『店頭サービスお客様アンケート』の結果について

2023年2月に営業店窓口で『店頭サービスお客様アンケート』を実施いたしましたところ、多くのお客様にご理解とご協力をいただき、貴重なご意見ご要望を頂戴することができました。まことにありがとうございました。

当金庫では、この結果を全役職員が共有し、今後の活動に活かしてまいる所存でございます。

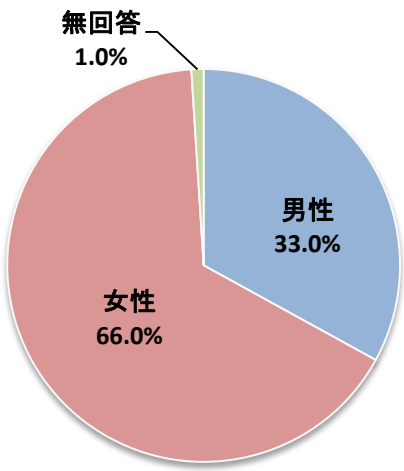
■実施期間　2023年2月1日（水）～2023年2月24日（金）
■実施店舗　営業店（64ヵ店）※夢みらい支店、淀川支店、豊中支店除く
■調査方法　店頭に来店されたお客様にアンケート用紙を配布し、記入後、店頭設置の回収ボックスにて回収。無記名方式
■回答数　5,111名
■アンケート項目
①播州信用金庫を取引金融機関に選ぶ理由について
②サービス評価について
③今後の播州信用金庫に期待されることについて
④当金庫の取り組み

店頭サービスお客様アンケート結果

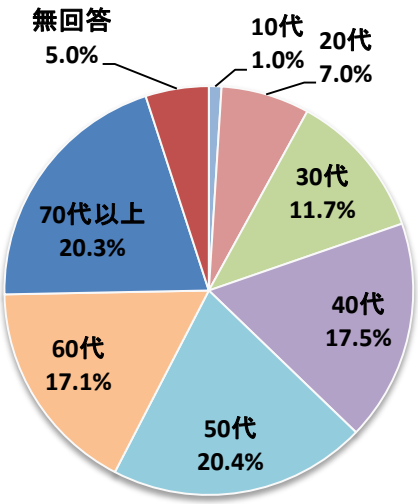
■属性別集計

アンケートにご協力いただいた5,111名のデータを集計の対象としております。性別では女性が6割強、男性が3割となっており、年代構成は50代以上が半数を占めております。

◆性 別

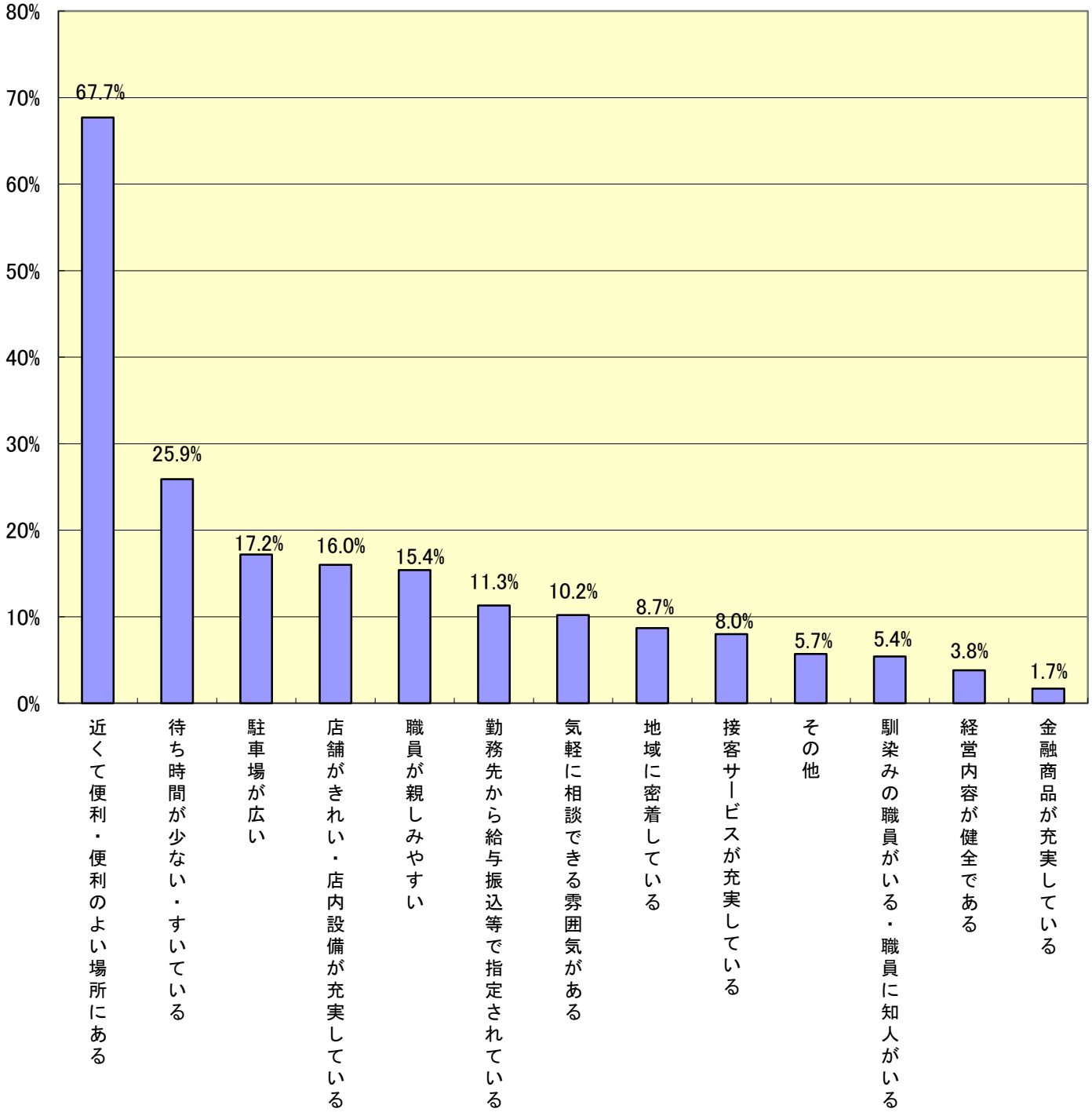


◆年 齢



①播州信用金庫を取引金融機関に選ぶ理由について（複数回答あり）

当金庫を、取引金融機関として選ばれた理由としては、「近くて便利・便利のよい場所にある（67.7%）」が最も多く、次いで大きく差が開き、「待ち時間が少ない・すいている（25.9%）」「駐車場が広い（17.2%）」が続きました。

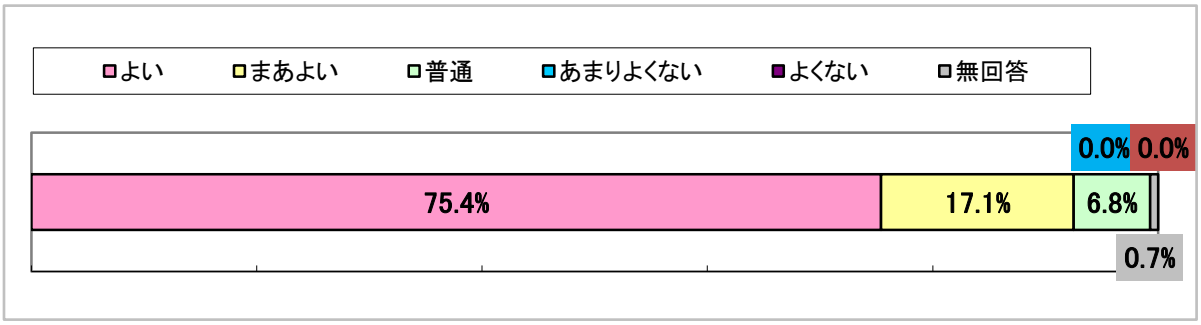


②サービス評価について

当金庫では、お客様の声を参考に、応接などの改善に努めておりますが、来店されたお客様に各支店を利用されて感じた評価をうかがいました。

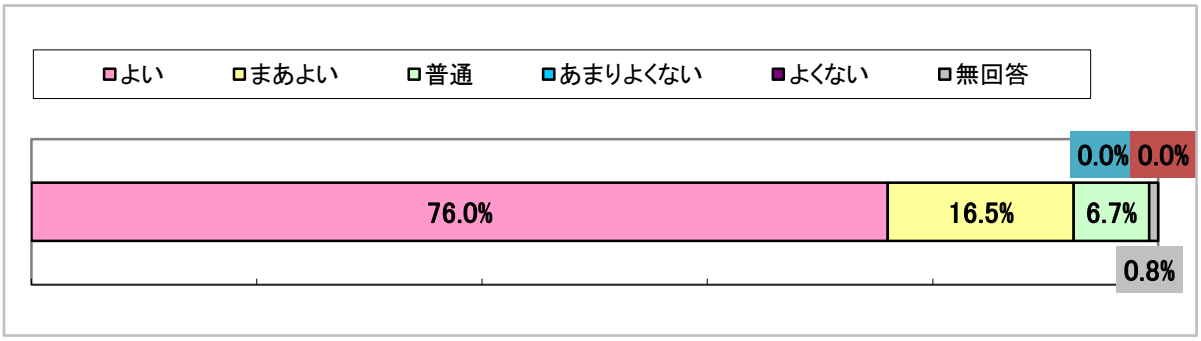
◆ロビーや店内の清掃・整理整頓状況はいかがですか？

「よい」と「まあよい」との割合 92.5%



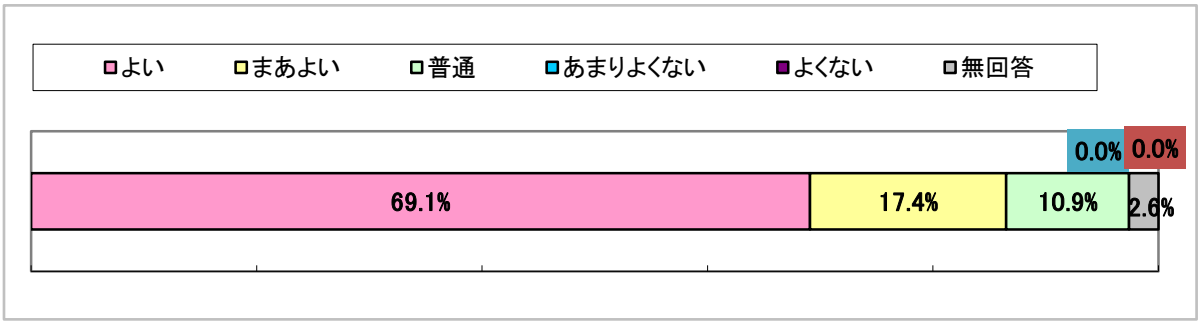
◆窓口係のあいさつ・言葉づかい・身だしなみはいかがですか？

「よい」と「まあよい」との割合92.5%



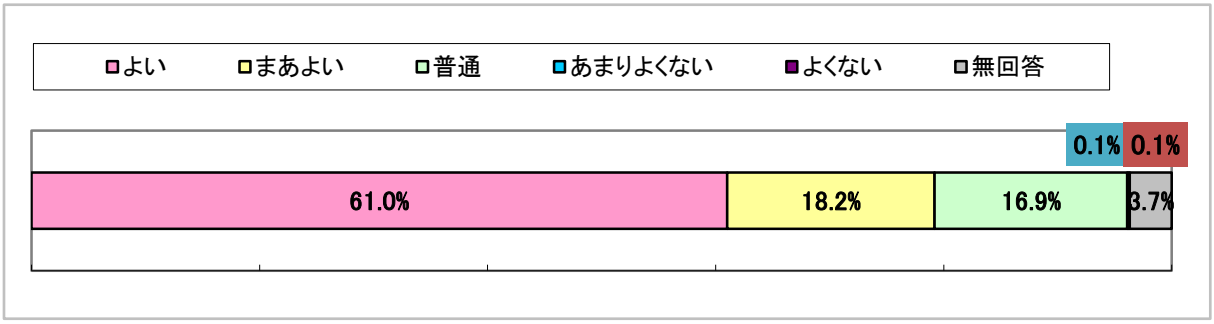
◆ご相談・ご質問等に対し、親身にお応えしていますか？

「よい」と「まあよい」との割合 86.5%



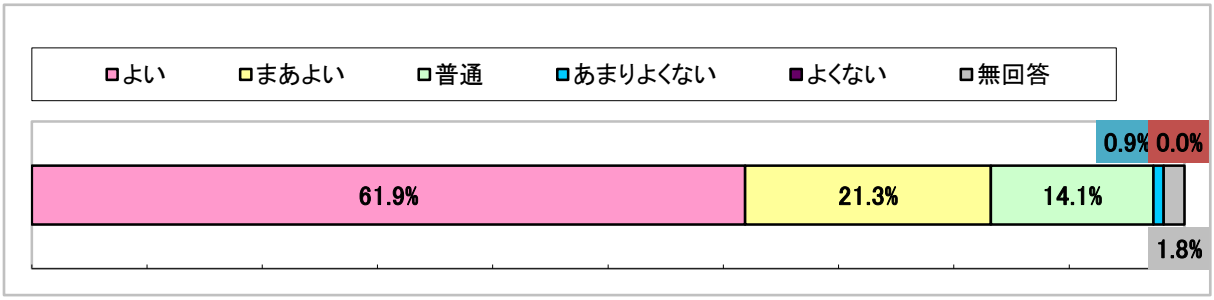
◆お客さまにとって的確なアドバイスや提案をしていますか？

「よい」と「まあよい」との割合 79.2%



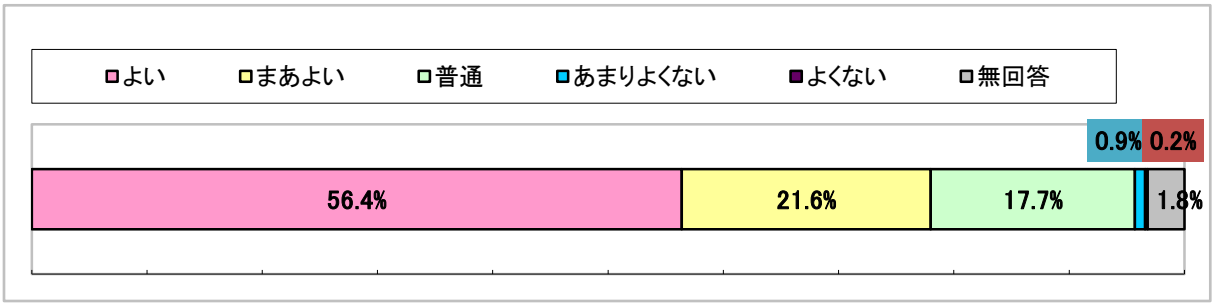
◆窓口の待ち時間についてはいかがですか？

「よい」と「まあよい」との割合 83.2%



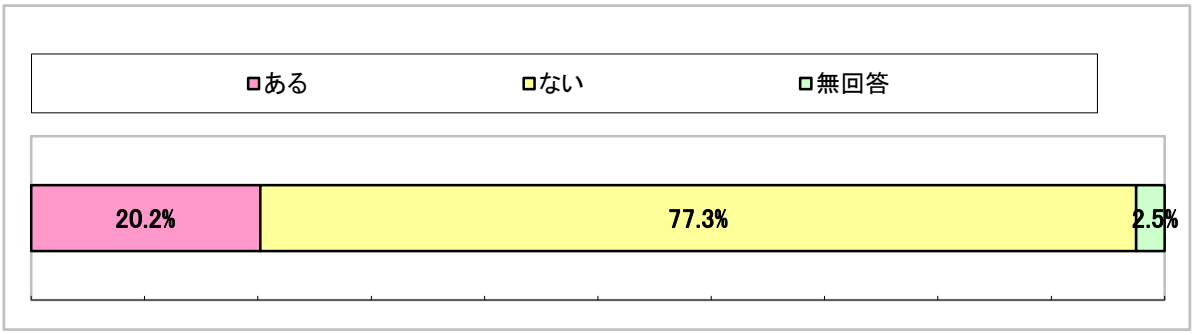
◆ご記入いただく書類は分かりやすく、記入しやすいですか？

「よい」と「まあよい」との割合 78.0%



◆当金庫のホームページをご覧になったことはありますか？

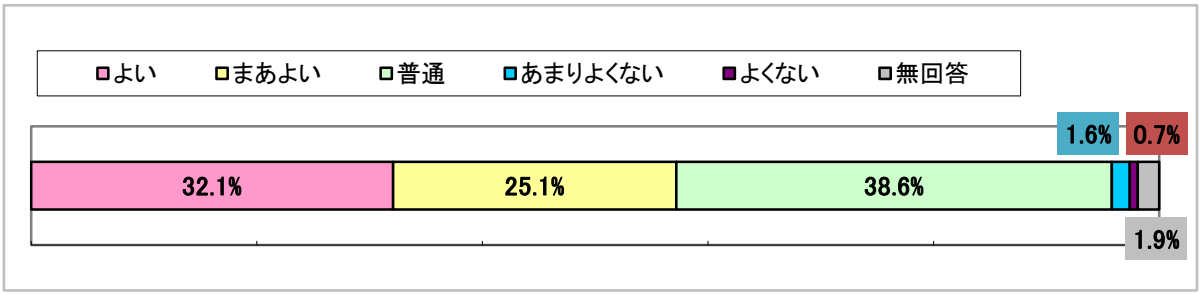
「ある」の割合 20.2%



◆当金庫のホームページを、閲覧したことが「ある」とお答えになった方にお伺いします。

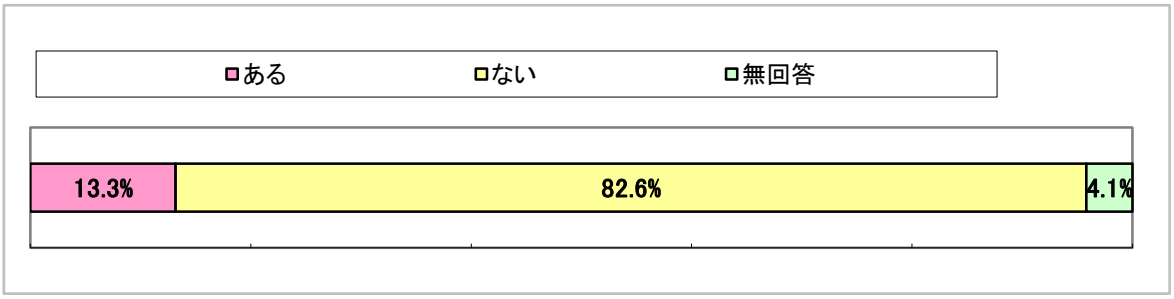
（1）ホームページでの情報提供の内容は十分でしょうか？

「よい」と「まあよい」との割合 57.2%



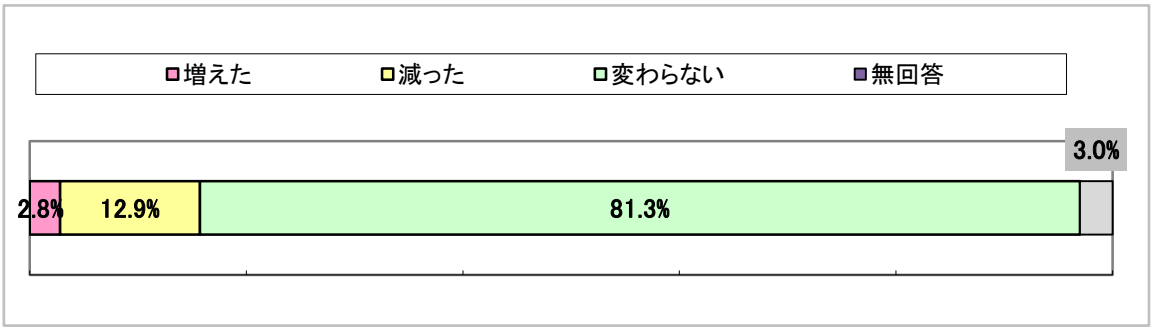
◆今後、新しい金融商品や各種講演会、イベント等に関する情報提供として、SNS（LINE・Twitter・Instagram等を活用した情報発信にご興味はありますか？

「ある」の割合　13.3%



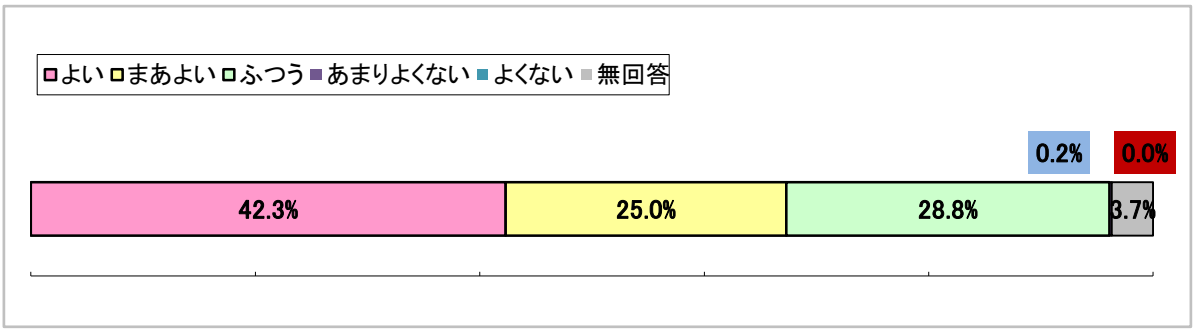
◆新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて、金融機関のご利用は変わりましたか？

利用が増えた割合　2.8%



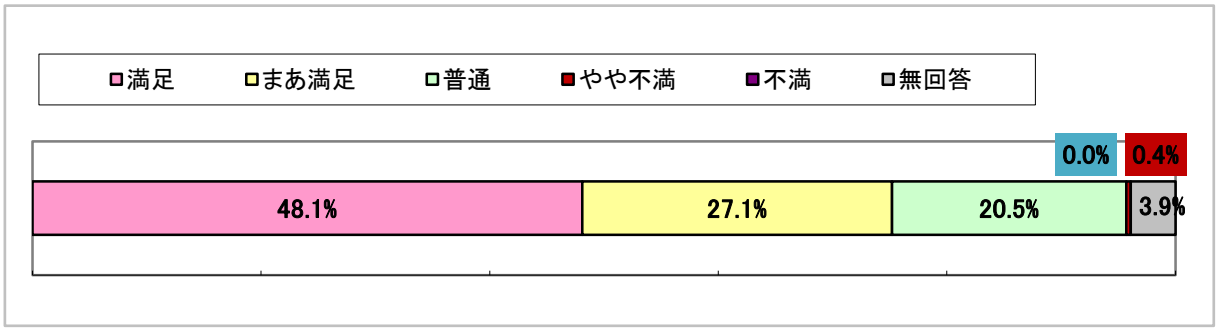
◆新型コロナウイルス感染拡大に伴い、当金庫の取組み（感染予防・事業支援等）はご満足いただけておりますか？

「よい」と「まあよい」の割合 67.3%



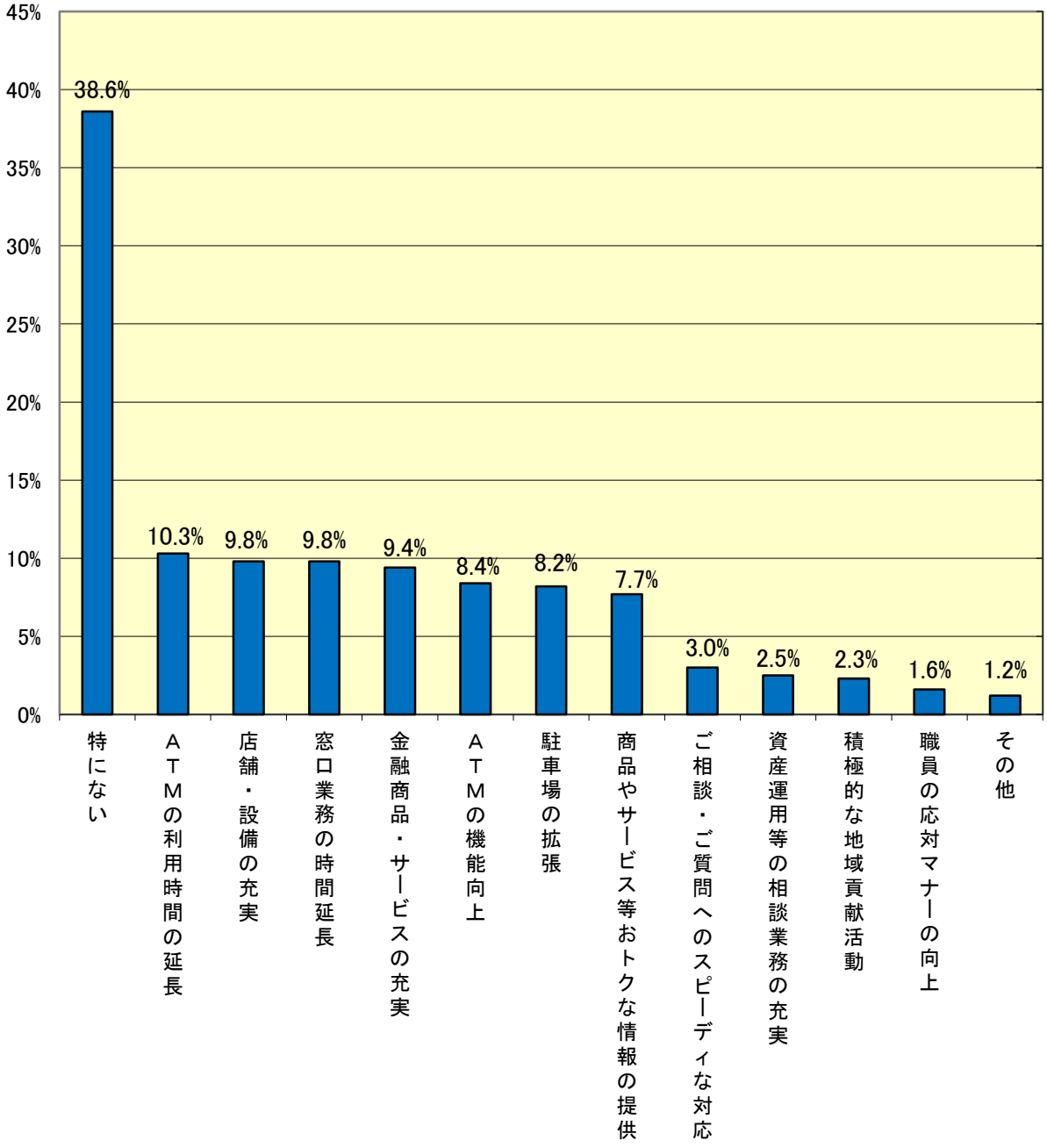
◆総合的に見て、当金庫の各種業務、サービス等にご満足いただけていますか？

「満足」と「まあ満足」との割合 75.2%



③今後の播州信用金庫に期待されることについて（複数回答あり）

今後、当金庫に期待されるものは、「特にない」が（38.6%）で最も高く、具体的に期待するものとして、「ATM利用時間の延長」が10.3%）と最も高く、次いで「店舗・設備の充実」（9.8%）「窓口業務の時間延長」（9.8%）と続いています。



＜当金庫の取り組み＞

- お客さまの多様なニーズに的確にお応えできるよう、職員の職階別、業務別に集合研修を実施するとともに、専門的な知識の習得を目的として、外部団体が主催する各種研修にも職員を積極的に派遣し、人材の育成に取り組んでいます。

- 平日にご来店いただけないお客様のご相談ニーズにお応えするため、定期的に「休日ローン相談会」を実施しています。

- 行政機関と連携して、高齢者の見守り活動を積極的に実施しています。この活動は、職員が一人暮らしのお年寄りや高齢者世帯を日常の業務活動を通じて見守り、何らかの異変に気づいた場合は行政機関に連絡をするというものです。当金庫では、現在、下記の地域と「地域見守り活動に関する協定」を締結しています。
  ＜協定締結先＞
  兵庫県、姫路市、神戸市、宝塚市、たつの市、上郡町、加古川市、相生市、加西市、福崎町、稲美町

- 中小企業に対して専門性の高い支援業務を行う認定経営革新等支援機関として「事業復活支援金」の事前確認業務を実施し、お取引先事業所の174先が事業復活支援金を受給することができました。

- 2023年2月に二見支店にて、振り込め詐欺の被害を未然に防止し、警察署より感謝状を拝受しました。

当金庫では、お客様からの貴重なご意見を経営改善に結びつけ、地域のお客様の満足度向上に向けた取り組みを行ってまいります。