

備北信用金庫の「お客さま満足度アンケート」の結果及び 「お客さま満足度の向上に向けた取組み」について

当金庫では、平成17年度に策定した「地域密着型金融推進計画」に基づき、お客さまのニーズにお応えし、「お客さま満足度を重視した金庫経営」を実現するべく、「お客さま満足度アンケート調査」を実施させていただいております。

また、これら貴重なお客さまの声を様々な経営改善に結びつけ、より良いサービスをご提供するための具体的取組み策を検討いたしております。

ここに、平成18年度におけるアンケート結果とこれに対する取組み事項並びに改善実施項目につきましてご報告いたします。

最後になりますが、アンケート調査にご協力いただきました皆様には、ご多忙中の折、貴重なご意見やご要望、また心強い応援のお言葉を多数頂戴し、心より感謝申し上げます。

「お客さま満足度アンケート」の結果について

実施方法 年2回実施

- ・6月は店頭にてご来店頂いた皆さまを対象に実施。
- ・12月は金庫訪問先の皆さまを対象に実施。

回答数 447先

アンケートの質問内容及び回答結果は以下の通りです。

平成18年度「お客さま満足度アンケート」結果集計

営業店窓口の対応

Q1. 窓口営業時間についてのご意見

	回答数	割合 (%)
1.現状でよい	343	80.0%
2.延長して欲しい	77	17.9%
3.その他ご意見	9	2.1%
合計	429	100%

現状で良いとの回答が80.0%となりました。
延長して欲しい等のご回答は17.9%あり延長時間は午後4時までと午後5時までの希望が多く、その他については2.1%で休日の融資相談等をご希望されるものでした。

Q2. 窓口担当者の対応について

	回答数	割合 (%)
1.良い	335	75.6%
2.普通	107	24.2%
3.悪い	1	0.2%
合計	443	100%

良いが75.6%、普通が24.2%となりました。
悪いとご回答された方が0.2% (1名)おられ、理由は「笑顔がない」とのご指摘でした。

Q3. 店内の整備状況について

	回答数	割合 (%)
1.良い	289	65.8%
2.普通	150	34.2%
3.悪い	0	0.0%
合計	439	100%

良いが65.8%、普通が34.2%となりました。
悪いとご回答された方は0でした。

Q4. 店外の整備状況について

	回答数	割合 (%)
1.良い	251	59.9%
2.普通	164	39.1%
3.悪い	4	1.0%
合計	419	100%

良いが59.9%、普通が39.1%となりました。
悪いと回答された方が1.0% (4名)おられ、理由は「駐車場が狭い」「駐車スペースの白線が薄い」「出入口の見通しが悪い」というご指摘でした。

総合	回収	447
-----------	-----------	------------

Q5. ATM(自動預入・支払機)営業時間についてのご意見

	回答数	割合 (%)
1.現状でよい	344	81.3%
2.延長して欲しい	62	14.7%
3.その他ご意見	17	4.0%
合計	423	100%

現状で良いとのご回答が81.3%となりました。
延長して欲しいとのご回答は14.7%あり延長時間は午後7時までから午後9時まで、また4.0%がその他ご意見として本店・新見営業部、落合支店を除く他の店舗においての休日稼働へのご要望でした。

渉外担当者について

Q6. 渉外担当者の対応について

	回答数	割合 (%)
1.良い	341	80.8%
2.普通	80	19.0%
3.悪い	1	0.2%
合計	422	100%

Q7. 渉外担当者による集金業務は必要ですか？

	回答数	割合 (%)
1.必要である	325	76.7%
2.さほど必要と思わない	84	19.8%
3.必要ない	15	3.5%
合計	424	100%

対応について良いが75.6%、普通が24.2%となりました。
悪いとのご回答は0.2% (1人)おられましたが、その理由についてはご記入されていませんでした。
また、渉外担当者による集金業務が必要とのご回答は76.7%ありました。

8. 渉外担当者に求めるものは何ですか？(複数回答可)

	回答数	割合 (%)
1.集金	275	32.1%
2.両替	144	16.8%
3.経営相談	31	3.6%
4.商品情報	120	14.0%
5.地域情報	113	13.2%
6.融資相談	101	11.8%
7.その他相談	62	7.2%
8.その他	12	1.4%
合計	858	100.0%

集金ついで両替と人的サービス業務が多く、商品情報・地域情報・融資相談が続いております。

金庫の商品・サービスについて

Q9. 金庫の取扱商品に満足されていますか？

	回答数	割合 (%)
1.充実しており、現状で良い	362	95.5%
2.不足しているものがある。	17	4.5%
合計	379	100%

現状でよいとの回答が95.5%、残り4.5%が不足しているものがある
とのご回答で外貨両替・宝くじの取扱をご希望されるものでした。

Q10. 金庫から発信される情報について

	回答数	割合 (%)
1.満足している	349	87.7%
2.やや不満足である	48	12.1%
3.不満足である	1	0.3%
合計	398	100%

満足しているが87.7%、やや不満足が12.1%、満足していないが0.3% (1人)となり、理由として「職場での取引のため、時間的に十分でない」「何が情報発信されているのかよくわからない」というもので、具体的にどのような情報が不足しているかのご意見はありませんでした。

金庫の地域貢献について

Q11. 金庫がおこなう業務活動の中で地域にとって最も必要と思われるものはなんですか？(複数回答可)

	回答数	割合 (%)
1.融資	247	24.2%
2.預金	231	22.6%
3.保険・国債・投資を含めた総合金融サービス	106	10.4%
4.為替(送金など)	97	9.5%
5.両替	129	12.6%
6.公共料金などの収納	169	16.6%
7.寄付・ボランティア	36	3.5%
8.その他	6	0.6%
合計	1021	100.0%

融資・預金・公共料金収納等の従来からの本業といわれるものを選択されたご回答が多くなっています。

Q12. ご意見・ご希望・お気づきの点などご自由にお書きください。

- ・むつみ会などの色々な会があって旅行が楽しみ地域との対話や活性化に役立っている。
- ・休日のATM利用手数料を無料にして欲しい。
- ・本支店間の小切手取立手数料を無料に
- ・渉外も窓口も礼儀正しく丁寧、些細なことでも対応してくれる。
- ・色々な面でよく配慮され、地域金通機関としての役割を果たしている。高梁に無くてはならない企業だと思う
- ・高齢者にとって渉外さんはとてもありがたい存在です。
- ・これからも地域密着でやって欲しい
- ・清掃活動など度々見かけています。これからも地域でこういった活動を広めてください。

備北信用金庫の「お客さま満足度の向上に向けた取組み」について

18年4月、駐車スペース白線が見にくいとのご指摘から落合支店駐車場を舗装・整備いたしました。

18年4月、本店駐車場で出入口付近に車が止まっており、見通しが悪いとのご指摘から植込みを撤去、進入路を拡張し改善いたしました。

18年4月、3店舗において相談ブースを設置、プライバシーの保護を図ると共に各種ご相談・ご高齢者への説明等がしやすい専用スペースといたしました。

18年4月、新見営業部において各窓口の担当表示がわかりにくいとのご指摘を受け、改善いたしました。

18年4月より投資信託の窓口販売を開始しました。

18年4月よりびんカードローン「きゃっする」の申込受付コールセンターを開設、また19年3月よりパソコン・携帯電話からの申込受付を開始しました。

18年6月投資信託を主体にした金融セミナーを開催しました。

18年6月多重債務を一本化する「びんおまとめローン」の取扱いを開始しました。

18年6月・7月・8月・12月ご来店客専用優遇金利定期預金「ふれ愛定期」を販売いたしました。

18年12月、申込手続きが簡単でファックスでも申込可能な女性専用のフリーローン「さくらさん」の取扱いを開始しました。

19年1月より自金庫キャッシュカードによる本支店間の振込手数料を無料化しました。

19年3月より団塊世代の皆さまの定年退職に際し、優遇金利の「退職金専用定期預金」の販売を開始しました。

19年3月、若手経営者（後継者）の皆さまを対象に経営セミナーを開催しました。

以 上