

平成 29 年 8 月

吉備信用金庫

お客さまアンケートの調査結果について

吉備信用金庫では、地域のお客さまからの貴重なご意見・ご要望を経営・サービスに反映させ、お客さまにご満足いただける質の高いサービスや商品の提供を目指し、6月5日に取引のある378先の事業所にアンケート調査をお願いしたところ、160先もの多くの事業所の方から貴重なご意見を賜ることができ誠に有難う御座いました。(回収率42.3%)

当金庫では、アンケートにご回答いただいたご意見を参考に、お客様が金庫に期待することを把握し、的確に応えることで更なるお客さま満足度の向上と地域密着を図るため下記のとおり、今後優先的に取り組む諸施策を取り纏めましたのでご報告致します。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう心からお願い申し上げますとともに、お気付きの点がございましたら担当者に何なりとお申し付け頂けると幸いです。

今後取り組むべき諸施策

①「訪問担当者・窓口係について」

- ・当金庫では訪問担当者等に対し、必要な情報発信活動を行うべく取り組んできましたが、「必要な情報提供をしていますか」の項目で約2割の事業所の方が「やや不満・不満である」と回答がありました。
- ・今後は訪問時に対話を深化させ、お客様のニーズに合った情報提供に努めて参ります。

②「支援の姿勢について」

- ・当金庫では事業支援グループを立上げて支援活動を行って参りましたが、各項目について2割程度の事業所の方が「やや不満・不満である」との回答がありました。
- ・今後は庫内勉強会の開催や外部研修会の参加等により専門知識を有する職員の育成を図りご満足いただける支援活動に努めて参ります。

③「きびしんの融資姿勢について」

- ・当金庫ではお客様のご意向に応えるべく、迅速かつ積極的な対応に心がけてきましたが、約1割の事業所の方から「やや不満・不満である」との回答がありました。
- ・今後は融資姿勢の向上に努めるべく、庫内研修により人材育成に努めて参ります。

④「きびしんが取組んでいる事業について」

- ・半数以上の事業所の方が、「M&A・事業継承支援」・「クラウドファンディング」等の内容を当金庫のPR不足によりご存知ないとの回答がありました。

- ・今後は、訪問時に対話を深化させお客様のニーズに合った情報提供等に努めて参ります。

⑤「お客様について」

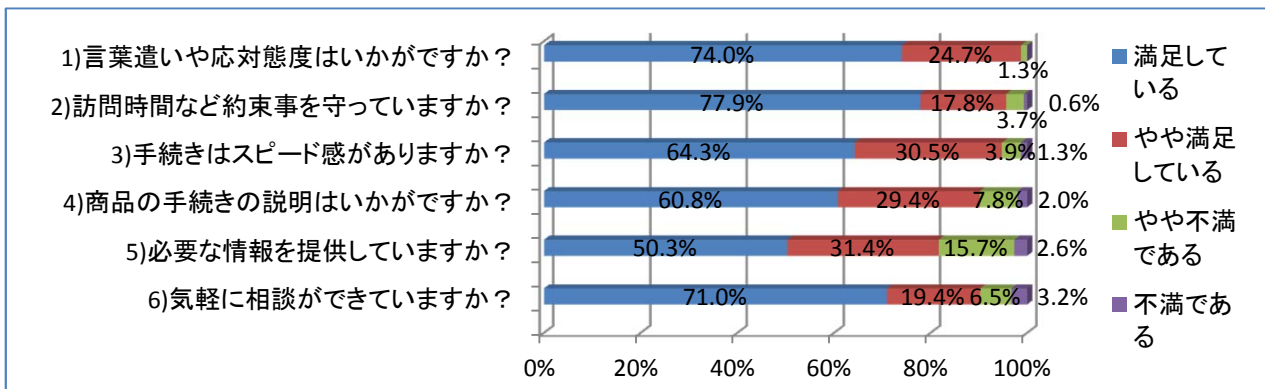
- ・お客様が受けたいサービスについては、「助成金・補助金制度」で約4割、「ビジネスマッチング」が約2割との回答がありました。

- ・今後は、御社の発展に有益な情報の提供を行うとともに、新たなビジネスチャンスの場としての「岡山県しんきん合同ビジネス交流会」のご案内等を積極的に行って参ります。

アンケート結果(お客様支援)

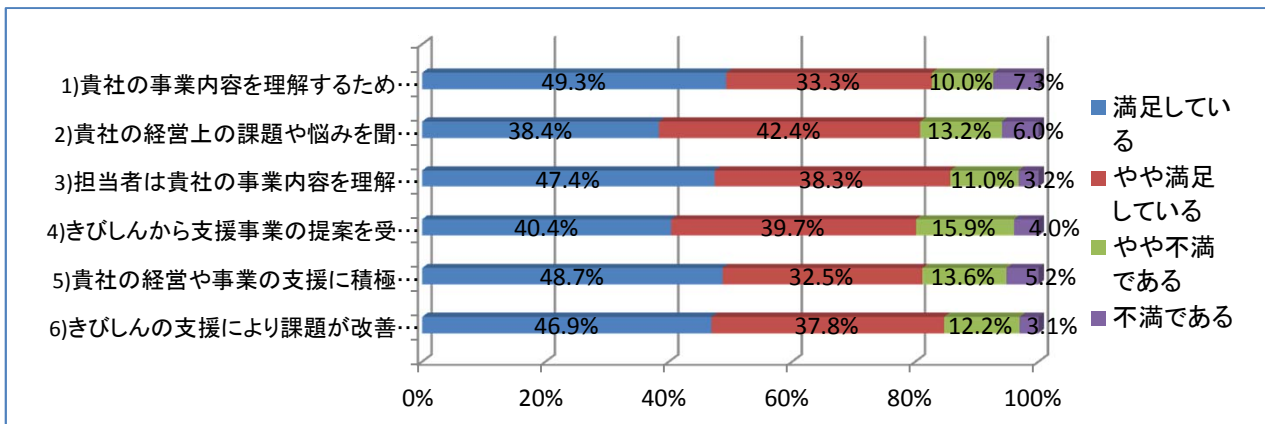
①訪問担当者・窓口係について

	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である
1)言葉遣いや対応態度はいかがですか？	74.0%	24.7%	1.3%	0.0%
2)訪問時間など約束事を守っていますか？	77.9%	17.8%	3.7%	0.6%
3)手続きはスピード感がありますか？	64.3%	30.5%	3.9%	1.3%
4)商品の手続きの説明はいかがですか？	60.8%	29.4%	7.8%	2.0%
5)必要な情報を提供していますか？	50.3%	31.4%	15.7%	2.6%
6)気軽に相談ができていますか？	71.0%	19.4%	6.5%	3.2%



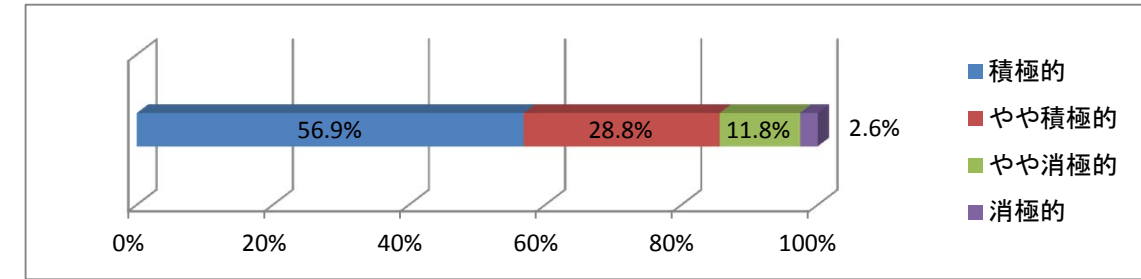
②きびしんの支援の姿勢について

	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である
1)貴社の事業内容を理解するために、頻りに訪問していますか？	49.3%	33.3%	10.0%	7.3%
2)貴社の経営上の課題や悩みを聞いていますか？	38.4%	42.4%	13.2%	6.0%
3)担当者は貴社の事業内容を理解していますか？	47.4%	38.3%	11.0%	3.2%
4)きびしんから支援事業の提案を受けたことがありますか？	40.4%	39.7%	15.9%	4.0%
5)貴社の経営や事業の支援に積極的ですか？	48.7%	32.5%	13.6%	5.2%
6)きびしんの支援により課題が改善されましたか？	46.9%	37.8%	12.2%	3.1%

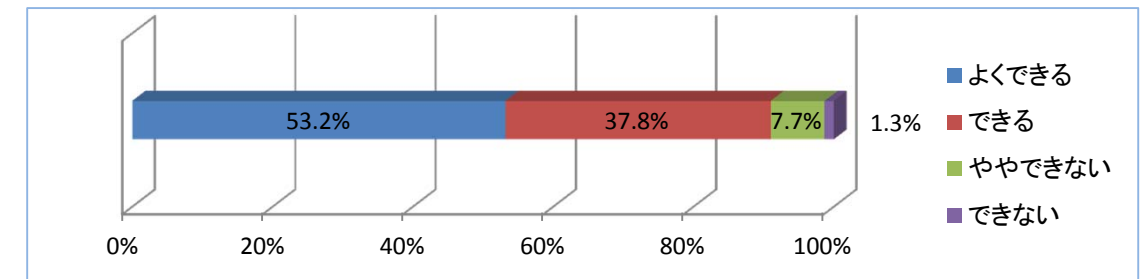


③きびしんの融資姿勢について

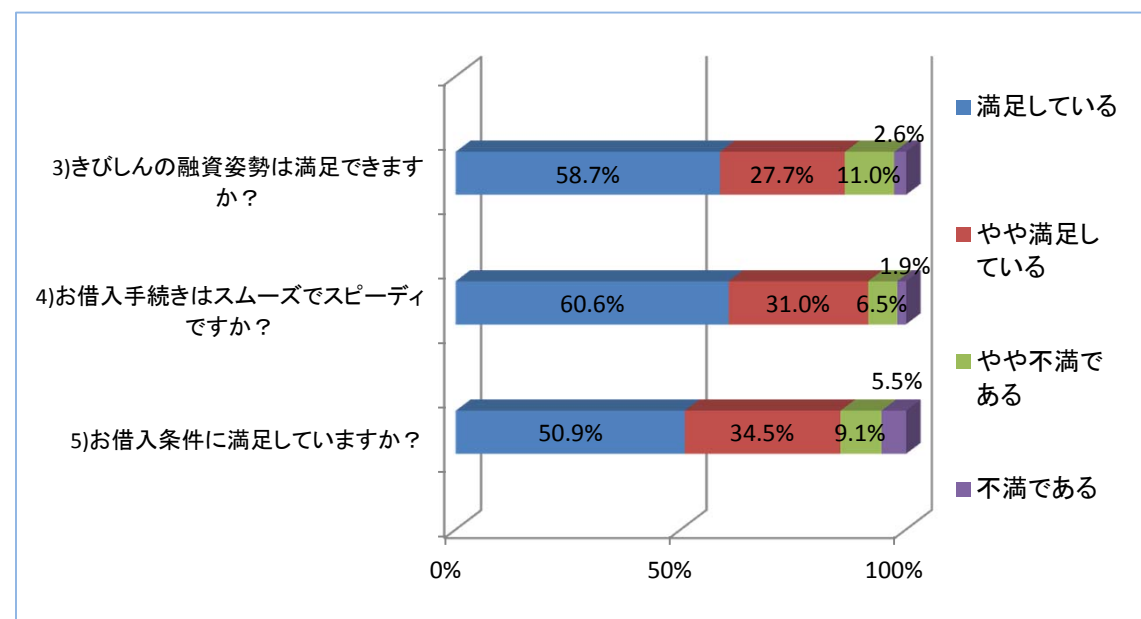
	積極的	やや積極的	やや消極的	消極的
1)融資の姿勢は積極的ですか？	56.9%	28.8%	11.8%	2.6%



	よくできる	できる	ややできない	できない
2)お借入の相談は気軽にできますか？	53.2%	37.8%	7.7%	1.3%

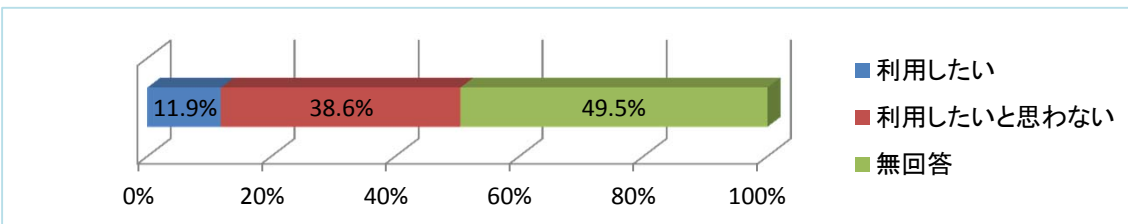
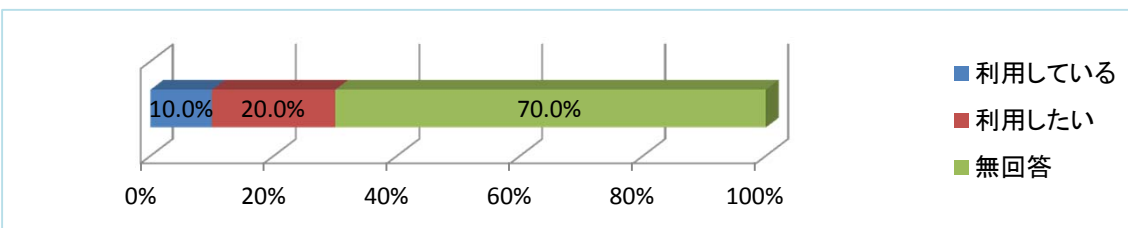
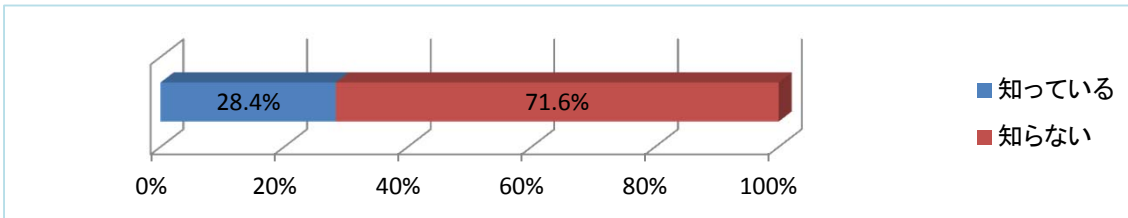


	満足している	やや満足している	やや不満である	不満である
3)きびしんの融資姿勢は満足できますか？	58.7%	27.7%	11.0%	2.6%
4)お借入手続きはスムーズでスピーディですか？	60.6%	31.0%	6.5%	1.9%
5)お借入条件に満足していますか？	50.9%	34.5%	9.1%	5.5%

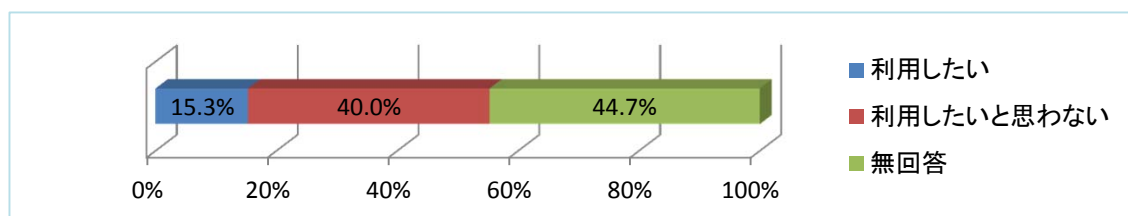
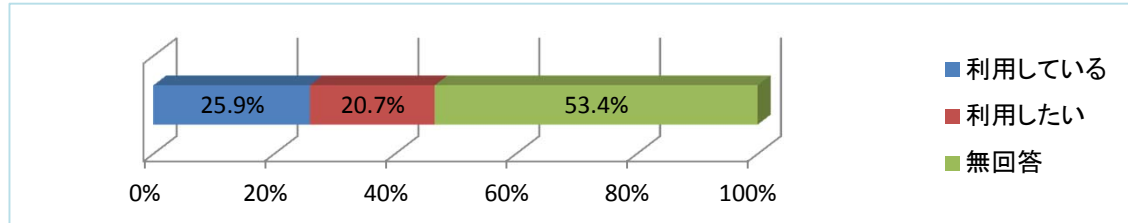
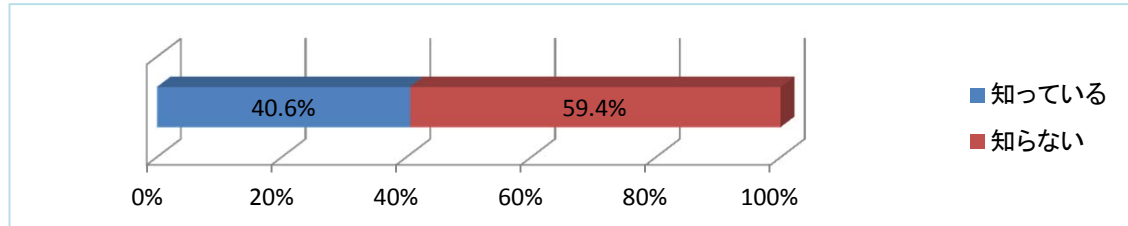


④きびしんが取り組んでいる事業について

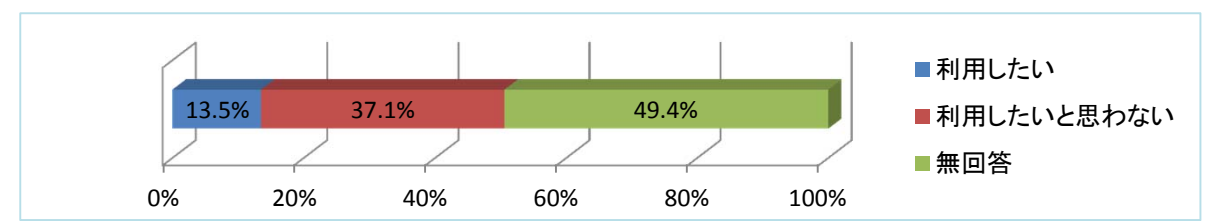
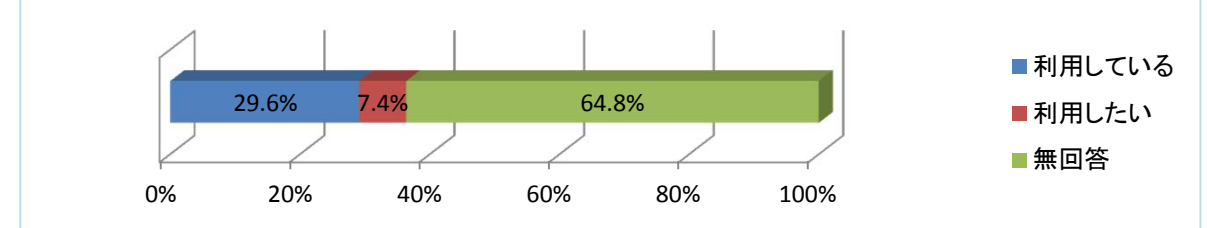
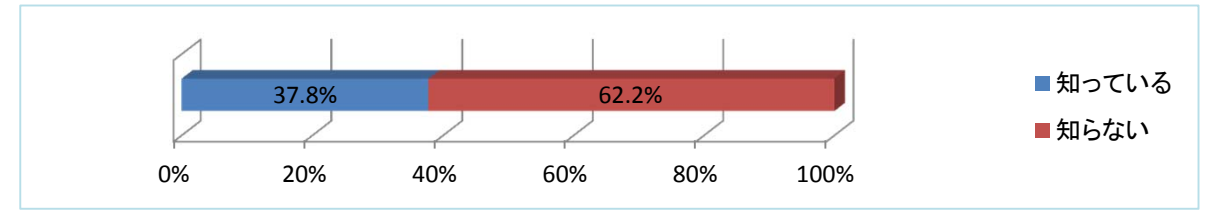
1)M&A・事業承継支援を行っている？	知っている	利用している	利用したい	無回答
	28.4%	10.0%	20.0%	70.0%
	知らない	利用したい	利用したいと思わない	無回答
	71.6%	11.9%	38.6%	49.5%



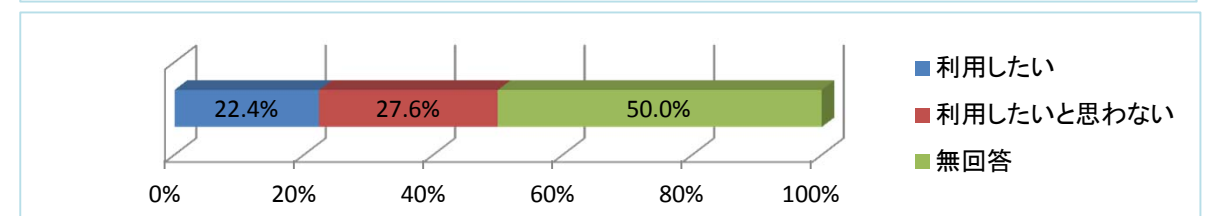
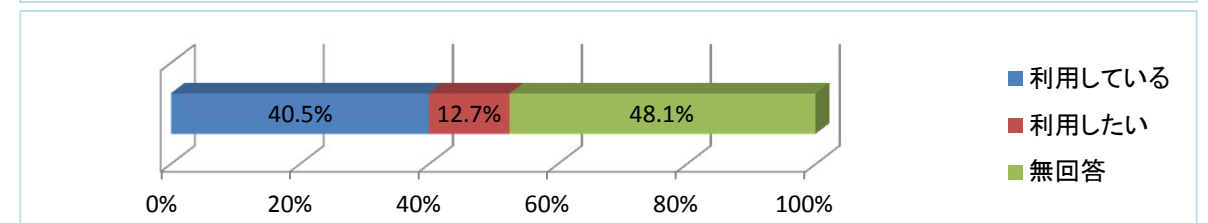
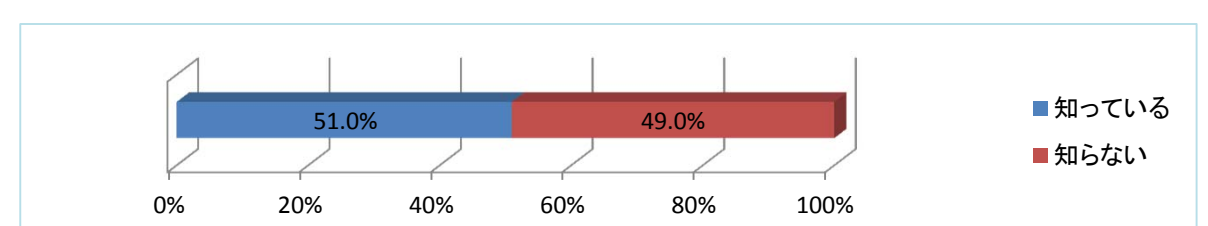
2)ビジネスマッチングを知っている？	知っている	利用している	利用したい	無回答
	40.6%	25.9%	20.7%	53.4%
	知らない	利用したい	利用したいと思わない	無回答
	59.4%	15.3%	40.0%	44.7%



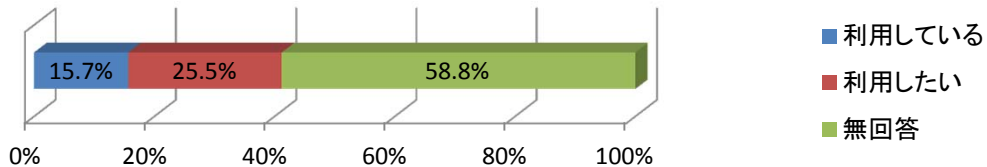
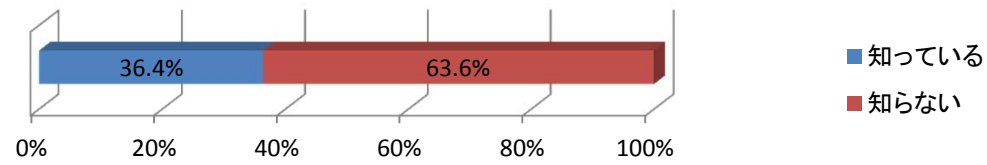
3)日本政策公庫と連携して創業を支援している？	知っている	利用している	利用したい	無回答
	37.8%	29.6%	7.4%	64.8%
	知らない	利用したい	利用したいと思わない	無回答
	62.2%	13.5%	37.1%	49.4%



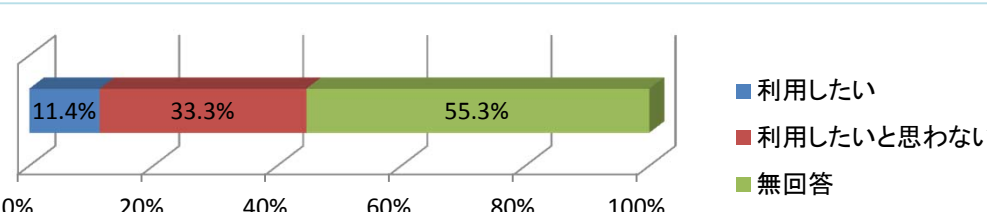
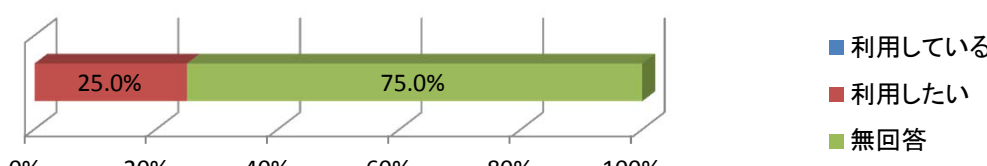
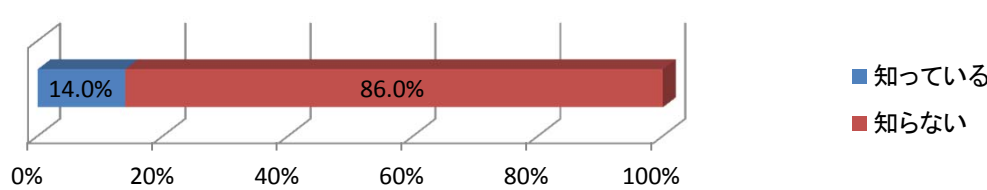
4)担保・保証に依存しない融資に取り組んでいる？	知っている	利用している	利用したい	無回答
	51.0%	40.5%	12.7%	48.1%
	知らない	利用したい	利用したいと思わない	無回答
	49.0%	22.4%	27.6%	50.0%



5)様々な支援に外部専門家を活用している？	知っている	利用している	利用したい	無回答
	36.4%	15.7%	25.5%	58.8%
	知らない	利用したい	利用したいと思わない	無回答
	63.6%	11.2%	38.2%	50.6%

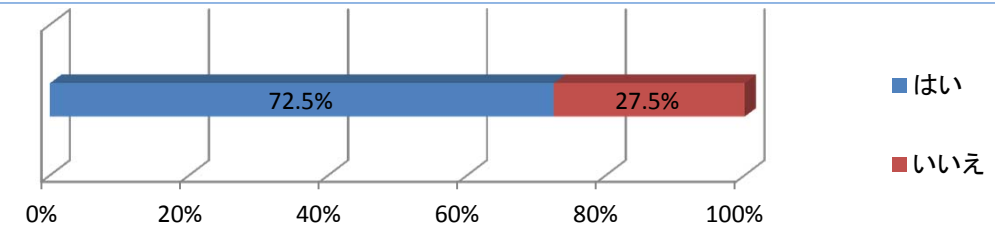


6)クラウドファンディングに取り組んでいる？	知っている	利用している	利用したい	無回答
	14.0%	0.0%	25.0%	75.0%
	知らない	利用したい	利用したいと思わない	無回答
	86.0%	11.4%	33.3%	55.3%

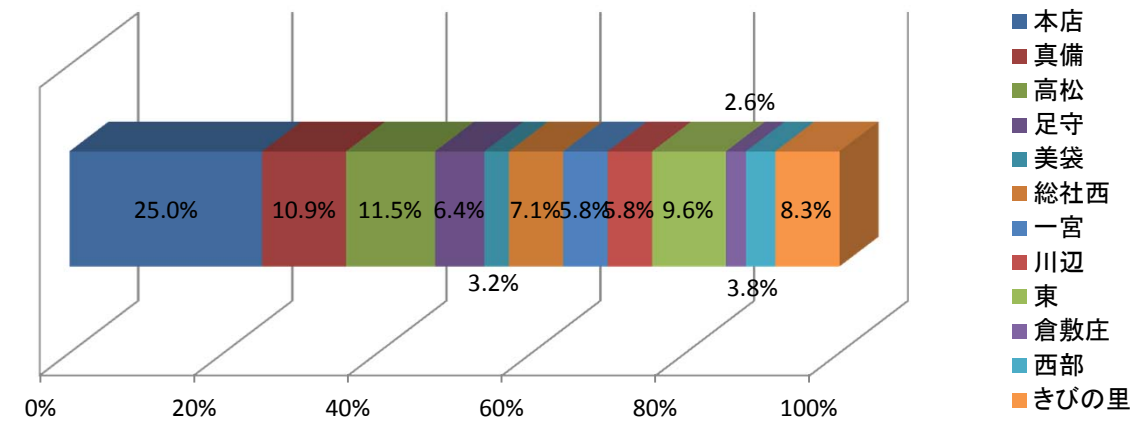


●お客様についてお聞かせ下さい

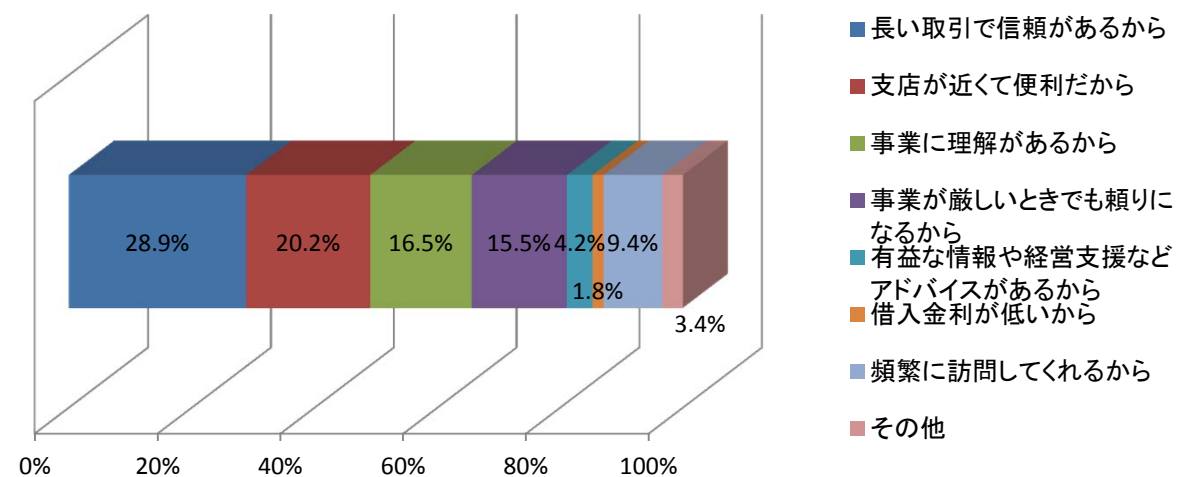
F1.きびしんはメインバンクですか？	はい	いいえ
	72.5%	27.5%



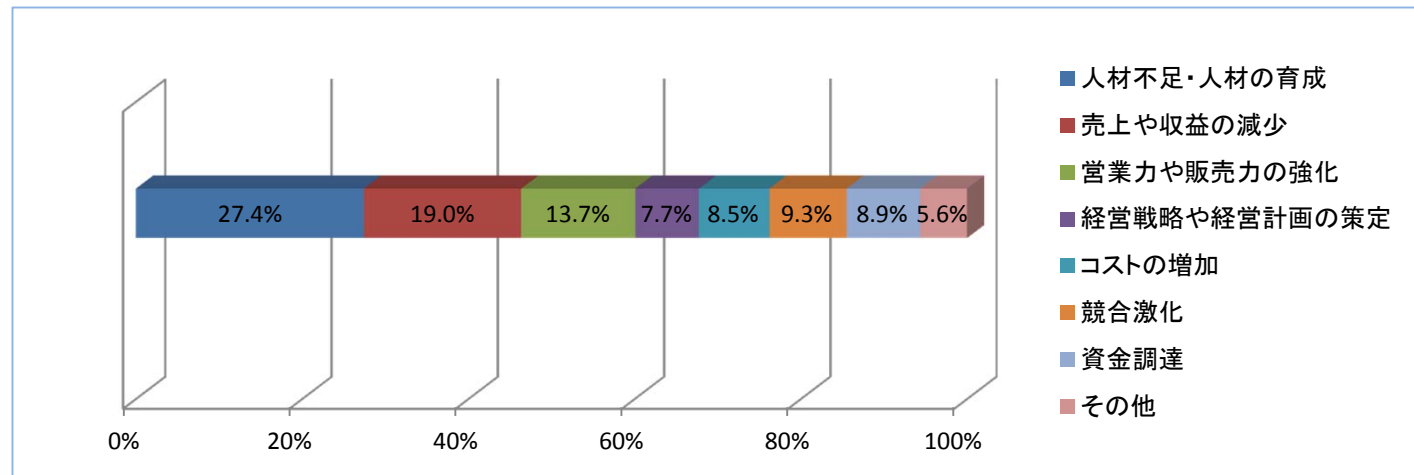
F2.お取引先の支店	本店	真備	高松	足守	美袋	総社西
	25.0%	10.9%	11.5%	6.4%	3.2%	7.1%
	一宮	川辺	東	倉敷庄	西部	きびの里
	5.8%	5.8%	9.6%	2.6%	3.8%	8.3%



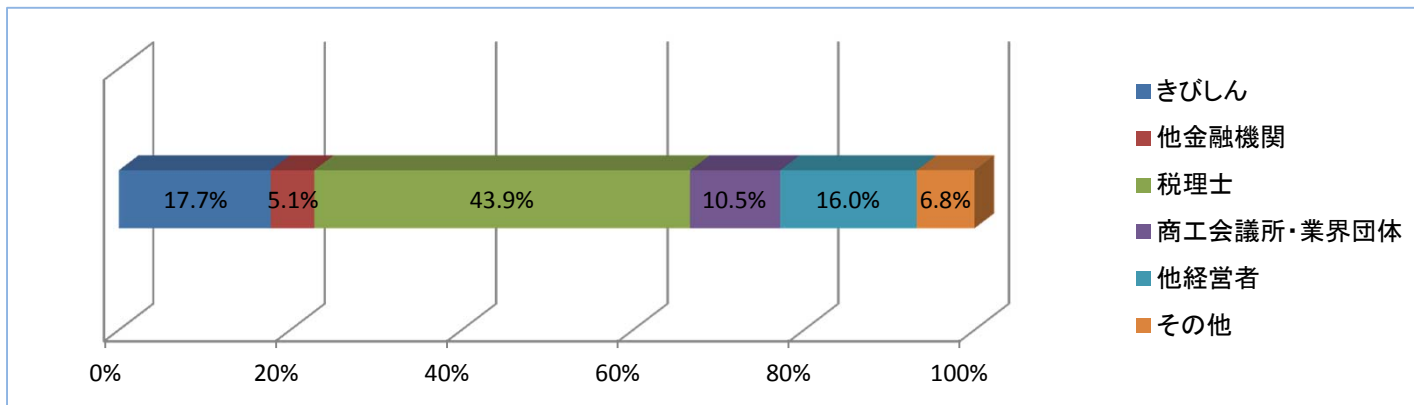
F4.きびしんと取引いただいている理由	長い取引で信頼があるから	支店が近くて便利だから	事業に理解があるから	事業が厳しいときでも頼りになるから
	28.9%	20.2%	16.5%	15.5%
	有益な情報や経営支援などアドバイスがあるから	借入金利が低いから	頻繁に訪問してくれるから	その他
	4.2%	1.8%	9.4%	3.4%



F5.貴社の経営上の課題や悩みについて	人材不足・人材の育成	売上や収益の減少	営業力や販売力の強化	経営戦略や経営計画の策定	コストの増加	競合激化	資金調達	その他
	27.4%	19.0%	13.7%	7.7%	8.5%	9.3%	8.9%	5.6%



F6.経営に関する相談について	きびしん	他金融機関	税理士	商工会議所・業界団体	他経営者	その他
	17.7%	5.1%	43.9%	10.5%	16.0%	6.8%



F7.きびしんから受けたいサービスについて	ビジネスマッチング[販路拡大]	事業承継支援	経営戦略策定支援	助成金・補助金制度	財務診断・経営	その他
	23.3%	16.4%	8.9%	41.1%	7.5%	2.7%

