》

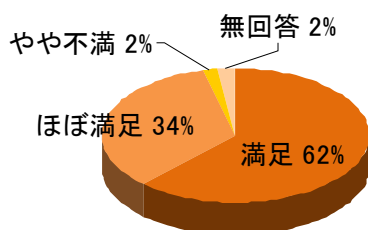
(1) 店内は、活気があり明るいですか。



- 個人・法人合計で 91%のお客さまから「満足・ほぼ満足」と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」であると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。

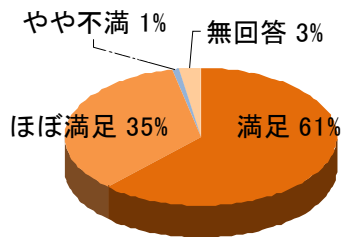
① 挨拶



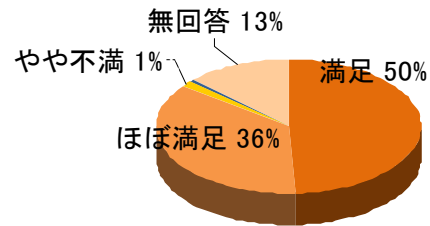
- 個人・法人では、「挨拶」については96%、「言葉使い・身だしなみ」については97%、「電話応対」については86%、「相談・依頼事項への迅速・的確な対応」については90%、「的確な情報提供と要望にあった提案」については80%のお客さまから「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。

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。

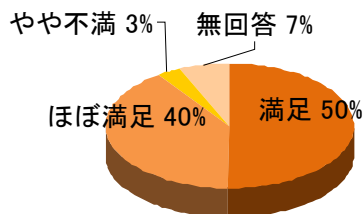
② 言葉使い・身だしなみ



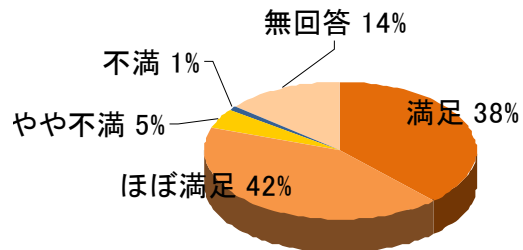
③ 電話対応



④ 相談・依頼事項への迅速・適切な対応



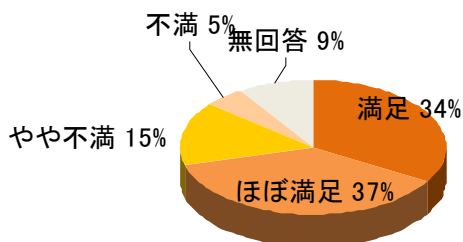
⑤ 的確な情報提供と要望にあった提案



(3) 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。

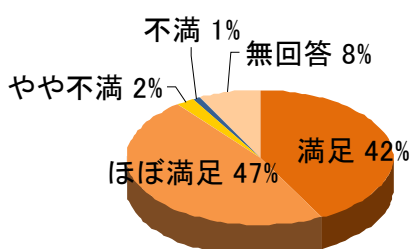
《個人・法人共通》

① 駐車場の便利さ



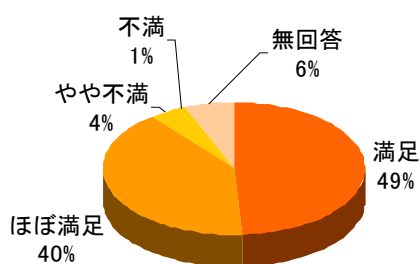
- 「駐車場」については、71%の個人・法人の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきましたが、20%の方から「やや不満・不満」とのご回答をいただいておりますので、今後の課題として改善に努めてまいります。

② 店内の明るさと居心地



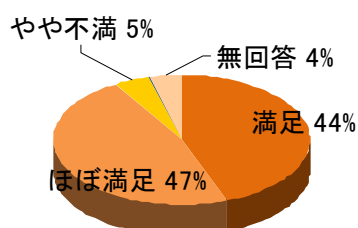
- 「店内の明るさと居心地」については、89%の個人・法人の方から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

③ 相談しやすい雰囲気



- 「相談しやすい雰囲気」については、89%の個人・法人の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。

④ 待ち時間

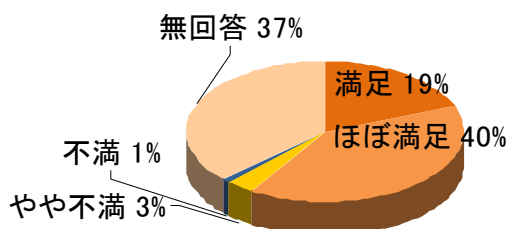


- 「待ち時間」については、91%の個人・法人の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。

3. 取扱商品等の説明はわかりやすいですか。

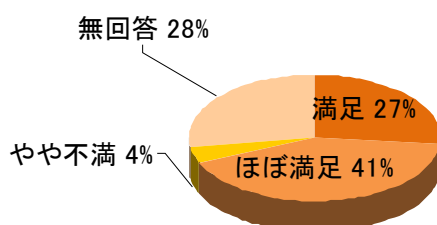
《個人》

① 融資商品



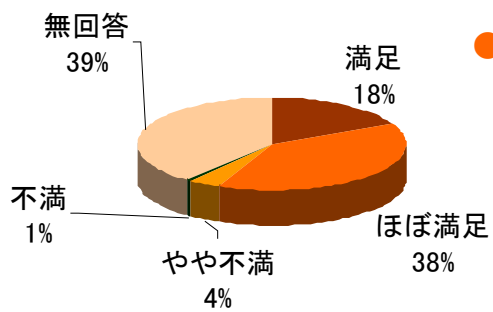
- 「融資商品」の説明については、59%の個人の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきましたが、まだまだ不十分ですので、今後さらに、内容等のわかりやすい説明に努めてまいります。

② 預金商品



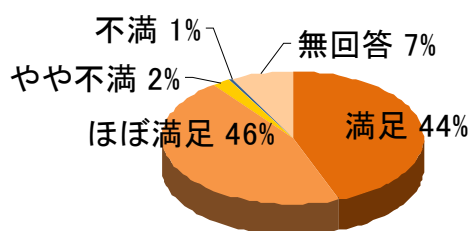
- 「預金商品」については、68%の個人の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。今後さらに、内容等のわかりやすい説明に努めてまいります。

③ その他商品(公共債・投資信託・保険商品)



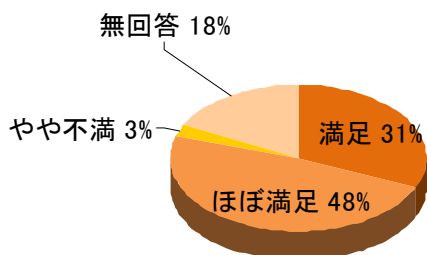
- 「その他商品」については、56%の個人の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきましたが、今後さらに職員のレベルアップを図るとともに、内容等のわかりやすい説明に努めてまいります。

④ 気軽に入れる雰囲気



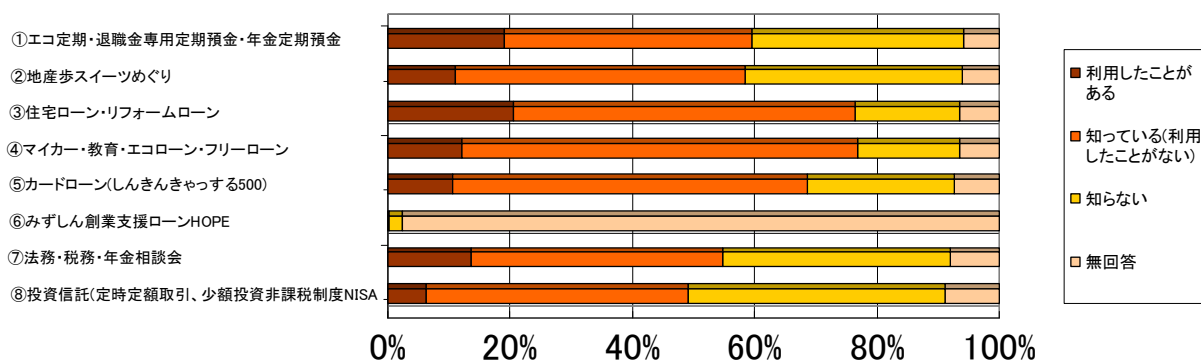
- 「気軽に入れる雰囲気」については、90%の個人の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。今後とも明るく活気のある店舗作りに努めてまいります。

⑤ チラシ・パンフレットの種類



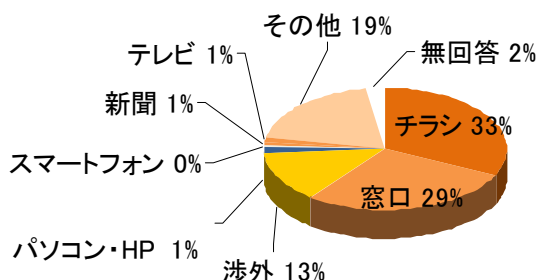
- 「チラシ・パンフレットの種類」については、79%の個人の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。今後とも内容等のわかりやすいチラシ類の作成に努めてまいります。

4-1. 当金庫の取扱商品については、ご存知ですか。



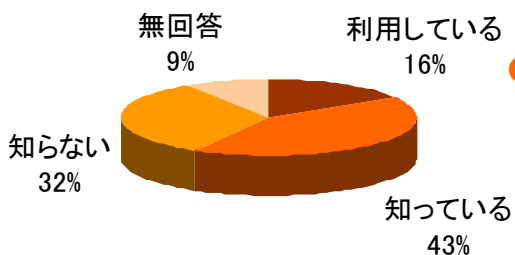
- 「預金商品のエコ定期・退職金専用定期・年金定期預金・懸賞付定期預金」については、個人で60%弱の方が「知っている・利用している」との評価をいただきました。「融資商品の住宅ローン・消費者ローン・カードローン」については、70%以上の方がご存知です。投資信託商品(定時定額取引)についても49%の方がご存知です。今後ともご利用いただきやすい商品を提案してまいります。

4-2. 商品情報の入手方法



- 「商品情報の入手方法」については、「チラシ、窓口、渉外、パソコン」の順に多く、情報発信手段の参考にさせていただきます。

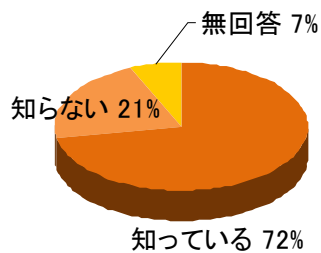
5. インターネットバンキング(パソコン、携帯電話、スマートフォン)をご存知ですか。《個人・法人共通》



- 59%の個人・法人の方が「利用している・知っている」とのご回答いただきました。「知らない・無回答」の方が41%いらっしゃいます。商品情報については、引き続き多様な通信手段で発信してまいります。

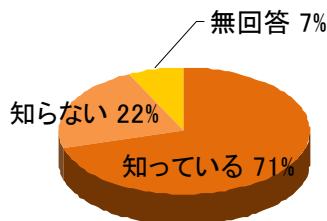
6. 当金庫職員がお客さまから現金・通帳・証書・払戻請求書等をお預かり及びお返しする際の手続きについて《個人・法人共通》

- 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。



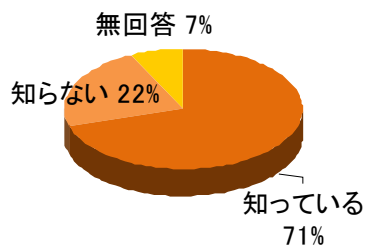
- 72%の個人・法人の方から、「知っている」とのご回答いただきましたが、21%の方から「知らない」とのご回答をいただいておりますので、引き続き周知に努めてまいります。

- 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。



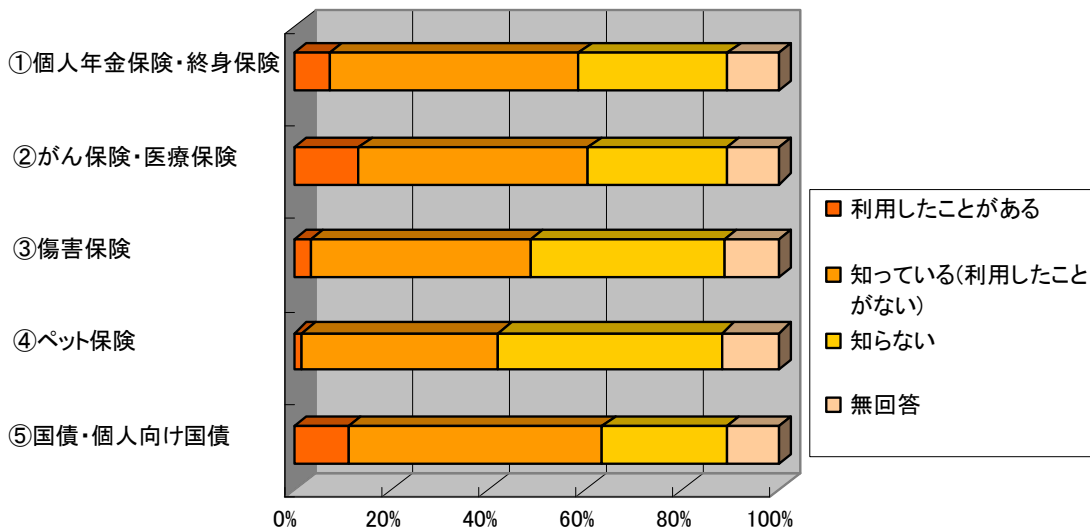
- 71%の個人・法人の方から、「知っている」とのご回答いただきましたが、22%の方から「知らない」とのご回答をいただいておりますので、引き続き周知に努めてまいります。

- 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。



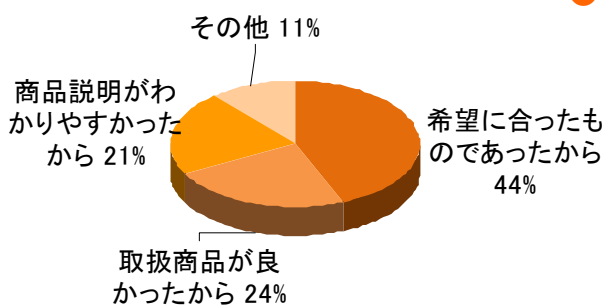
- 71%の個人・法人の方から、「知っている」とのご回答いただきましたが、22%の方から「知らない」とのご回答をいただいておりますので、今後の課題として周知に努めてまいります。

7-1. 当金庫が取扱っている預金以外の運用商品をご存知ですか。《個人》



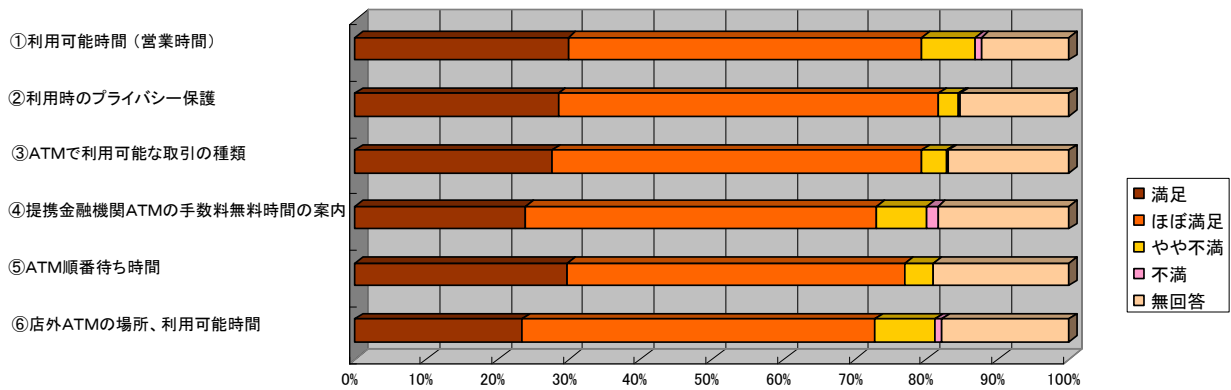
- 個人年金保険・終身保険については59%、がん保険・医療保険については61%、国債・個人向け国債については63%の方からそれぞれ「利用したことがある・知っている」とのご回答いただきました。
- 傷害保険は49%、ペット保険は42%の方から「利用したことがある・知っている」とのご回答いただきました。預り資産については、認知度が低いことからご利用いただけるように今後とも商品のPRに努めてまいります。

7-2. 預金以外の運用商品のご利用の決めてはどれですか。



- 「希望に合ったものであったから」44%、「取扱商品が良かったから」24%、「商品説明がわかりやすかったから」21%の順にご回答いただきました。今後とも多くの皆さまに、ご利用いただけるようご希望に合った商品の提案、商品内容の改善、商品内容の分かり易い説明に努めてまいります。

8. ATMのご利用について 《個人》

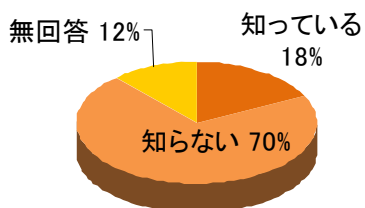


- 70%以上のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答を全ての項目で頂きました。

8-2 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。

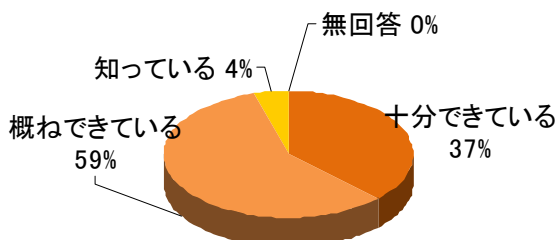
- お客さまからのご希望として「ATM営業時間の延長」23%、「手数料の無料化・手数料無料時間の延長等」36%、「設置場所に関するご意見」24%、「プライバシーの保護」9%等の貴重なご意見をいただきました。（ご意見75名さま、複数回答）
このご意見については、今後の課題として検討を進めてまいります。

9-1. ディスクロージャー誌（ミニディスクロ誌を含む）をご覧になったことがありますか。 《個人》



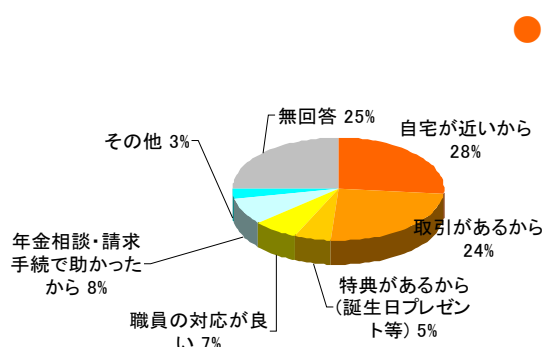
- ディスクロージャー誌（ミニディスクロ誌を含む）を「見たことがある」とご回答いただいた個人の方は18%で、70%の方から「知らない」とのご回答いただきました。

9-2. ディスクロージャー誌で情報公開は十分できていると思われませんか。



- 96%の個人の方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」との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。

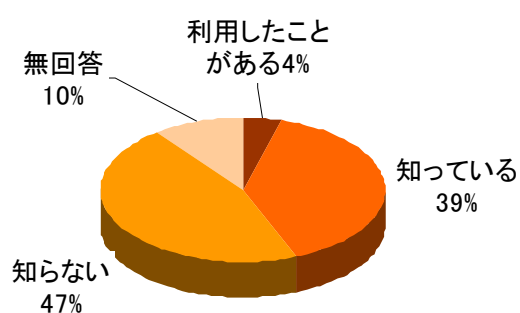
10. 年金の受取り金融機関を決める理由について《個人》



- 「自宅が近いから・取引があるから」で52%を占めました。

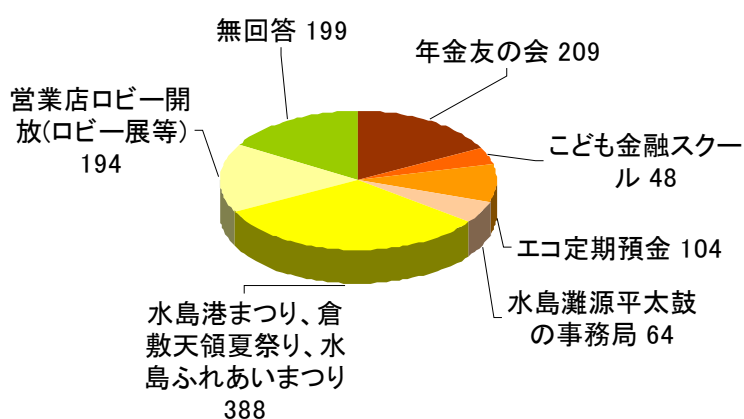
「年金相談や手続きで助かったから」8%、「職員の対応が良いから」7%、「誕生日プレゼントの特典があるから」5%とのご意見がありました。お客さまのご意見を参考にご利用いただけるよう努めてまいります。

11. 貸金庫・保護函を設置していることをご存知ですか。《個人》



- 43%の方から「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、一方で47%の方から「知らない」とのご回答をいただいていることから、貴重品の保管にご利用いただけるように積極的にPRしてまいります。

12. 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

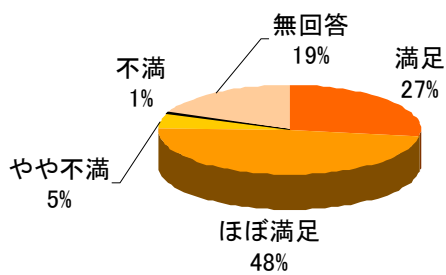


- 「水島港まつり、倉敷天領夏祭り」への参加は、地域のイベントとして毎年参加しており、388名の方に認知していただいております。「年金友の会（年金旅行）」もご参加の皆さまにはご好評をいただいております。また、「営業店のロビーの開放（ロビー展）」は194名の方がご存知でした。

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。

1 3. 当金庫の取扱商品の内容等は分かりやすいですか。《法人》

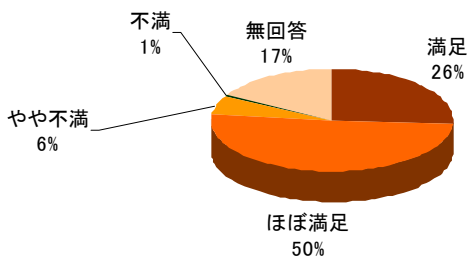
① 融資商品



- 75%の法人の方から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

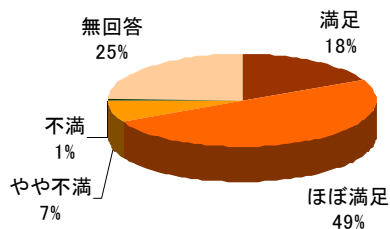
今後にご利用いただけるように継続的にご提案をさせていただきます。

② 預金商品



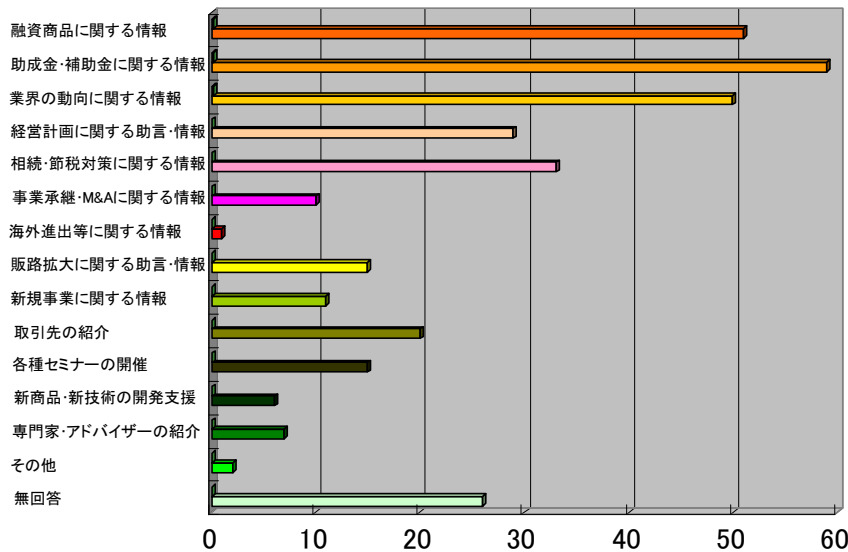
- 76%の法人の方から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

③ その他商品（公共債・投資信託。保険商品）



- 67%の法人の方から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

今後にご利用いただけるように継続してご提案をすすめてまいります。

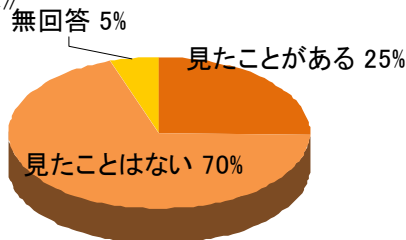
14. 当金庫の活動で期待するものをお伺いします。複数回答


- 期待度の高い順番は、①助成金・補助金に関する情報 ②融資商品に関する情報 ③業界動向に関する情報 ④相続・節税に関する情報 ⑤経営計画に関する助言・情報 ⑥取引先の紹介 ⑦販路拡大に関する助言・情報 ⑧各種セミナーの開催 ⑨新規事業に関する情報 ⑩事業継承・M&Aに関する情報 ⑪専門家・アドバイザーの紹介等の順でした。

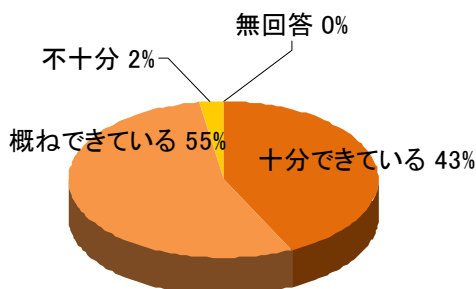
ご期待にお答えできるように活動を深めてまいります。

15-1. ディスクロージャー誌をご覧になったことがありますか。

《法人》



- 25%の法人の方から「見たことがある」とのご回答いただき、70%の方からは「見たことはない」とのご回答をいただきました。

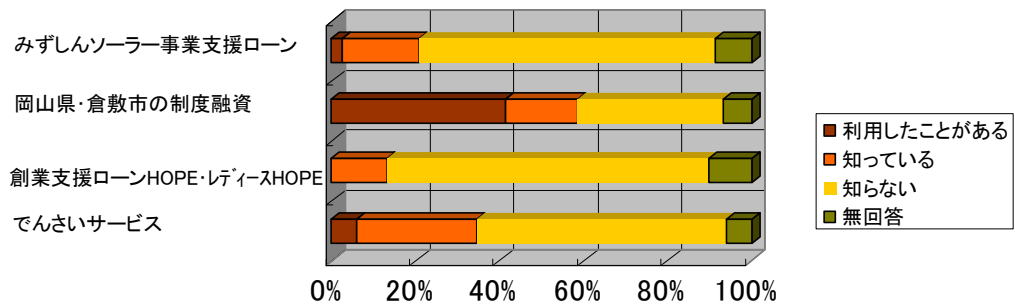
15-2. ディスクロージャー誌で情報公開は十分できていると思われませんか。


- 98%の法人の方から「できている・概ね出来ている」とのご回答いただきました。

より多くのお客様にご覧いただけるよう工夫してまいります。

16. 当金庫の取扱融資商品・事業者さま向け商品をご存知ですか。

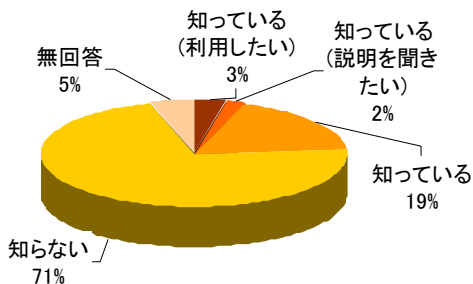
《法人》



- みずしんソーラー事業支援ローンは21%、岡山県・倉敷市の制度融資は59%の法人のお客様から「利用した・知っている」とのご回答をいただいております。
- でんさいサービスは35%、創業支援ローンHOPE・レディースHOPEは13%の法人のお客様から「利用した・知っている」とのご回答をいただいております。
今後ご利用いただけるように継続して提案させていただきます。

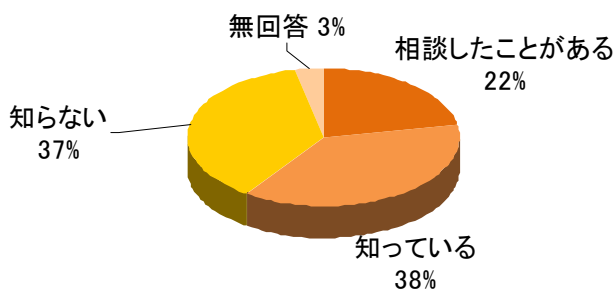
17. 「職域サポート契約」締結による職域提携方個人ローンの内容をご存知ですか。

- 24%の法人の方から「利用したい・説明を聞きたい・知っている」とのご回答をいただきました。71%の方からは「知らない」とのご回答をいただきました。
従業員さまの福利厚生面を、当金庫が融資を通してお手伝いさせていただく職域提携ローンですので、さらにご提案をさせていただきます。

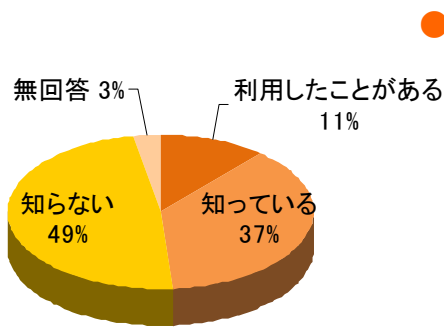


18. 金融相談・サポート窓口をご存知ですか。

- 60%の法人の方から「相談したことがある・知っている」とのご回答をいただきました。
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。



19-1. 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》

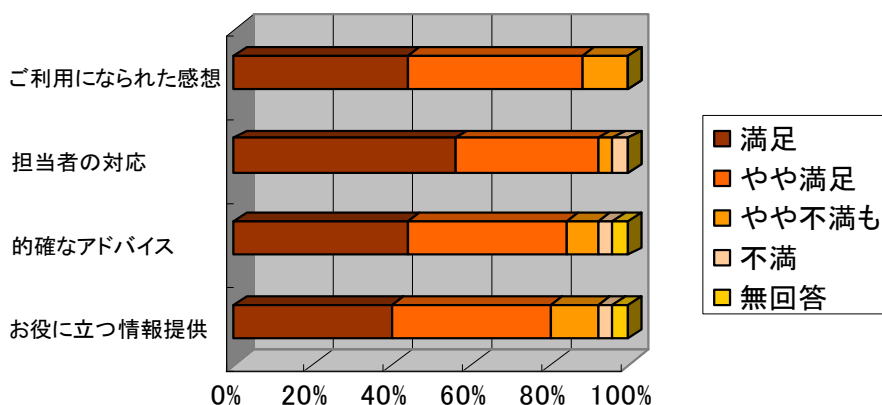


- 当金庫の経営支援活動について「知っている」方が37%で、「利用している」方は11%いらっしゃいます。

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きます。

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。

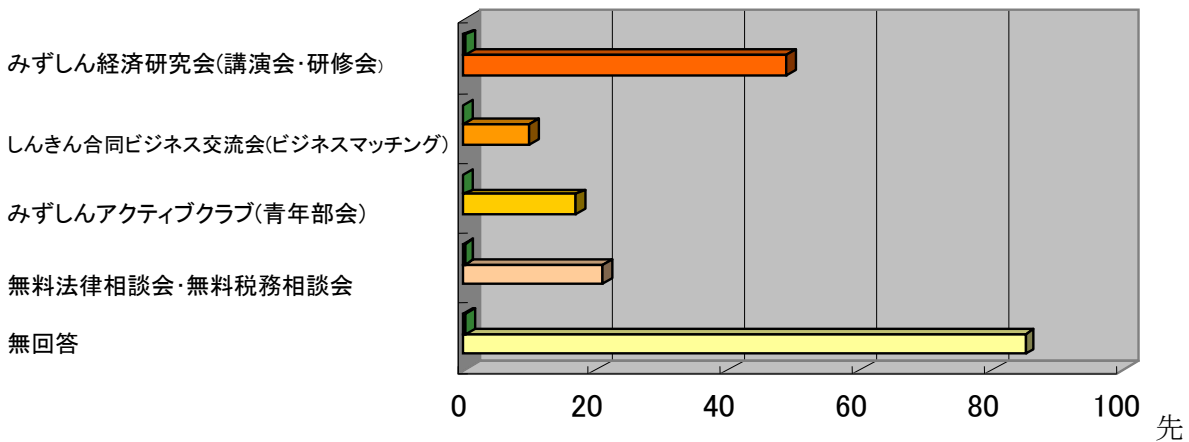
19-2. 当金庫の経営支援活動を利用された方にお伺いします。
《法人》



- 「ご利用いただいた感想」としては、88%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。
- 「担当者の対応」については、92%の方から「満足・ほぼ満足」との評価をいただきました。
- 「的確なアドバイス・提案」では84%の方から「満足・ほぼ満足」との回答をいただきました。
- 「お役に立つ情報提供」では、80%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事業者さま向けの活動でご存知のものはありますか。

《法人》複数回答

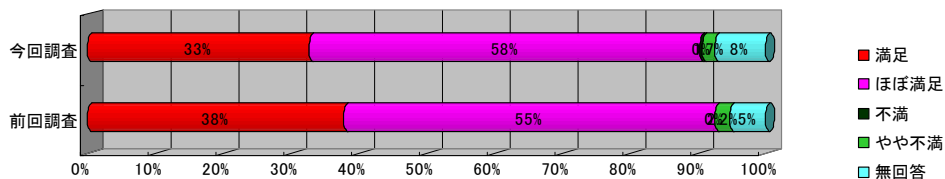


- 「みずしん経済研究会（講演会・研修会）」は49先の事業者の方に認知していただいております。「しんきん合同ビジネス交流会」もご参加の皆さまにはご好評をいただいております。10先の事業者の方がご存知でした。また、「みずしんアクティブクラブ（青年部会）」は17先の事業者の方がご存知で「無料法律相談、無料税務相談」は21先の事業者の方がご存知でした。

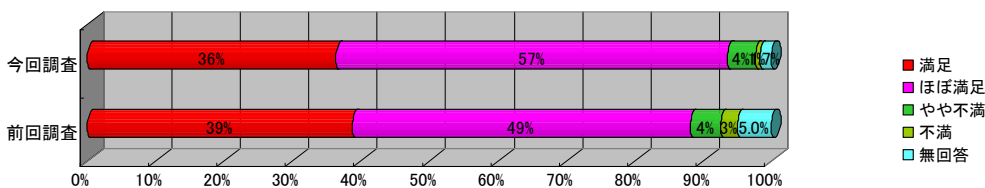
認知度の低いものにつきましては、PRを強化するとともに、今後も各種活動を通じて皆さまのお役に立てるように努めてまいります。

21. 総合的な評価について

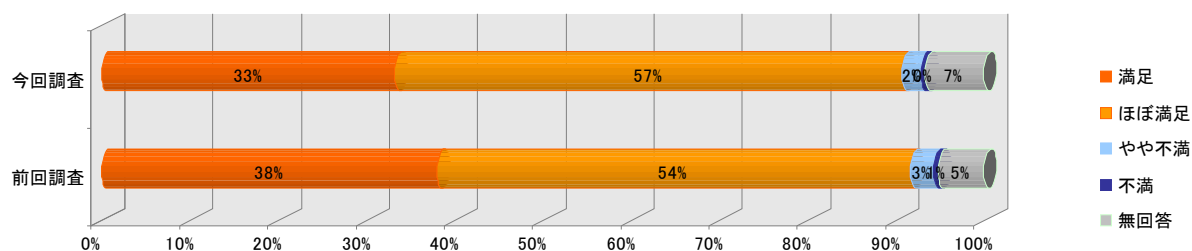
(1) 個人のお客さま



(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、個人の方から 91%、法人の方から 90%、全体で 91%の方から「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、個人の方から「満足・ほぼ満足」との回答は 2 ポイント減少、「不満・やや不満」との回答は同じ結果となっております。

また、法人の方から「満足・ほぼ満足」との回答は 5 ポイント増加、「不満・やや不満」との回答が 2 ポイント減少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・ご要望等により取組んだ事項

	具体的な実施事項	実施時期
全体(店舗・行事等)	水島ふれあいまつり 2013(春)(秋)に参加し、友愛セールを実施いたしました。売上金で倉敷市へ車いす2台を春・秋と2回寄付いたしました。	平成25年5月 平成25年11月
	「第6回みずしんこども金融スクール」を開催いたしました。	平成25年8月
	広江支店にお客さま用の駐輪場を新設しました。	平成25年8月
	資産運用セミナー「最近の投資環境とNISAの活用について」を開催いたしました。	平成25年8月
	岡山県下信用金庫合同「第9回しんきん合同ビジネス交流会」を開催いたしました。	平成25年9月
	児島南支店のお客さま記帳台を書きやすい長方形に取り替えました。	平成26年2月
	本店の南隣にお客さま用の駐車場を新しく作りました。	平成26年3月
	倉敷市環境保全基金へ40万円寄付いたしました。	平成26年4月
	みずしん年金友の会「伝説と神話に包まれた出雲の国の名湯『玉造温泉佳翠苑皆美』」の旅を実施いたしました。	平成26年5月
預金	資産形成応援定期積金「積みKING」の取扱いを開始しました。	平成25年4月
	懸賞付定期預金”地産歩スイーツめぐり第3弾”の取扱いを開始いたしました。	平成25年8月
	金利上乗せ定期預金「みずしん恵比寿さん・大黒さん」の取扱いを開始いたしました。	平成25年11月
融資	年金受給者専用カードローン「シルバーきゃっする」の取扱いを開始いたしました。	平成25年5月
	教育カードローン「みずしんYELL」の取扱いを開始いたしました。	平成25年9月
その他	NISA(少額投資非課税制度)口座開設キャンペーンを実施いたしました。	平成25年7月
	個人IB・HBの他行向け振込手数料を引下げいたしました。	平成26年4月
	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。	

この度は、「お客さまアンケート」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。お客さま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。



お客さまのご意見・ご要望等により、取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」はお客さまの夢の実現を表し、「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。