

「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 28 年 6 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 28 年 2 月に第 11 回目の「お客さまアンケート」を実施いたしました。

今回 837 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。

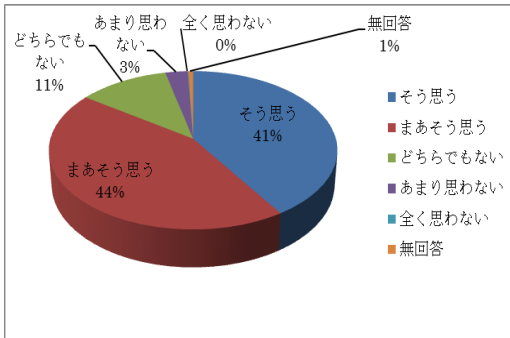
○ アンケート調査概要

1. 実施時期 平成 28 年 1 月 15 日～平成 28 年 2 月 29 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 837 部 (回収率 41.85%)

I. アンケート結果

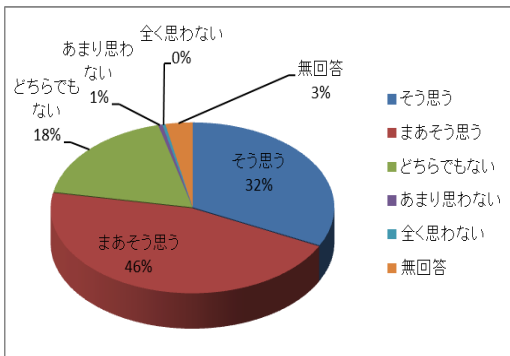
1. 水島信用金庫のイメージについて 《個人・法人共通項目》

(1) 親しみやすく活気がある。



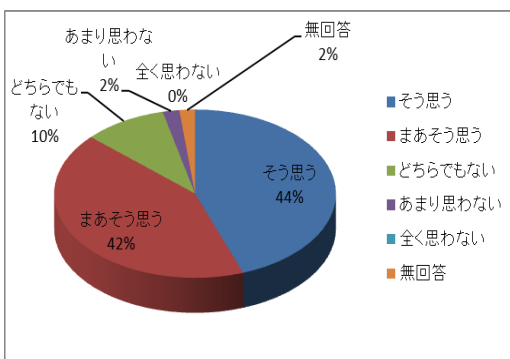
●個人・法人合計で85%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。一方で3%のお客さまから「あまり思わない」とのご回答もいただいております、引き続きすべてのお客さまに親近感を持っていただけるよう努めてまいります。

(2) 経営が安定している。



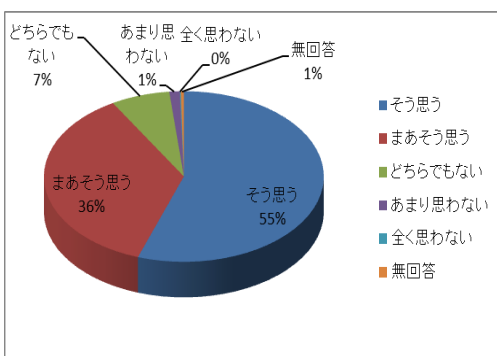
●個人・法人合計で78%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。一方で1%のお客さまから「あまり思わない」とのご回答もいただいております、引き続き安定した経営基盤の確立に努めてまいります。

(3) 地域に貢献している。



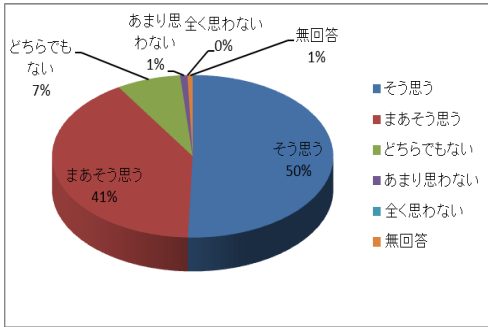
●個人・法人合計で86%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。一方で2%のお客さまから「あまり思わない」とのご回答もいただいております、地域への貢献に努めてまいります。

(4) 利用しやすい。



●個人・法人合計で91%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。一方で1%のお客さまから「あまり思わない」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さまが利用しやすい店舗運営に努めてまいります。

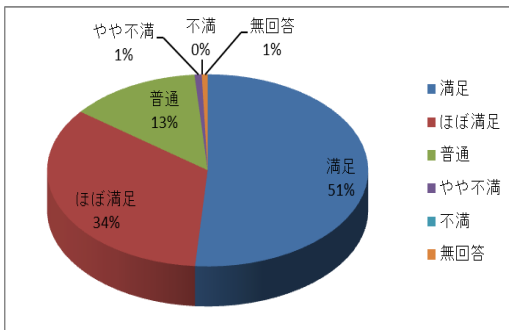
(5) 全体として良いイメージである。



●個人・法人合計で91%のお客様から「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。一方で1%のお客さまから「あまり思わない」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さまに良いイメージをお持ちいただけるよう努めてまいります。

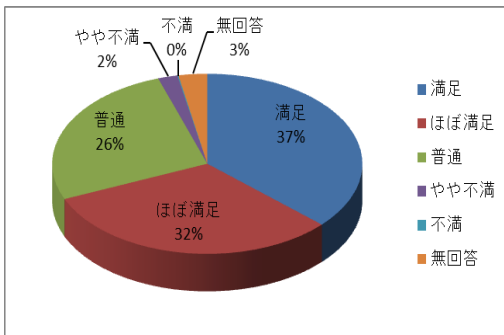
2. 水島信用金庫の窓口対応・渉外対応について (5)は個人のみ

(1) 元気な挨拶



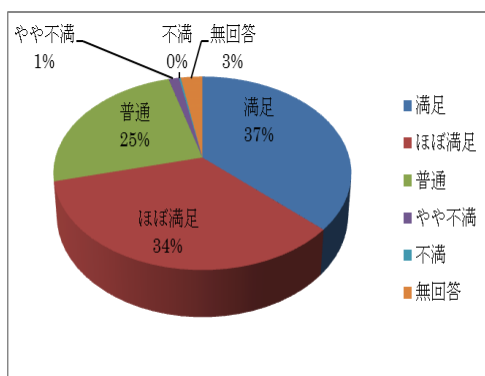
●個人・法人合計で85%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で1%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。引き続きすべてのお客さまに元気なイメージをおもちいただけるよう努めてまいります。

(2) 分かりやすい商品説明



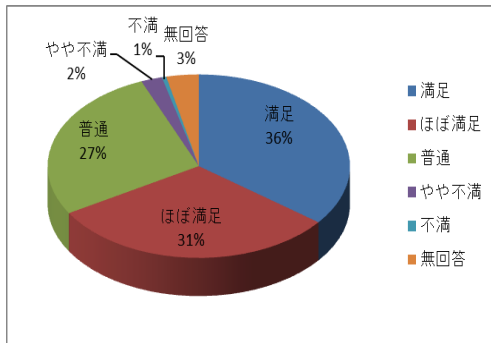
●個人・法人合計で69%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で2%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。分かりやすい丁寧な商品説明を心掛けるよう努めてまいります。

(3) 業務に関する知識・対応能力



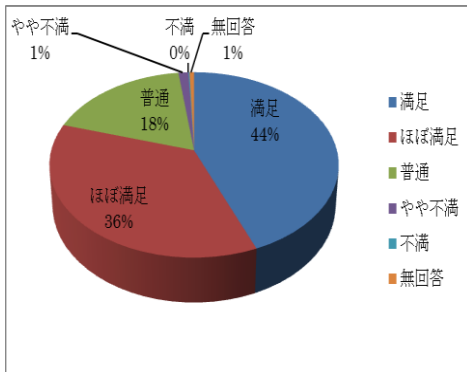
●個人・法人合計で71%のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で1%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。職員の商品知識・対応能力の向上に努めてまいります。

(4) 的確な情報提供と要望にあった提案



●67%の個人・法人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で3%のお客さまから「やや不満・不満」とのご回答もいただいております。要望に合う情報提供に努めてまいります。

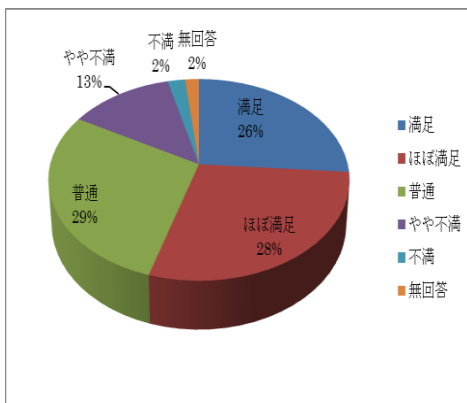
(5) 事務処理の正確性・スピード感



●80%の個人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。引き続き正確でスピード感を持った事務処理に努めてまいります。

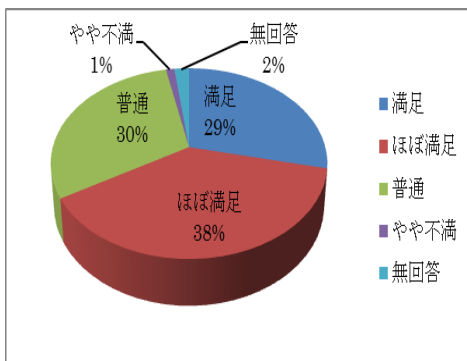
3. 店舗・ATMについて 《個人》

(1) 店舗の外観・周辺の整備



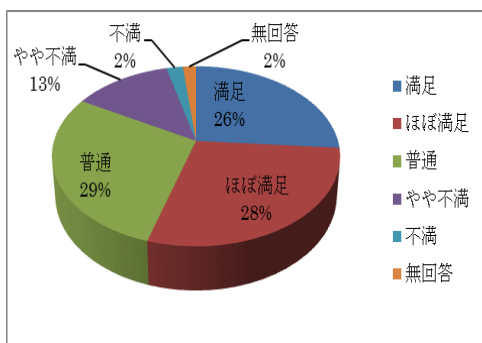
●54%の個人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で15%のお客さまから「やや不満・不満」との回答をいただきましたので、店舗の外観、周辺の美化等に気を配ってまいります。

(2) 店舗の印象、チラシ等の分かり易さ



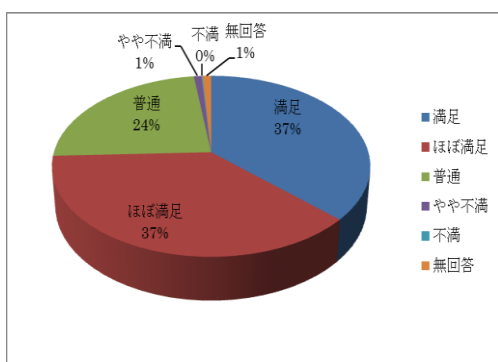
●67%の個人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

(3) 駐車場の利用しやすさ



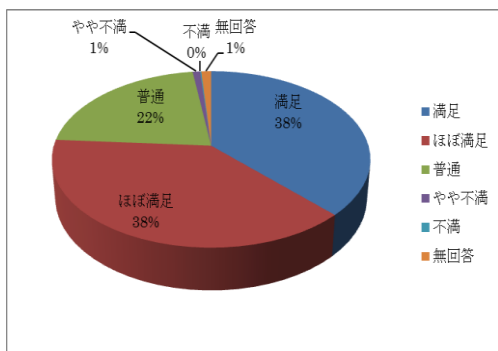
●54%の個人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で 15%のお客さまから「やや不満・不満」とのご回答もいただいております。今後、さらにご利用いただきやすいように駐車場の整備を行ってまいります。

(4) 気軽に入れる雰囲気



●74%の個人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。今後とも明るく活気のある店舗作りに努めてまいります。

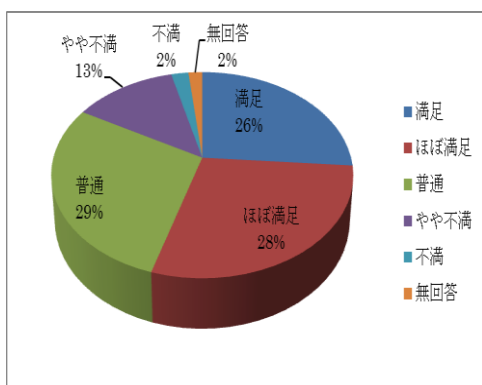
(5) 店舗の明るさと居心地



●76%の個人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。今後とも明るく活気のある店舗作りに努めてまいります。

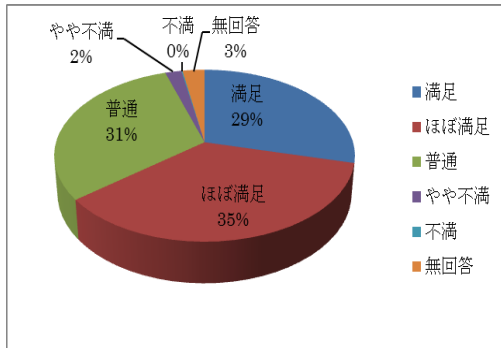
4. 店舗内、店舗外の ATM コーナーについて《個人》

(1) ATM コーナーの設置場所



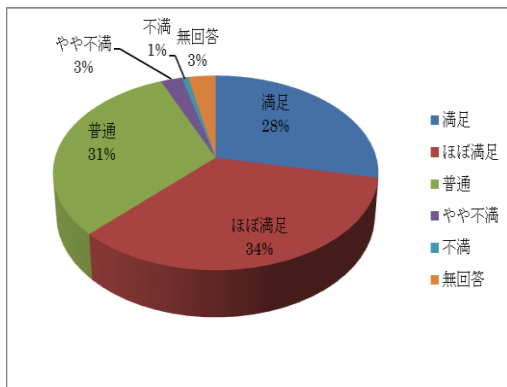
●54%の個人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で 15%のお客さまから「やや不満・不満」とのご回答もいただいております。今後、さらにご利用いただきやすい環境を整備してまいります。

(2) ATM 利用時のプライバシー保護



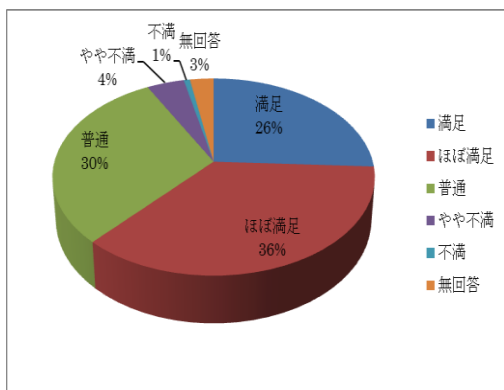
●64%の個人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

(3) ATM の利用時間



●62%の個人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

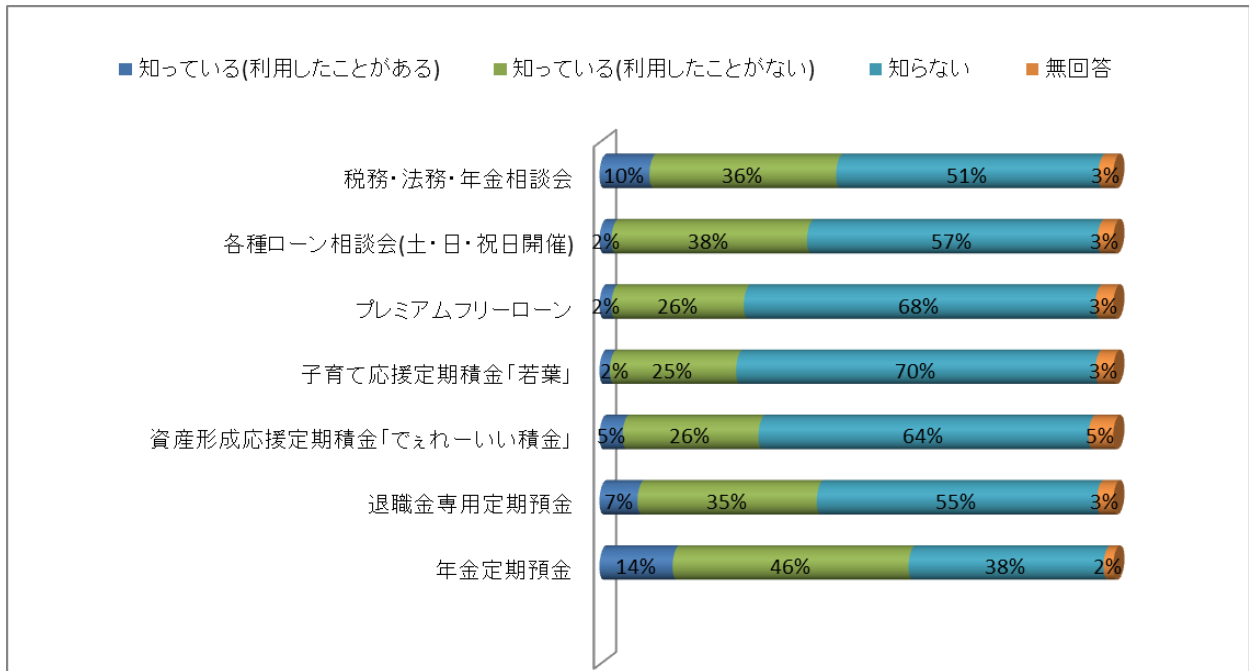
(4) ATM の機能・台数



●62%の個人のお客様から「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

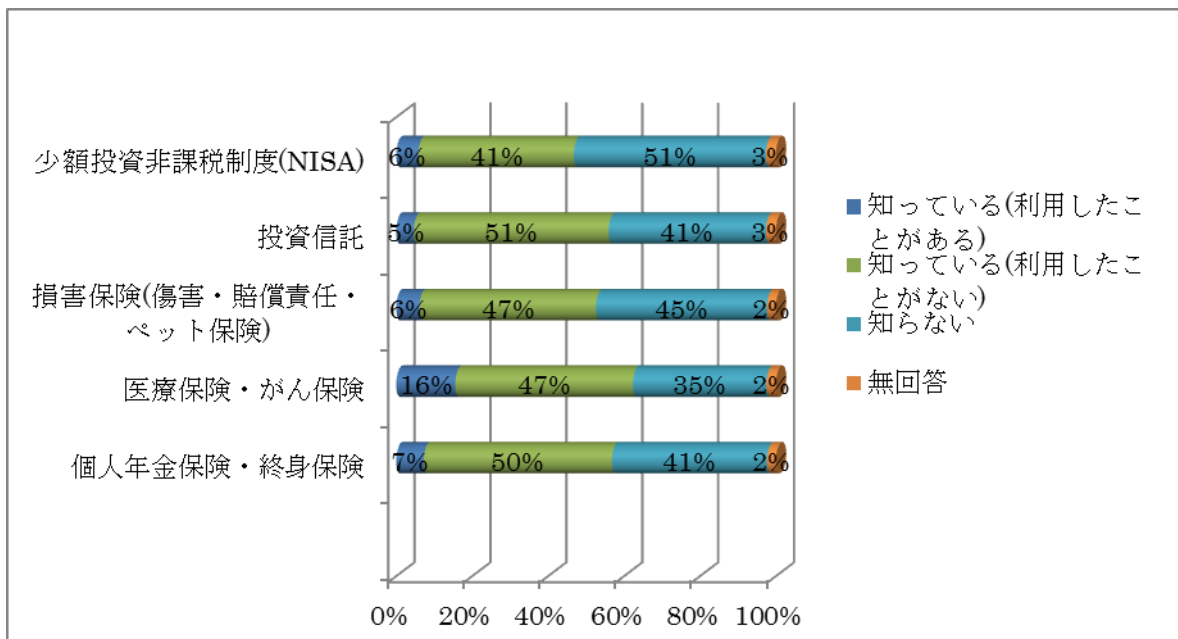
ATM の増設を希望されるご意見を頂戴しています。貴重なご意見を有難うございます。今後もお客様さまに利用しやすい環境整備に努めてまいります。

5. 当金庫のサービス・取扱商品について《個人》



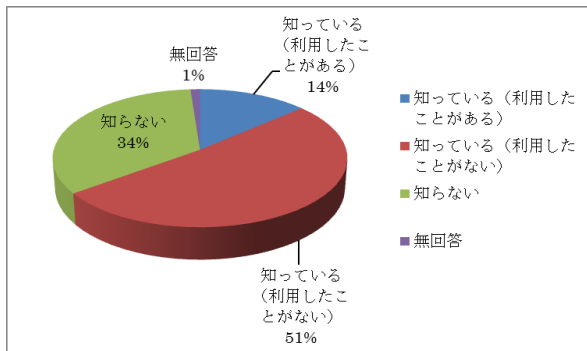
- 「年金定期預金」については60%の個人のお客さまから「知っている・利用している」との評価をいただきました。一方、「子育て応援定期積金 若葉」・「資産形成応援定期積金 でえれーいい積金」「プレミアムフリーローン」については、60%超のお客さまから「知らない」と回答されています。広く商品について御案内させていただくと共に、今後もご利用いただきやすい商品の提案に努めてまいります。

6. 当金庫が取扱っている預金以外の商品について《個人》



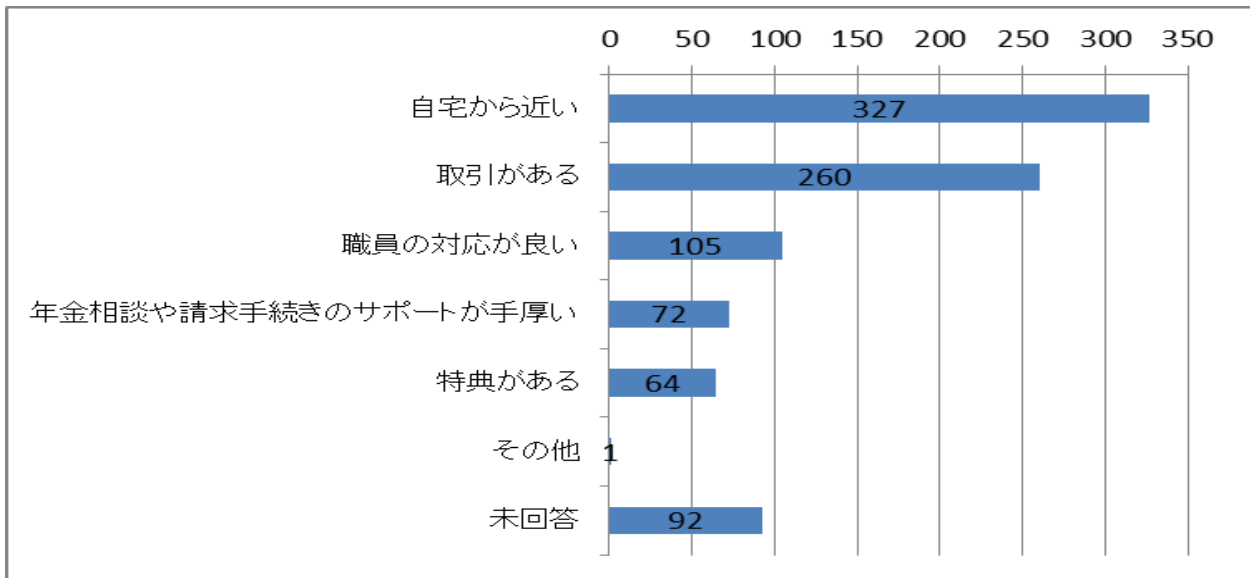
- 「投資信託、損害保険、医療, がん保険、個人年金・終身保険」については 50%超の個人のお客さまから「知っている・利用している」との評価をいただきました。一方、少額投資非課税制度(NISA)については 51%のお客さまが「知らない」と回答されています。

7. インターネットバンキングについて《個人》



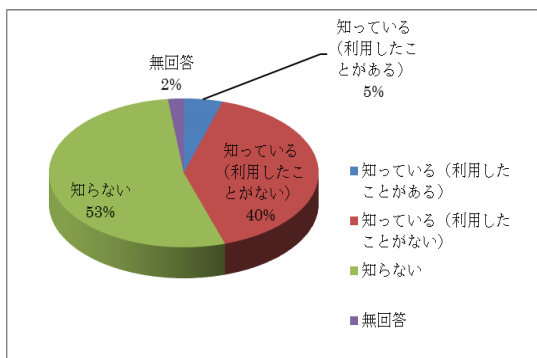
●65%の個人の方から「知っている。利用したことがある」との回答をいただきました。便利さと手軽さを兼ね備えたインターネットバンキングのご利用を今後も広くご案内いたします。

8. 年金の受取理由について《個人》※複数回答



●年金のお受取理由については約 587 名の個人のお客さまから「自宅から近い・取引がある」という回答をいただきました。また、105 名の方から「職員の対応が良い」というご意見をいただいております。今後、お一人でも多くの方に当金庫で年金をお受け取りいただけるよう職員の対応力の向上に努めてまいります。

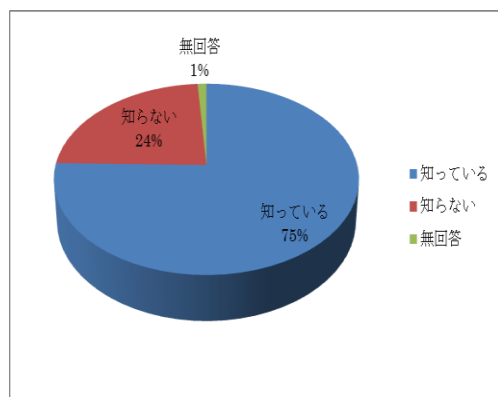
9. 貸金庫（全自動貸金庫を含む）・保護函について《個人》



●45%の個人の方から「利用している・知っている」とのご回答をいただきました。一方で53%の方から「知らない」と回答いただいておりますので、今後、チラシを使った店頭・渉外活動による声掛け等により多くのお客さまへ貸金庫・保護函の情報発信に努めてまいります。

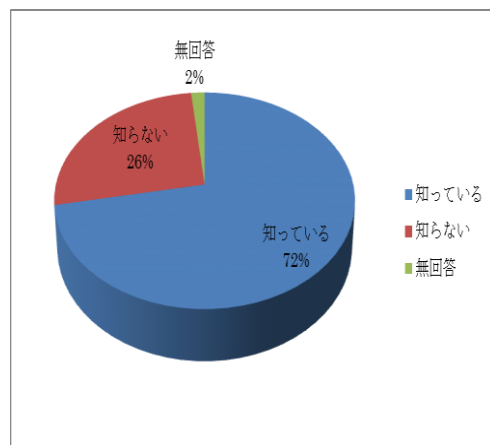
10. 当金庫職員がお客さまから現金・通帳・証書・払戻請求書等をお預かり及びお返しする際の手続きについて《個人・法人共通》

- (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。



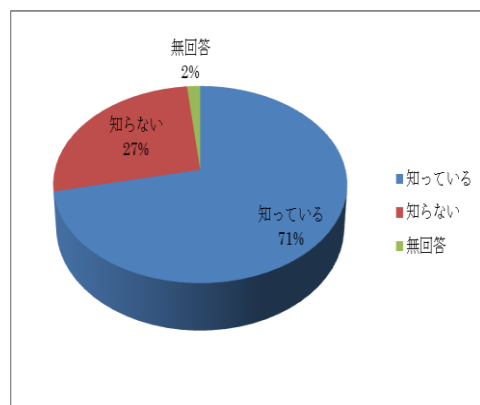
- 75%の個人・法人の方から、「知っている」とのご回答いただきましたが、24%の方から「知らない」とのご回答をいただいておりますので、引き続き周知に努めてまいります。

- (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。



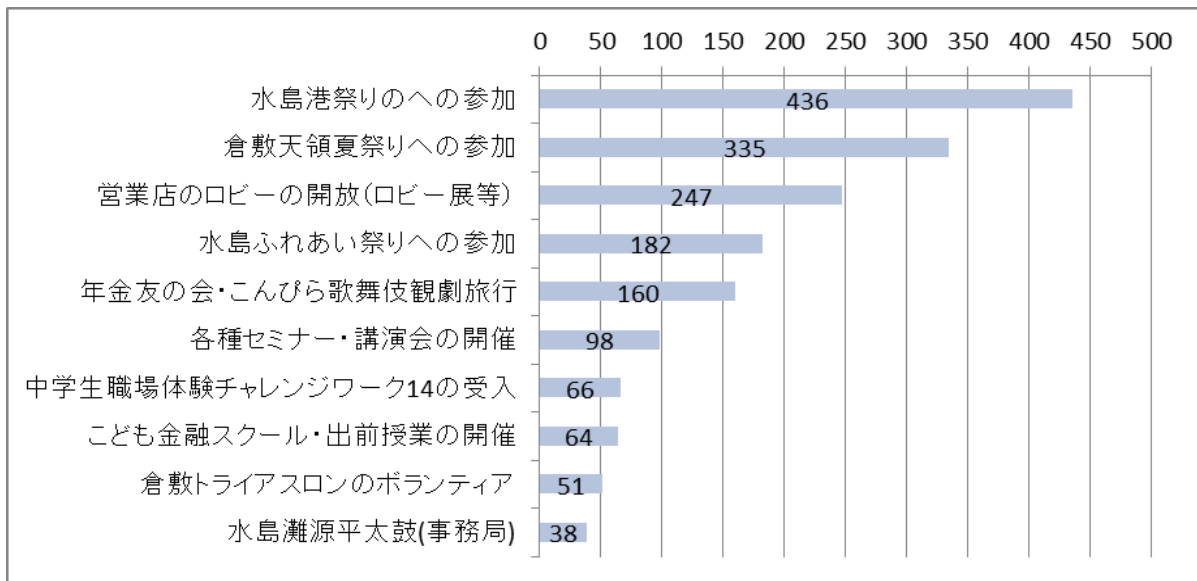
- 72%の個人・法人の方から、「知っている」とのご回答いただきましたが、26%の方から「知らない」とのご回答をいただいておりますので、引き続き周知に努めてまいります。

- (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、27%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。

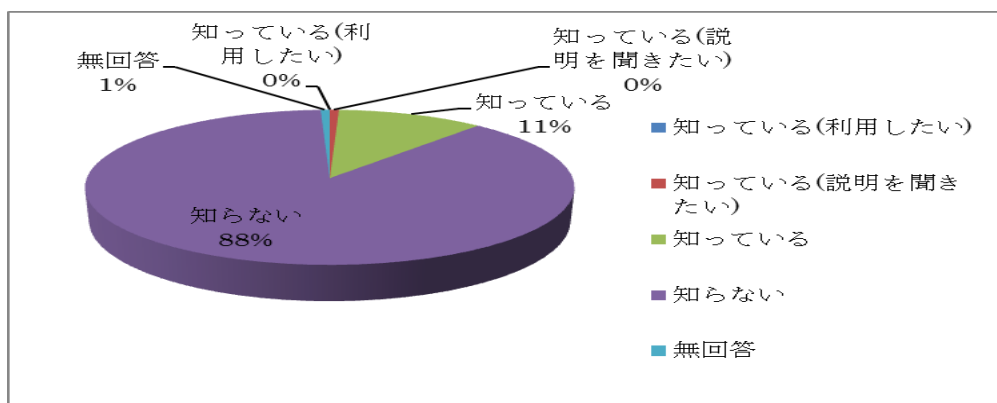
1 1. 当金庫が実施している活動（文化的・社会的活動等）について《個人》複数回答



- 「水島港まつり、倉敷天領夏祭り」へは、地域のイベントとして毎年参加しており、「水島港まつり」は436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)こんびら歌舞伎観劇旅行」もご参加の皆さまにはご好評をいただいております、160名の方がご存知でした。また、「営業店のロビー開放(ロビー展)」は247名の方がご存知でした。

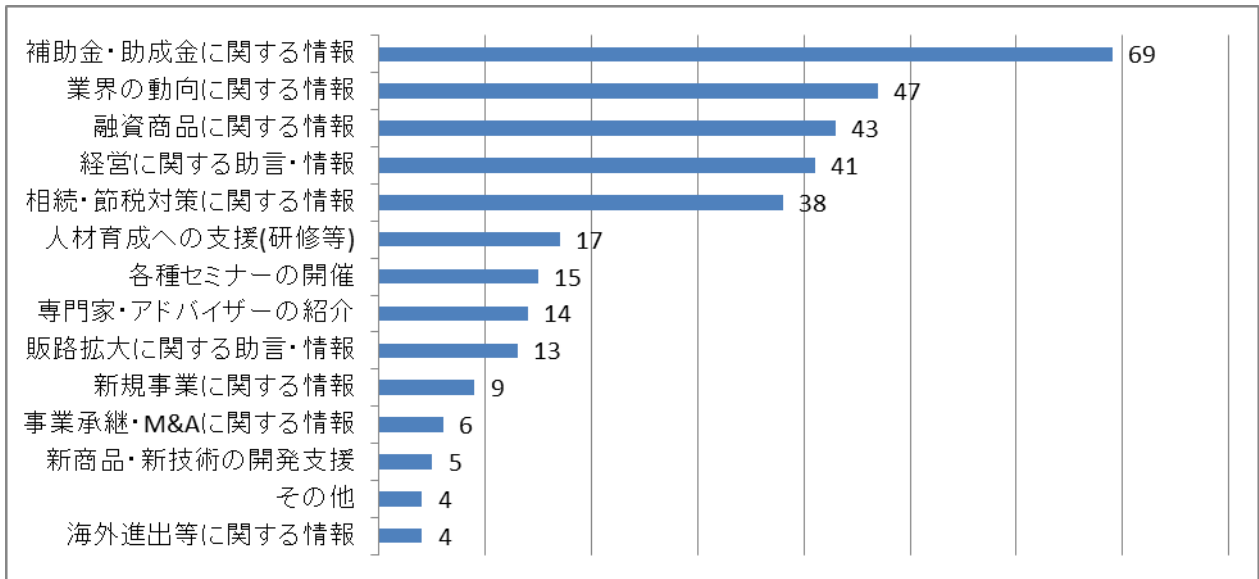
また、認知度の低いものにつきましては、PRを強化するとともに、今後も各種活動を通じて皆さまのお役に立てるように努めてまいります。

1 2. 「職域サポート契約」締結による職域提携型個人ローンについて《法人》



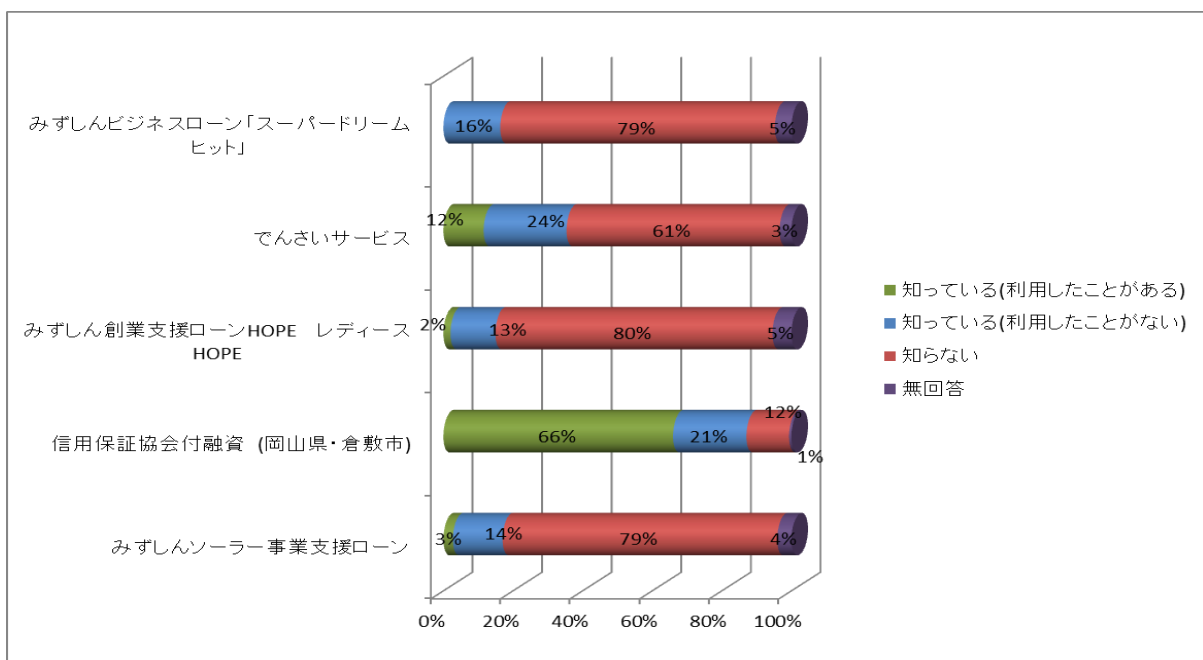
- 11%の法人の方から「利用したい・説明を聞きたい・知っている」とのご回答をいただきました。88%の方からは「知らない」とのご回答をいただきました。従業員さまの福利厚生面を、当金庫が融資を通してお手伝いする契約ですので、さらに多くの事業所と役員・従業員の皆様にご提案をさせていただきます。

1 3. 当金庫の活動で期待するものをお伺いします。《法人》



- ご期待度の高い順番は、①助成金・補助金に関する情報 ②業界の動向に関する情報 ③融資商品に関する情報 ④経営に関する助言・情報 ⑤相続・節税対策に関する情報 ⑥人材育成への支援(研修等) ⑦各種セミナーの開催 ⑧専門家・アドバイザーの紹介 ⑨販路拡大に関する助言・情報 ⑩新規事業に関する情報 ⑪事業承継・M&Aに関する情報 ⑫新商品・新技術の開発支援 ⑬海外進出等に関する情報の順でした。ご期待にお応えできるように活動を深めてまいります。

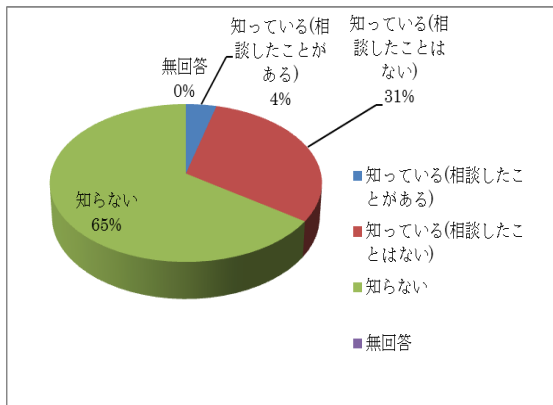
1 4. 当金庫の取扱融資商品・事業者さま向け商品をご存知ですか《法人》



- 岡山県・倉敷市の制度融資は 87%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。

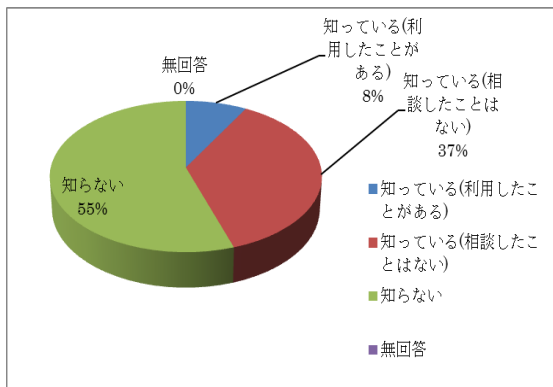
- できんサービスは36%、『創業支援ローンHOPE』『レディースHOPE』は15%の法人のお客様から「利用した・知っている」とのご回答をいただいております。今後ご利用いただけるように継続して提案させていただきます。

15. 各種相談窓口（土・日・祝日 連島支店・笹沖支店にて受付）をご存知ですか。《法人》



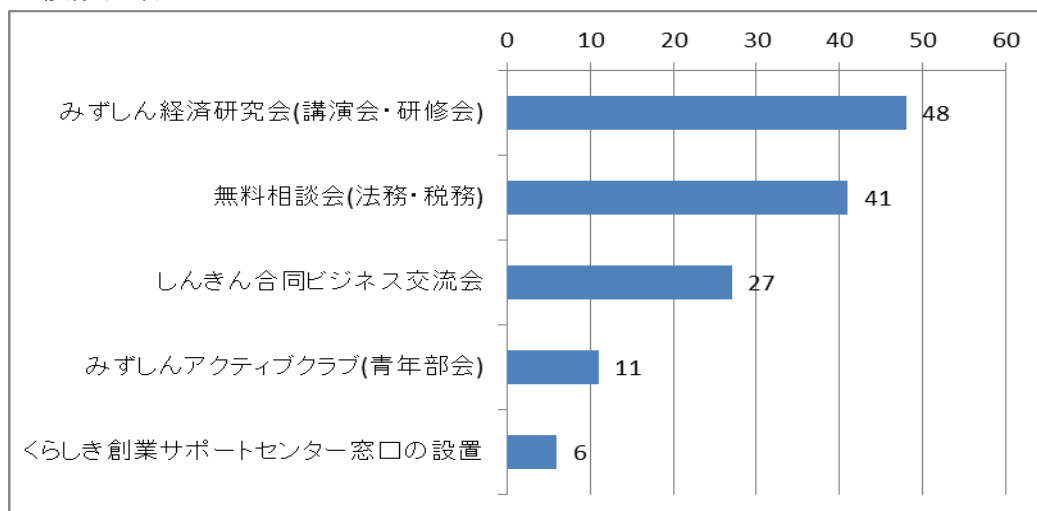
- 35%の法人の方から「相談したことがある・知っている」とのご回答をいただきました。平日以外にも連島支店・笹沖支店で相談を受付していますので、お気軽にご相談下さい。

16. 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、45%の方から「知っている・相談したことがある」と回答いただきました。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しています。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。

17. 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

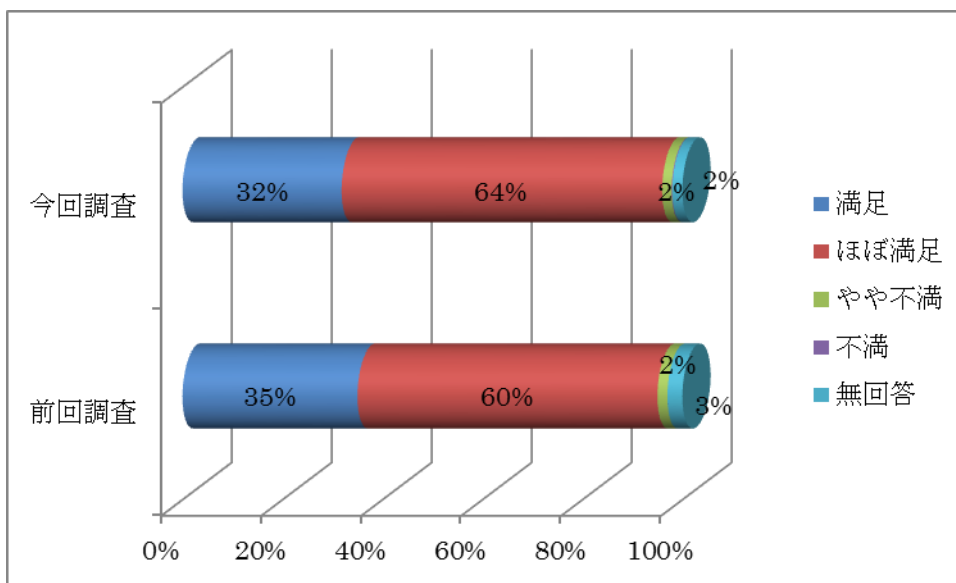


- 「みずしん経済研究会(講演会・研修会)」は48先の事業者の方に認知していただいております。「しんきん合同ビジネス交流会」もご参加の皆さまにはご好評をいただいております。また、「みずしんアクティブクラブ(青年部会)」は11先の事業者の方がご存知で「無料法律相談、無料税務相談」は41先の事業者の方がご存知でした。

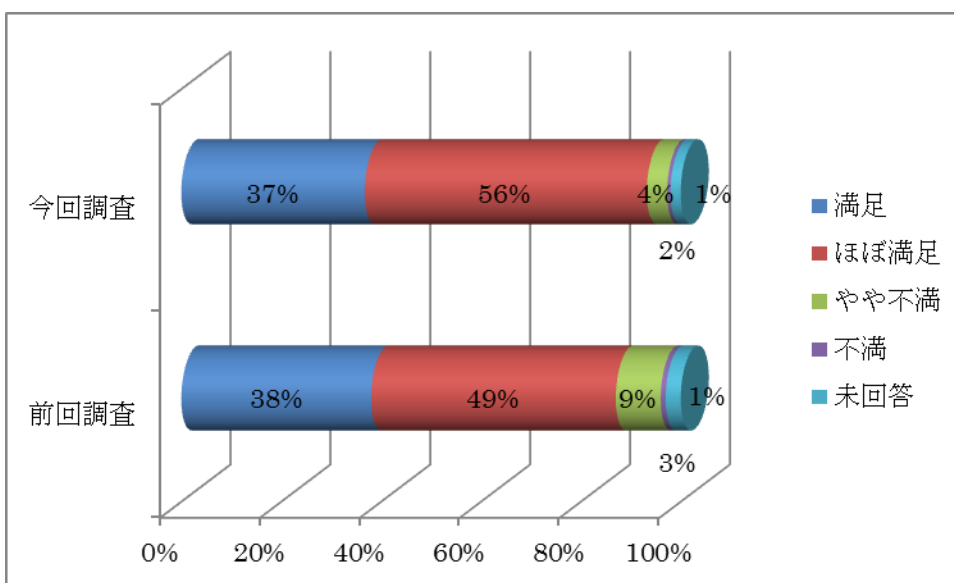
認知度の低いものにつきましては、PRを強化するとともに、今後も各種活動を通じて皆さまのお役に立てるように努めてまいります。

18. 総合的な評価について

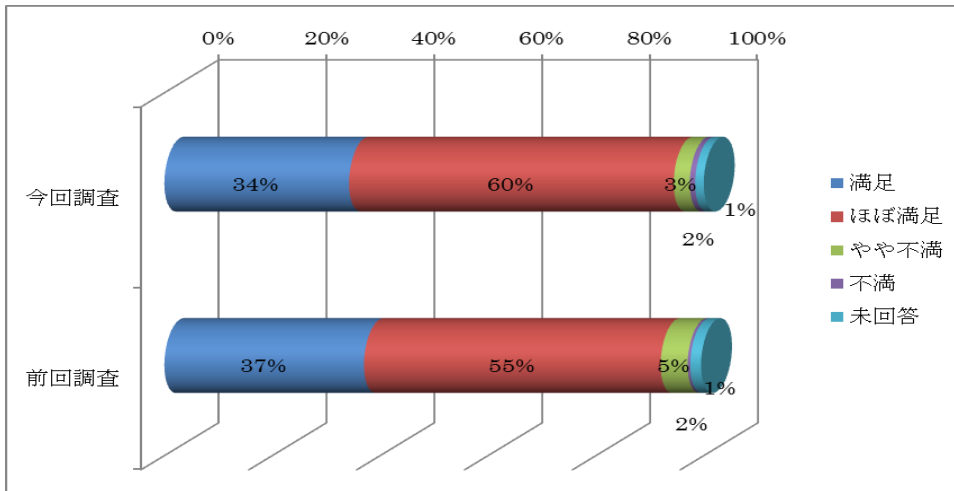
(1) 個人のお客さま



(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 96%、法人の方から 93%、全体で 94%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1ポイント増加、「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6ポイント増加、「不満・やや不満」との回答が6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、渉外の訪問頻度を上げるようにとの要望等がありました。

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。

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。

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。



今後も、お客さまからいただいたご意見・ご要望に応えられるよう、全職員一丸となって精進してまいります。

「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。