

# 「地域金融機関に関するお客さまアンケート」調査結果について

当金庫では、「地域密着型金融」を推進するうえで、地域や顧客により即した金融サービスの提供と金融以外のより良い付帯サービスの提供を目指し、「利用者満足度調査」を実施いたしました。本アンケートは、当金庫にお取引いただいております法人・個人事業主・個人のお客さまからご回答いただきました。その結果、お客さまからの貴重なご意見・ご要望をいただくことができました。アンケート結果については、つぎのとおりまとめさせていただきました。

## 1. 実施期間

令和2年9月1日～9月9日

## 2. アンケート配布先

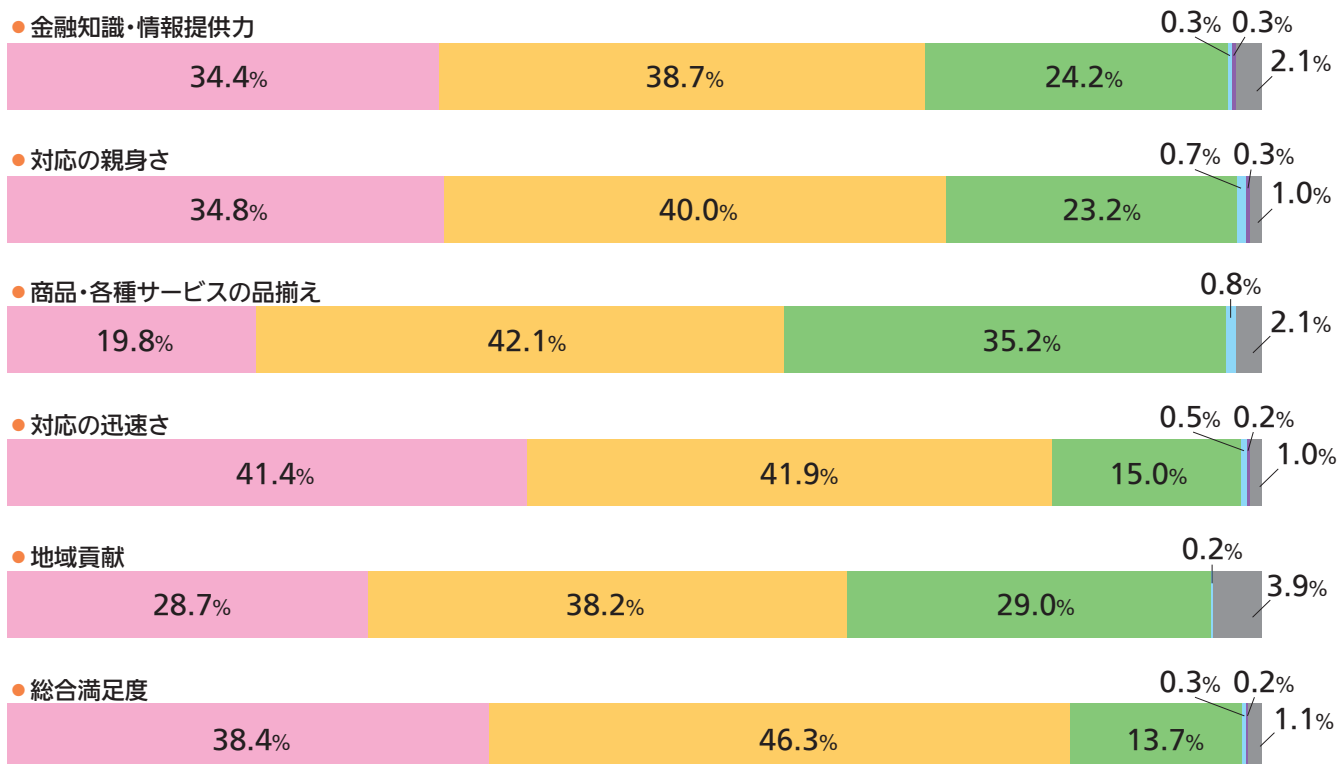
641先(法人・個人事業主341先 個人300先)

## 3. アンケート回収先

620先(法人・個人事業主320先 個人300先)

## アンケート結果

非常に良い 良い 普通 悪い 非常に悪い 未回答



## お客さまのご要望にお応えして

### ■ 無料相談会の継続実施

お客さまからのご質問やご相談に弁護士や税理士などの専門家が応えます。令和2年度は法律相談10件、税務相談21件のご利用実績がございました。

### ■ SDGsへの取り組み

環境改善のための事業に要する資金を調達するために発行された「神奈川県第1回5年公募公債(グリーンボンド)」への投資を行いました。今後も当金庫は持続可能な社会の実現に貢献できるよう取り組んでまいります。

### ■ 各種サービスの拡充

「Pay-easy(ペイジー)」マークの記載がある平塚市税・厚木市税の納付書について、インターネットバンキングによる納付が可能となりました。今後もお客さまの利便性向上に努めてまいります。

### ■ 従業員教育の充実

金融商品の十分な説明による顧客保護やお客さまにご満足いただけるサービスご提供のために、FP技能士や銀行業務検定などの資格取得奨励や各種研修開催など、積極的な従業員教育を継続的に行っております。

今後もアンケート等よりいただいたご意見ご要望を真摯に受け止め、経営施策に反映させ、より良いサービスの提供に努力し、お客さまからご満足いただけるよう取り組みをしております。