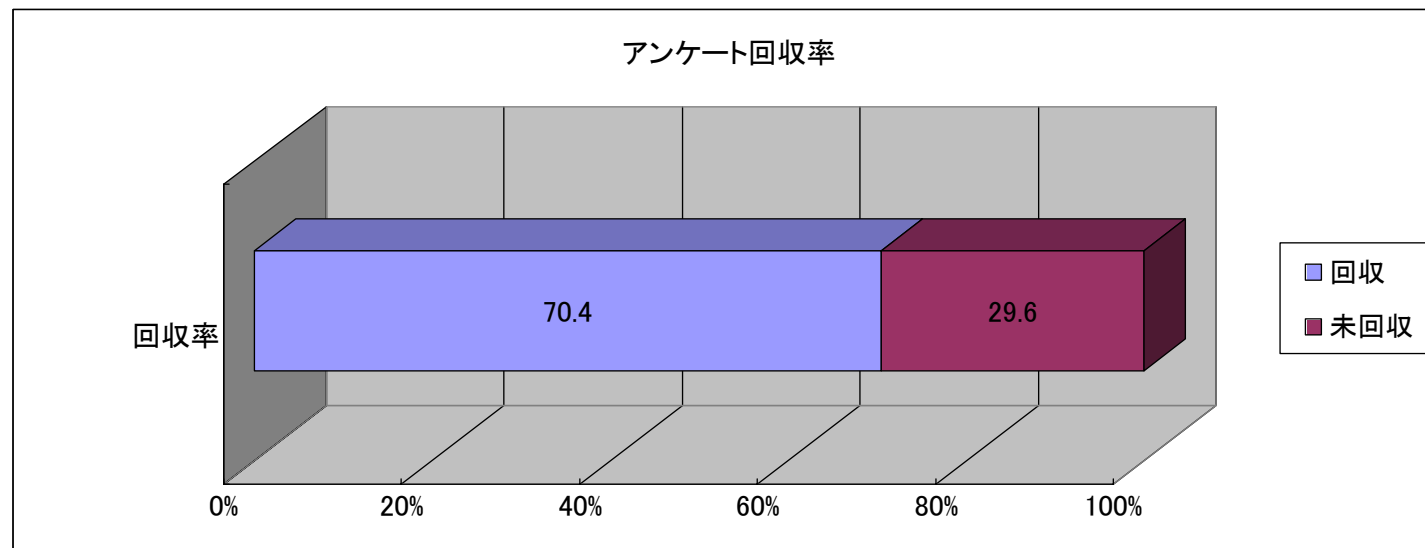


利用者満足度調査 集計結果（平成18年度）

平成19年6月
平塚信用金庫

1. アンケート概要

- (1) 調査期間：平成18年10月10日(火)～11月2日(木)
- (2) 調査対象者：当金庫にて融資取引をいただいている事業を営む個人のお客さま、または法人のお客さま
- (3) 調査方法：留置き調査法(当金庫の職員がアンケートの内容等を説明しながら上記の調査対象のお客さまにアンケートを直接手交いたしました。)
- (4) 回収方法：アンケートにお答え頂いたお客さまのご希望により、以下の2つの方法から選択して頂きました。
 - ①お客さまがアンケートの回答を、直接郵便にて返送する方法
 - ②お客さまが当金庫職員に、アンケートの回答を手渡しする方法
- (5) 回収率：70.4%(500通配布、352通回収いたしました。)



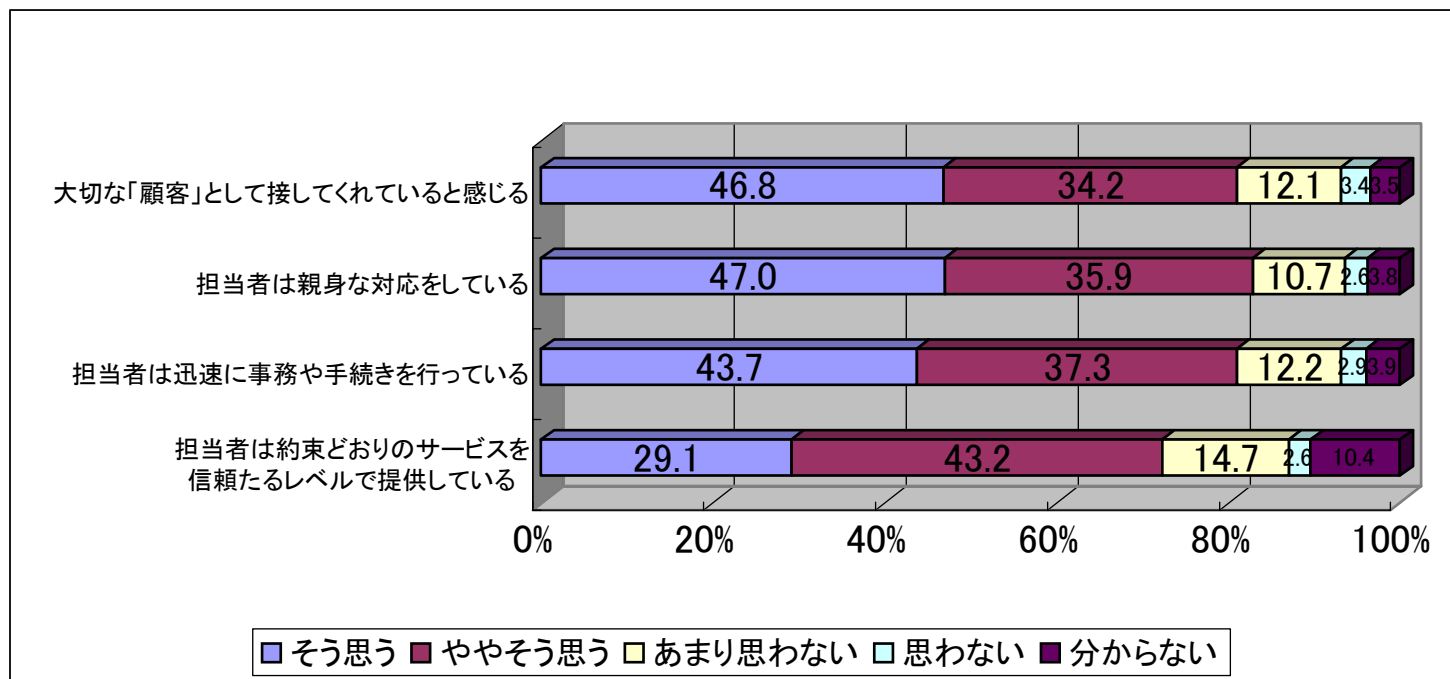
平成18年度利用者満足度調査は、平成18年10月10日から11月2日の約3週間に亘り、留置き調査法にて実施しました。アンケート用紙は、当金庫にて融資取引を頂いている事業を営む個人のお客さま、または法人のお客さま500先に配布し、352通回収、回収率は70.4%でした。

アンケートにご協力いただいたお客さまにつきましては、お忙しい中多岐に亘る質問項目に答えて頂きありがとうございました。皆さまからご回答いただいた貴重なご意見を今後の経営に活かしていきたいと考えております。

2. アンケート結果

皆さまにお答えいただいたアンケート内容を集計し、主な項目について纏めました。アンケート結果につきましてはお客さまからの貴重なご意見であると真摯に受け止め、お客さまの満足度及び利便性の向上に引き続き取り組んでまいります。

(1) お客さまへの事務手続き等も含めた対応に対する評価

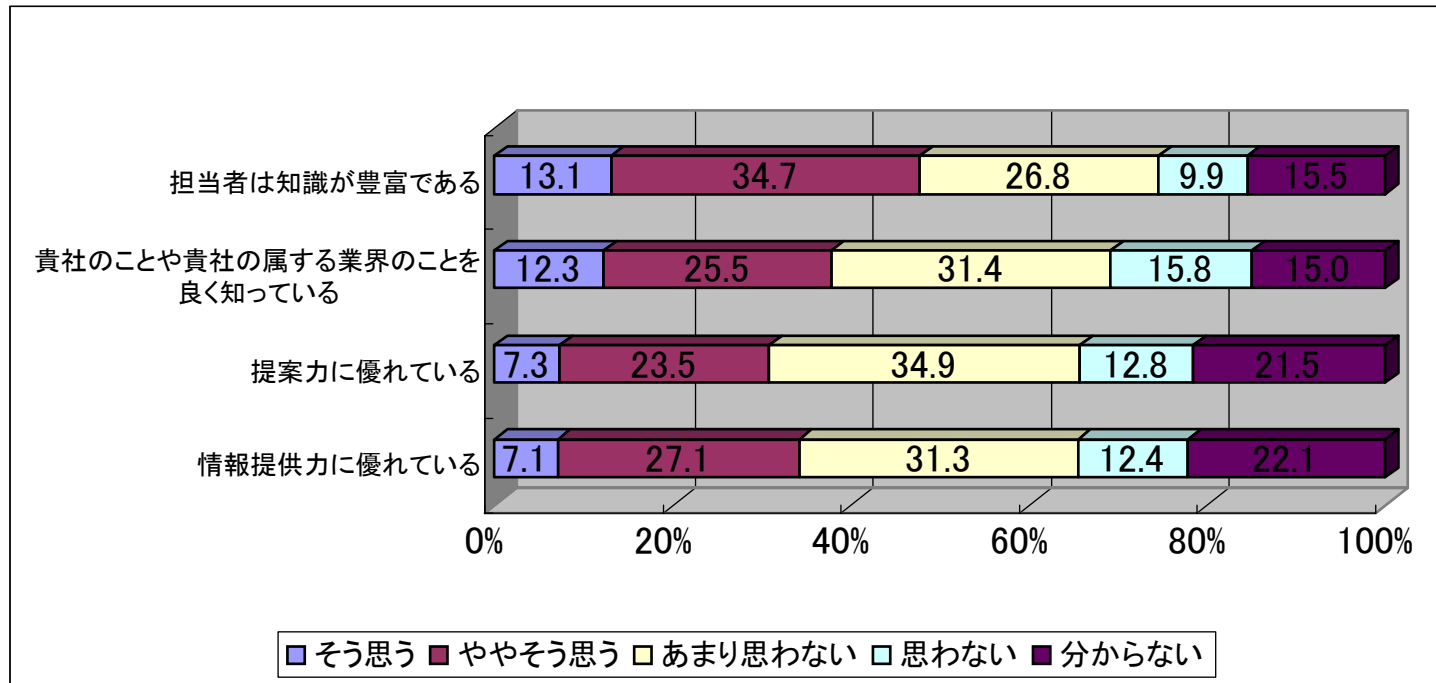


お客さまへの事務手続き等も含めた対応に対する評価について、「分からない」を除き、「そう思う」「ややそう思う」を足したプラス評価ポイントと「あまり思わない」「思わない」を足したマイナス評価ポイントと比較すると、すべての項目においてプラス評価ポイントが70から80ポイント程度とマイナス評価ポイントを大きく上回る評価をいただきました。

当金庫では平成18年度よりスタートした中期3か年経営計画「TRiBank ひらつか Solution Project」において、お客さまに対する基本姿勢を「Heart & Speed & No mistake!」(まごころを持って素早く確実に)と定め、組織風土として定着させることを目的として「まごころ&スピード宣言。」を掲げ、お客さまの利便性と満足度の向上に努めております。

これからも、高い評価をいただけるように引き続きお客さまの利便性と満足度の向上に努めてまいります。

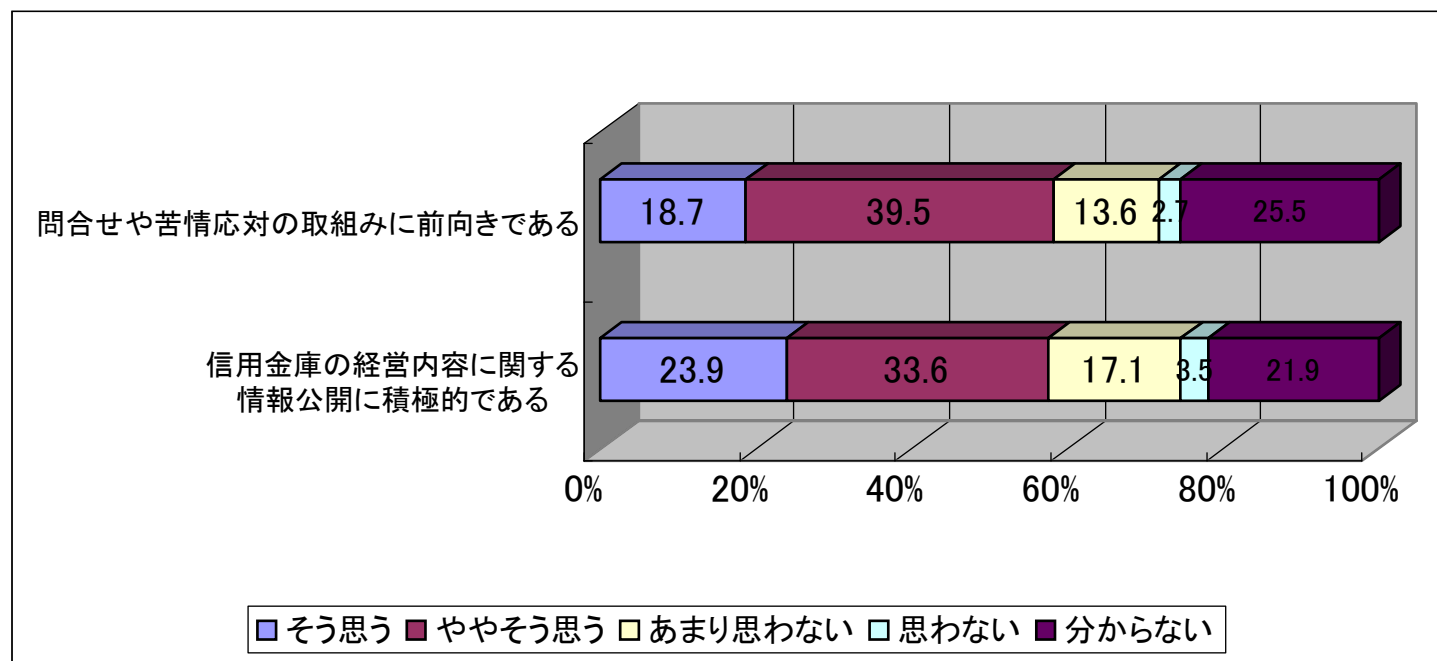
(2) 保有情報・知識の豊富さ、及びそれらを活かした提案サービスに対する評価



保有情報・知識の豊富さ、及びそれらを活かした提案サービスに対する評価について、「分からない」を除き、「そう思う」「ややそう思う」を足したプラス評価ポイントと「あまり思わない」「思わない」を足したマイナス評価ポイントと比較すると、「担当者は知識が豊富である」の項目についてはプラス評価ポイントがマイナス評価ポイントを上回りましたが、その他の3つの項目についてはプラス評価ポイントがマイナス評価ポイントを下回る結果となりました。

当金庫では、継続的なコミュニケーションによりお客さまの抱えているニーズに深く踏み込み、課題解決に向けた付加価値の高い金融サービスを提供するという「課題解決型金融」の実践に取り組んでおり、適確な情報提供・提案業務が行え、お客さまの期待に応えることができるよう、人材の育成等に努めてまいります。

(3) お客様からいただいた声への対応及び情報公開に対する評価



お客様から頂いた声への対応及び情報公開に対する評価について、「分からない」を除き、「そう思う」「ややそう思う」を足したプラス評価ポイントと「あまり思わない」「思わない」を足したマイナス評価ポイントと比較すると、すべての項目においてプラス評価ポイントがマイナス評価ポイントを上回る結果となりました。

今後においても、経営情報を開示する目的で発行し店頭に備付けているディスクロージャー誌・ミニディスクロージャー誌や例年行っている「利用者満足度調査」の結果等の情報の公開について、ホームページ等を活用しながら、より内容の充実を図ってまいります。

平成17年度「利用者満足度調査結果」に対する当金庫の取組み
(18年6月から19年6月までの新たな取組みについては下線にて表示致します)

利用者満足度調査結果内容	対応策
「より一層の充実や改善を期待すること」として「預金・資金運用商品」が20.4%と最も高い割合となった。	平成14年2月に当金庫5店舗にて投資信託窓口販売の取扱いを行っていましたが、お客さまのニーズに応えるため、平成18年1月よりお取扱いを全28店舗に拡大いたしました。また、取扱商品のラインナップを見直しました。
「金融機関から知りたいと思う情報」として「定期預金や投資信託などの資金運用商品」が28.8%と最も高い割合となった。	平成18年1月より投資信託窓口販売の全28店舗に拡大したことに伴い、資産運用に係るポスターを作成し店頭に掲示いたしました。また、商品パンフレットを備え置きました。
「より一層の充実や改善を期待すること」として「資金運用相談や経営相談」が10.7%と高い割合であった。	お客さまに対する相談態勢を整えるため、審査管理部経営支援課と営業推進部顧客サービス課の一部を統合し平成18年4月に「営業統括部お客さまサービス課」を新設いたしました。 個人のお客さまに対しては年金相談、資産形成・資産運用などのご相談にお応えし、事業先のお客さまに対しては財務診断の実施や経営計画書策定のお手伝いを行ってまいります。 また、多くのお客さまにご利用いただけるように相談センター「しあわせプラザ」を本店2階(平塚市紅谷町11-19)に移設いたしました。 <u>平成18年10月に、事業承継者への経営に係る情報提供等を目的とした「第二回経営塾」を開講し、経営計画の策定ノウハウ習得等のお手伝いを行っています。</u>
「より一層の充実や改善を期待すること」として「窓口待ち時間」が12.9%と高い割合であった。	窓口時間の縮小を主目的として、店内レイアウトの見直しや事務改善を専門に行う部署として事務統括部内に「事務改善課」を新設いたしました。素早く確実な店頭窓口となるよう役職員一丸となって努力してまいります。 また、平成18年度から始まる「中期3ヵ年経営計画TRiBankひらつかSolution Project」において、お客さまへの基本姿勢を「Heart & Speed & No Mistake!(まごころを持って素早く確実に)」として掲げるとともに、平成18年6月1日には当金庫は「まごころ&スピード宣言。」を行い、全職員が自分自身の行動目標を定め業務に取り組むことといたしました。 <u>平成18年11月にリニューアルオープンした追分支店では事務の効率化のため、職員が業務を行う事務室内のレイアウトを変更しました。また、時間を要する事務処理と時間があまりかからない事務処理を切り分けて受け付けられるように受付カウンターを区分するとともに、それに対応した自動受付発券機を設置しました。なお自動受付発券機については、平成19年度より来店客数の多い店舗を基準に順次設置しています。</u>

平成17年度「利用者満足度調査結果」に対する当金庫の取組み
(18年6月から19年6月までの新たな取組みについては下線にて表示致します)

利用者満足度調査結果内容	対応策
「金融機関から知りたいと思う情報」として「通帳やカードを紛失した場合の連絡先や再発行手続きの方法」が13.6%と高い割合であった。	お客さまから頻繁にある質問とその回答(FAQ)を当金庫ホームページに18年3月31日付けにて掲載いたしました。今後も随時内容を見直し、お客さまの利便性にお応えしたいと考えております。
「知りたい情報を入手する方法」としてパンフレットや冊子以外の方法に「ホームページで閲覧する」との回答が挙げられた。	タイムリーな情報提供を行うには当金庫のホームページの存在をアピールすることが必要であると認識し、当金庫職員の名刺に当金庫ホームページアドレスを記載することといたしました。 ※平成17年12月以降作成の名刺より対応しております。
店頭・窓口の対応について「満足である」との回答が51.0%、「やや満足である」との回答が33.3%を占めたものの、「不満」との回答も6%程度あった。	平成18年度から始まる「中期3ヵ年経営計画TRIfbankひらつかSolution Project」において、お客さまへの基本姿勢を「Heart & Speed & No Mistake!(まごころを持って素早く確実に)」として掲げるとともに、平成18年6月1日には当金庫は「まごころ&スピード宣言。」を行い、全職員が自分自身の行動目標を定め業務に取り組むことといたしました。
	平成18年1月18・19日に開催の営業店窓口係を対象とした「テラー研修」の中で、利用者満足度調査結果について振りかえり、接客の重要性を改めて徹底いたしました。
	<u>平成19年4月から5月にかけて、お客さまに対する応対の重要性について徹底することを目的として、お客さま満足度(CS)向上を図る研修を営業店全職員に対して実施いたしました。</u>

平成17年度「利用者満足度調査結果」に対する当金庫の取組み
(18年6月から19年6月までの新たな取組みについては下線にて表示致します)

利用者満足度調査結果内容	対応策
「ATMを増やしてほしい」「ATMの取扱い時間を延長してほしい」との回答が寄せられた。	<u>平成18年10月1日よりATMの日曜祝日稼働をそれまでの13店舗から、全店舗へ拡大することいたしました。また、お振込の予約時間の延長を行いました。</u>
	<u>平成18年10月に旭支店にATMを1台増設いたしました。</u>

平成18年度「利用者満足度調査結果」に対する当金庫の取組み

「金融商品を充実してほしい」「中小企業が利用・借り易い金融機関として頑張って頂きたい」「貸出金利を抑えて、無担保融資を拡大してほしい」との回答が寄せられた。	お客さまの多様な資産運用ニーズにお応えするため、平成18年12月より新たに投資信託商品「グローバルソブリン・オープン」「しんきんグローバル6資産ファンド」の取扱いを開始しました。
	平成19年1月から3月までの期間限定で、事業を営むお客さま向けに原則無担保の固定金利ローン「サポートスペシャル」の取扱いを行いました。
「窓口の営業時間を延ばしてほしい」との回答が寄せられた。	ライフスタイルの多様化等を背景とした、お客さまの営業時間延長のニーズに対して、顧客利便性の向上を目的として平成19年1月より本店営業部をはじめとする3店舗で「4時まで営業」を開始しました。 平成19年4月からは全店舗の半数にあたる14店舗に「4時まで営業」の実施拡大を行っています。 平成19年6月現在の「4時まで営業」実施店舗は、本店営業部、須賀支店、追分支店、花水支店、八幡支店、厚木支店、相模台支店、座間支店、相模野支店、桜ヶ丘支店、旭支店、妻田支店、中原支店、伊勢原支店です。