

## 「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 (2021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、2021年3月に第16回目の「お客さまアンケート」を実施いたしました。

今回 227 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。

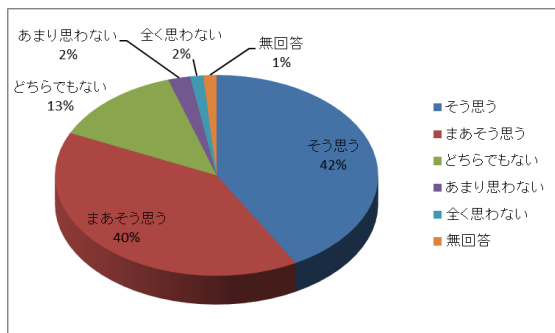
### ○ アンケート調査概要

1. 実施時期 2021年2月26日～2021年3月12日
2. 調査方法 当金庫取引先の1,000先(個人・個人事業主・法人)を任意に抽出してご回答いただきました。
3. 回収部数 227部(回収率22.7%)

## I. アンケート結果

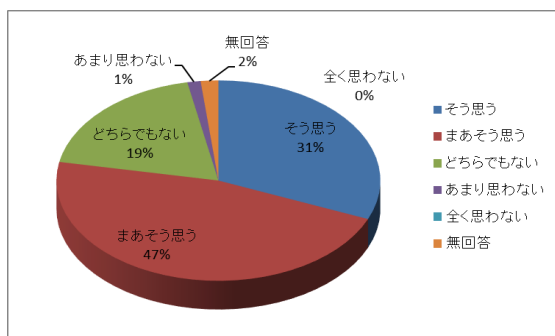
### 1. 水島信用金庫のイメージについて 《個人・法人共通項目》

#### (1) 親しみやすく活気がある。



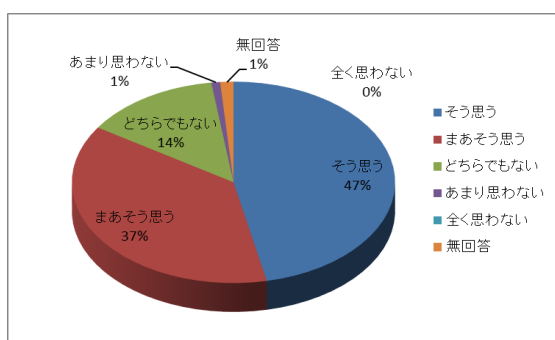
●個人・法人合計で82%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。一方で4%のお客さまから「あまり思わない、全く思わない」とのご回答もいただいております、引き続きすべてのお客さまに親近感を持っていただけるよう努めてまいります。

#### (2) 経営が安定している。



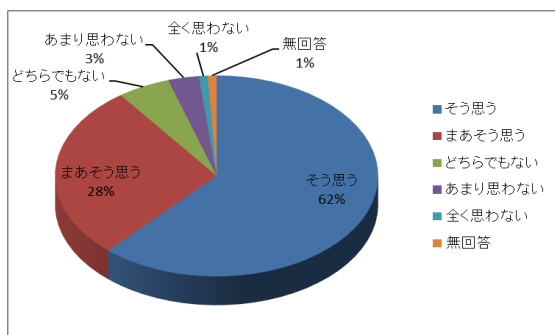
●個人・法人合計で78%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。引き続き安定した経営基盤の確立に努めてまいります。

#### (3) 地域に貢献している。



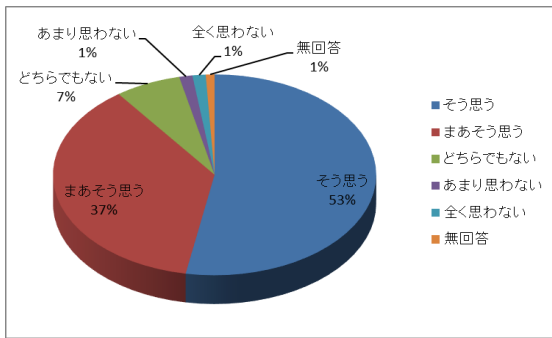
●個人・法人合計で84%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。一方で1%のお客さまから「あまり思わない」とのご回答もいただいております、積極的に地域への貢献に努めてまいります。

#### (4) 利用しやすい。



●個人・法人合計で90%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4%のお客さまから「あまり思わない、全く思わない」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。

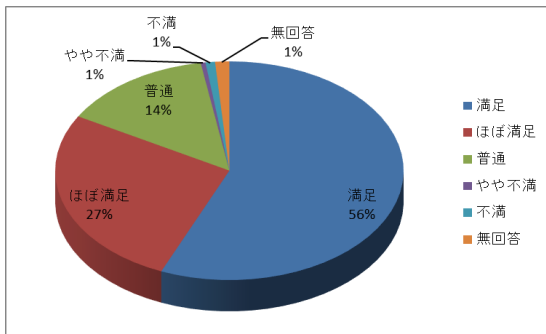
(5) 全体として良いイメージである。



●個人・法人合計で90%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、全く思わない」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。

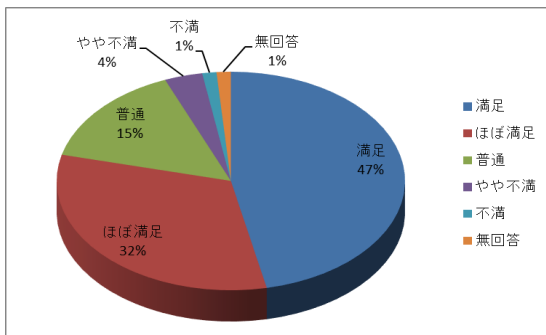
## 2. 水島信用金庫の窓口対応・渉外対応について

### (1) 元気な挨拶



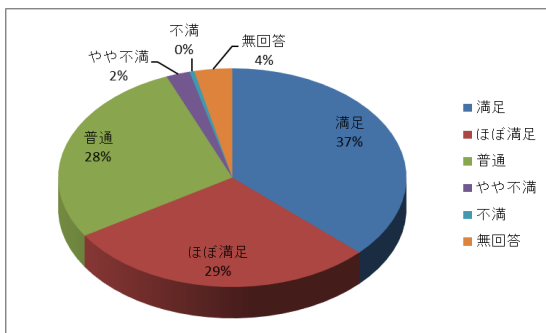
●個人・法人合計で83%のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で14%のお客さまから「普通」、2%のお客さまから「やや不満、不満」とのご回答をいただいております。引き続き元気の良い挨拶でお迎えいたします。

### (2) 事務処理の正確性・スピード感



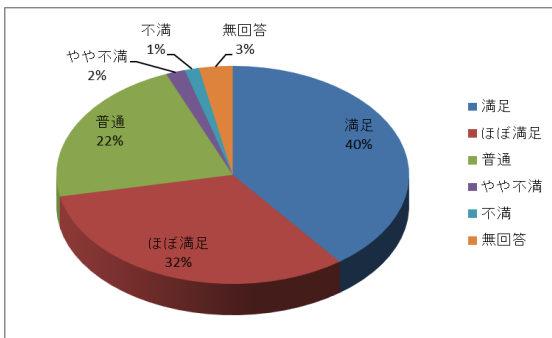
●個人・法人合計で79%のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で15%のお客さまから「普通」、5%のお客さまから「やや不満、不満」とのご回答もいただいております。引き続き正確でスピード感を持った事務処理に努めてまいります。

### (3) 分かりやすい商品説明



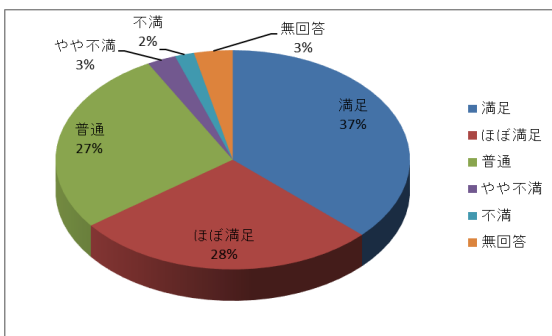
●個人・法人合計で66%のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で28%のお客さまから「普通」、2%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。お客さま本位の分かりやすい丁寧な商品説明を心掛けるよう努めてまいります。

#### (4) 業務に関する知識・対応能力



●個人・法人合計で72%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22%のお客さまから「普通」、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。職員の商品知識・対応能力の向上に努めてまいります。

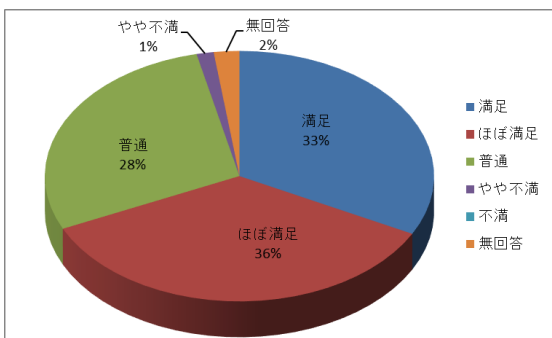
#### (5) 的確な情報提供と要望にあった提案



●個人・法人合計で65%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27%のお客さまから「普通」、5%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。引き続きお客さまの求める的確な情報提供と要望にあったご提案に努めてまいります。

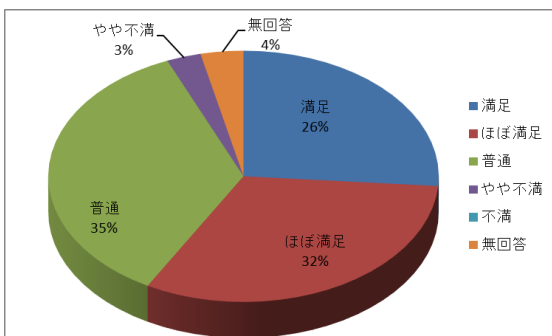
### 3. 店舗・ATMについて 《個人》

#### (1) 店舗の外観・周辺の整備



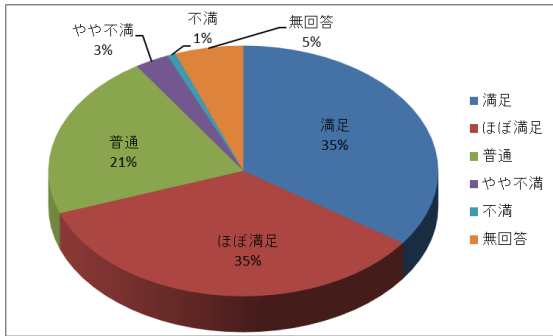
●69%の個人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で1%のお客さまから「やや不満」とのご回答をいただきましたので、これまで以上に店舗の外観、周辺の美化等に気を配ってまいります。

#### (2) 店舗の印象、チラシ等の分かり易さ



●58%の個人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で3%のお客さまから「やや不満」との回答をいただきましたので、これまで以上に店舗の印象の向上、チラシ等の分かり易さの向上に努めてまいります。

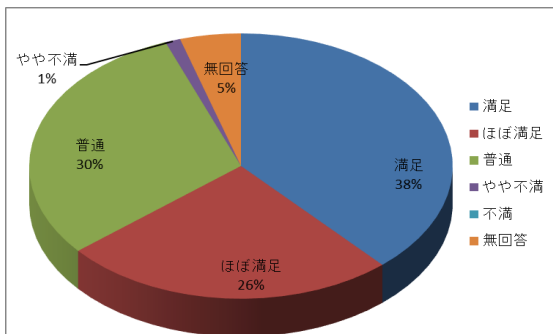
### (3) ATM コーナーの利用のし易さ



●70%の個人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方 4%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易いようにATM コーナーの整備を行ってまいります。

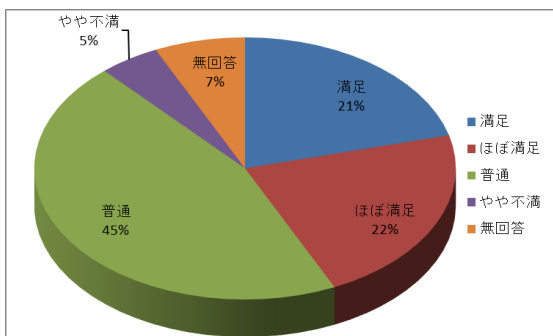
## 4. 当金庫の本業支援について《法人》

### (1) 助成金・補助金に関する情報



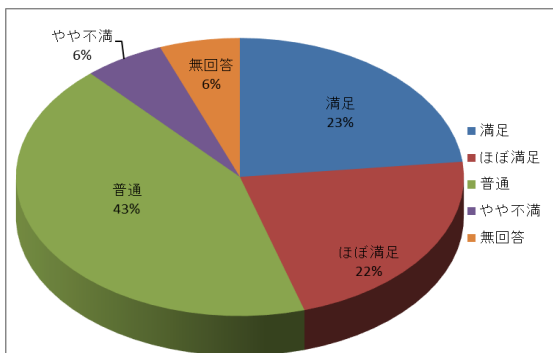
●64%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で 1%のお客さまから「やや不満」とのご回答をいただいております。お客さまに一層の情報提供を行っていくよう努めてまいります。

### (2) 業界の動向に関する情報



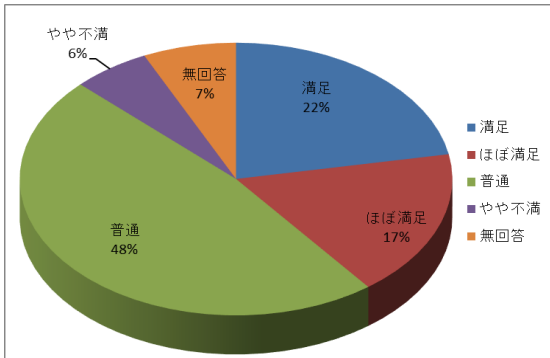
●43%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で 5%のお客さまから「やや不満」とのご回答をいただいております。お客さまに一層の情報提供を行っていくよう努めてまいります。

### (3) 経営に関する助言・情報



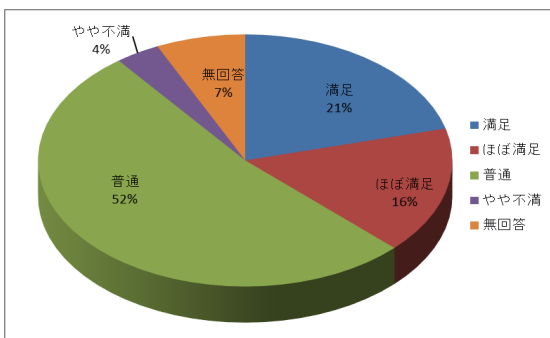
●45%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で 6%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。今後とも情報の内容を充実するとともに、より積極的に提供するよう努めてまいります。

#### (4) 販路拡大に関する助言・情報



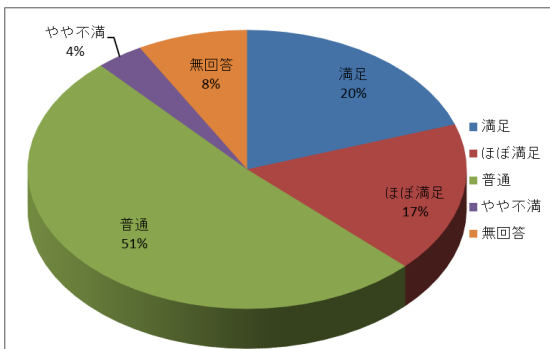
●39%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で6%のお客さまから「やや不満」とのご回答をいただきました。販路拡大に関する助言・情報提供をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

#### (5) 新商品・新技術の開発支援



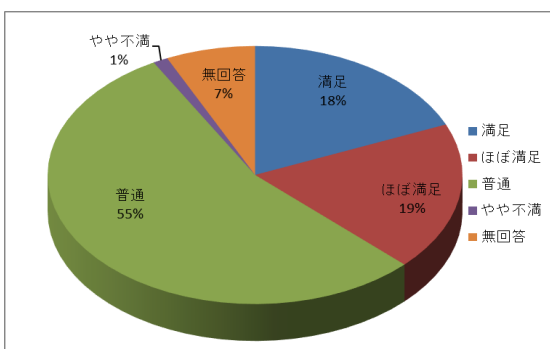
●37%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で4%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。新商品・新技術の開発支援について情報提供をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

#### (6) 事業承継・M&Aに関する情報



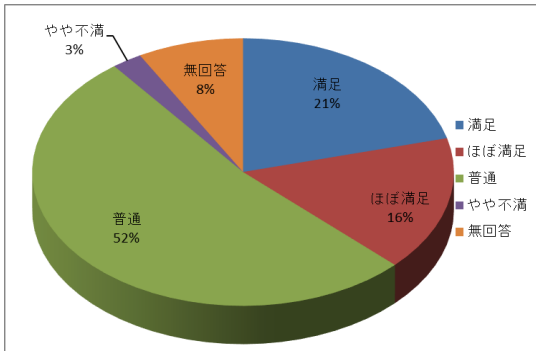
●37%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で4%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。事業承継・M&Aに関する情報提供をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

#### (7) 本業支援に係る各種セミナーの開催



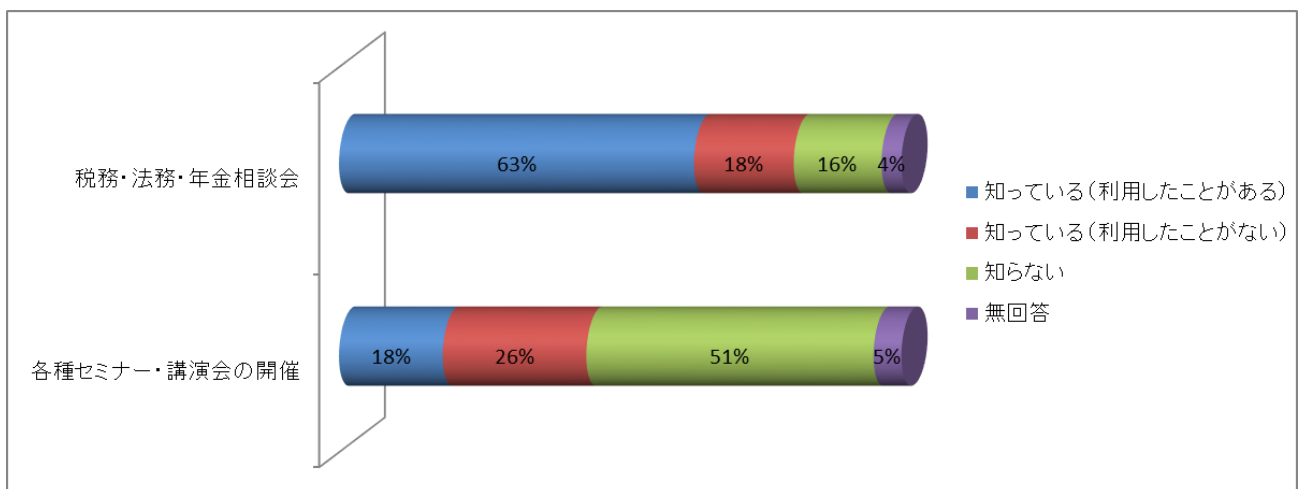
●37%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で1%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。お客さまにご満足いただける本業支援に係る各種セミナーを開催してまいります。

## (8) 専門家・アドバイザーの紹介



●37%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で3%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。お客さまのご要望に沿う専門家・アドバイザーの紹介を積極的に行ってまいります。

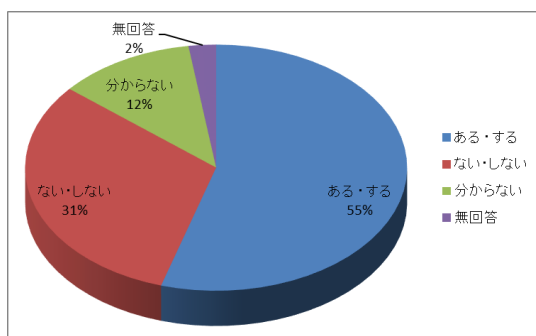
## 5. 当金庫の相談会等について《個人》



●「税務・法務・年金相談会」、「各種セミナー・講演会の開催」についてはそれぞれ81%、44%の個人のお客さまから「知っている」とのご回答をいただきました。一方、それぞれ16%、51%のお客さまは「知らない」とご回答されています。広く相談会等についてご案内させていただくとともに、今後ご利用いただきやすい環境を整えてまいります。

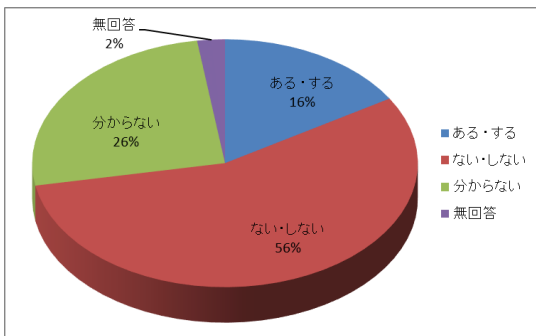
## 6. 新型コロナウイルス感染症について《法人》

### (1) 貴社に影響がありますか？



●55%の法人のお客さまから「ある・する」とのご回答をいただきました。一方で31%のお客さまから「ない・しない」とのご回答もいただいております。お客さまのご相談に真摯に対応していけるよう積極的な支援活動を行ってまいります。

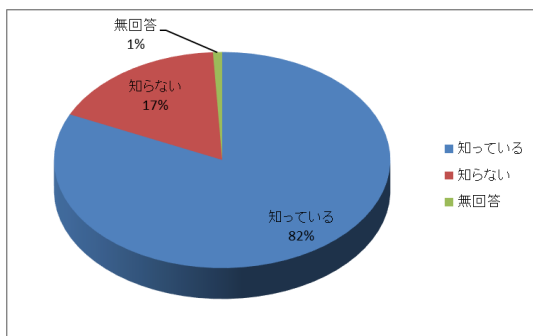
(2) 緊急融資対応を希望されますか？



●16%の法人のお客さまから「ある・する」とのご回答をいただきました。一方で26%のお客さまから「分からない」とのご回答もいただいております。今後の影響に応じて支援を行えるように積極的に活動してまいります。

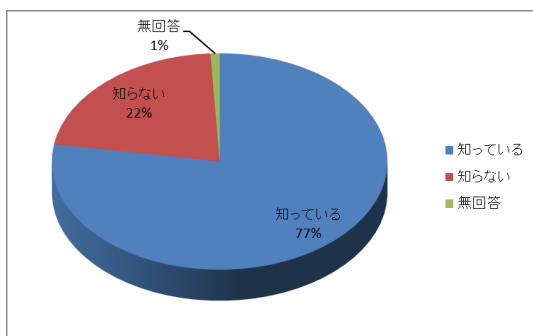
7. 当金庫職員がお客さまから現金・通帳・証書・払戻請求書等をお預かり及びお返しする際の手続きについて《個人・法人共通》

(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。



●82%のお客さまから、「知っている」とのご回答をいただきましたが、17%のお客さまからは「知らない」とのご回答もいただいております。引き続き周知に努めてまいります。

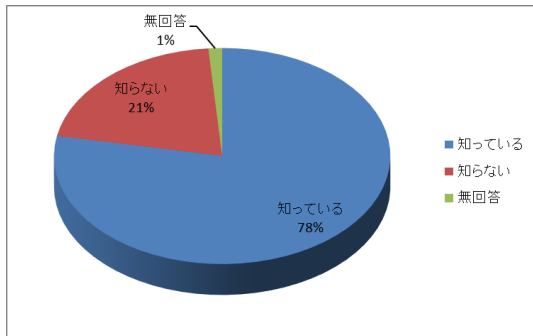
(2) 現金をお届けする際、あるいは通帳・証書等をお返しする際は、「受取書」または「預り証」をご返却いただくこと、お受取りの証としてご署名及び受領印をいただくことをご存知ですか。



●77%のお客さまから、「知っている」とのご回答をいただきましたが、22%のお客さまからは「知らない」とのご回答もいただいております。引き続き周知に努めてまいります。

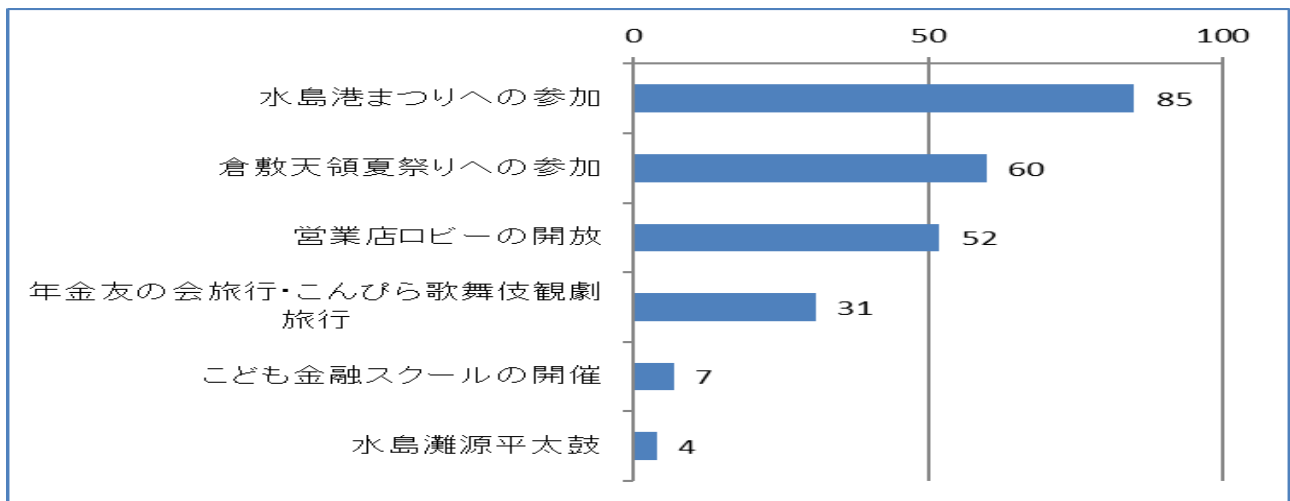


(3) いかなる場合も、当金庫職員が、お客さまのご印鑑をお預かりしないことをご存知ですか。



●78%のお客さまから「知っている」とのご回答をいただきましたが、21%のお客さまからは「知らない」とのご回答もいただいております。引き続き周知に努めてまいります。

8. 当金庫が実施している活動（文化的・社会的活動等）についてご存知のもの《個人》（複数回答）



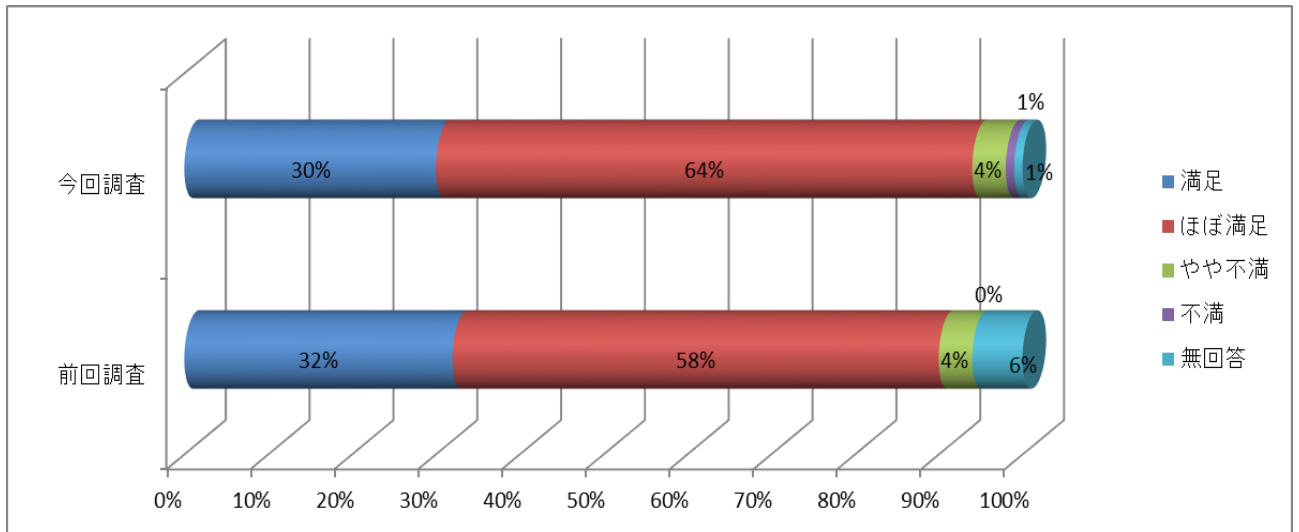
(件数)

●「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85名のお客さまに、「倉敷天領夏祭り」は60名のお客さまに認知いただいております。「営業店のロビー開放(ロビー展等)」は52名のお客さまがご存知で、「年金友の会旅行・こんぴら歌舞伎観劇旅行」は31名のお客さまがご存知でした。

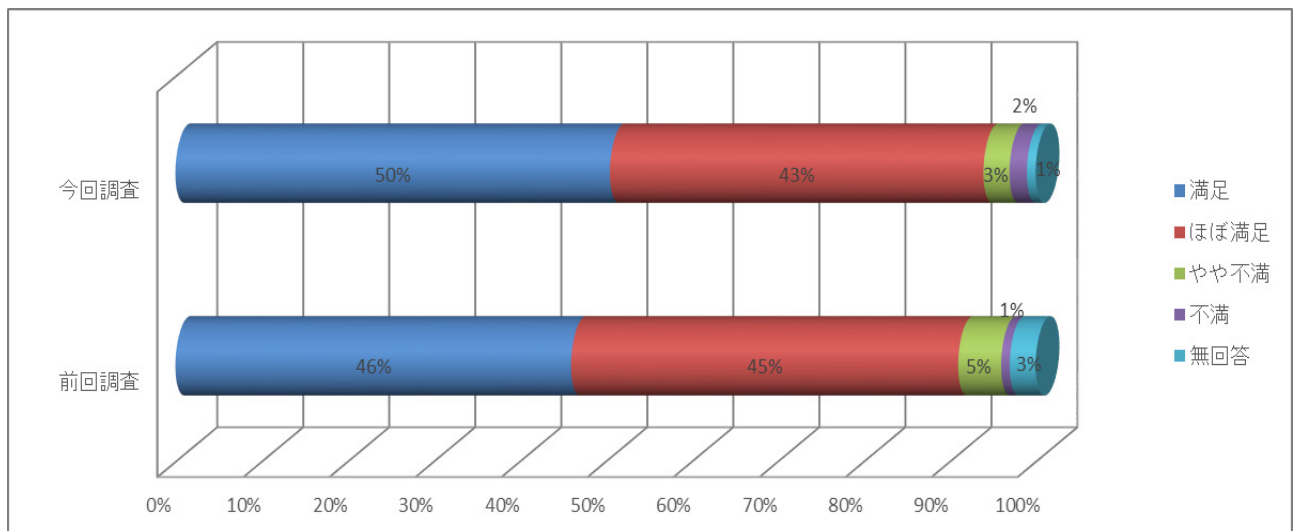
「子ども金融スクール」、「水島灘源平太鼓（事務局）」につきましては、PRを強化するとともに、今後も各種活動を通じて地域の皆さまのお役に立てるよう努めてまいります。

## 9. 総合的な評価について

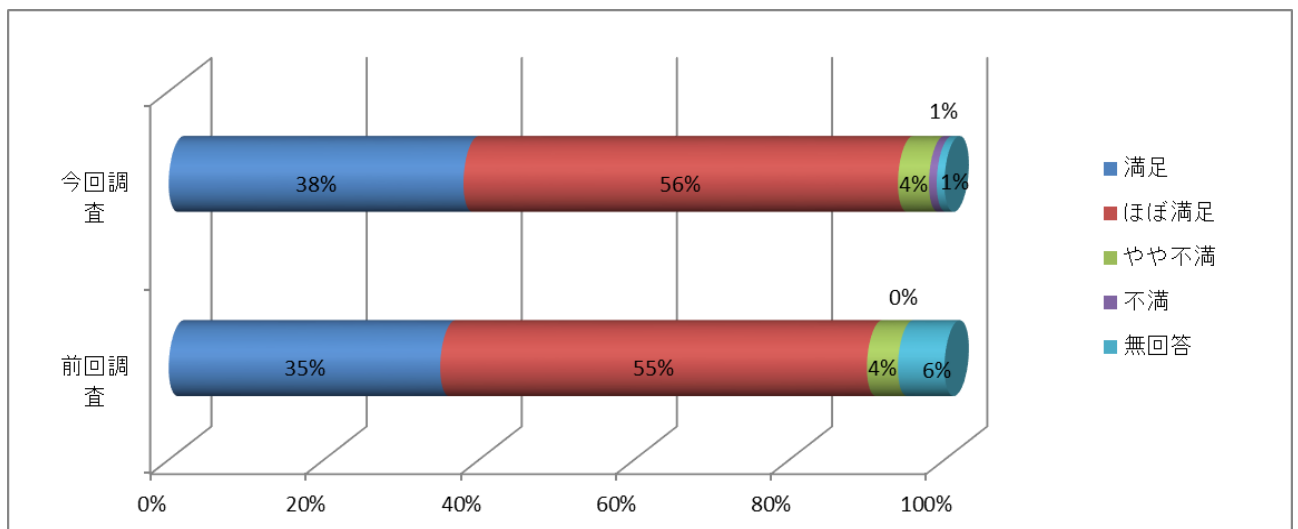
### (1) 個人のお客さま



### (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 94%、法人のお客さまから 93%、全体で 94%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、「満足・ほぼ満足」との回答は個人のお客さまから 94%と 4%増加、法人のお客さまから 93%と 2%増加となっております。また、「不満・やや不満」との回答は個人のお客さまから 5%と 1%増加、法人のお客さまから 5%と 1%減少となりました。当金庫に対する評価が前年に比べて上昇しており、今後ともより一層お客さまの満足にお応えできるように努めてまいります。

当金庫が個人のお客さまに実施している各種相談会やセミナー等の認知度が約半数と低く、積極的に PR をし、利用したことがないお客さまには気軽に利用していただけるよう努めてまいります。法人のお客さまに対しては、本業支援活動に対して、満足していただけるよう、積極的な情報提供に努めてまいります。また、窓口・渉外・当金庫ホームページ等を通じて、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。

2020 年度から新型コロナウイルス感染症の影響で当金庫およびお客さまも甚大な影響を受けている中、当金庫が提供できる支援を積極的に展開していく次第であります。お客さまの一番近くで力になれる信用金庫となりますよう一層尽力してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。

さらに、お客さまのご意見として、窓口での対応や説明、渉外系の訪問活動、ATM に対するご要望等がございました。今回のご要望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。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、引き続きご愛顧のほど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。



©KSM

すいむ  
水夢くん

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。