

平成 30 年 9 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

この度の西日本豪雨による被害を受けられた事業所の皆様に、謹んでお見舞い申し上げますと共に、一日も早い事業の復興をお祈り申し上げます。

さて、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380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ございました。

(回収率 42.10%)

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、お客さま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へ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、皆さまに有益な情報提供に努めてきましたが、「必要な情報提供に満足していますか」の項目でやや不満との回答があり、今後はお客さま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、「事業提案を受けたことがありますか」の項目で、まだまだ十分ではなく、今後にご満足いただける事業支援（サポート）活動に努めて参ります。

#### ③「融資姿勢について」

・当金庫では迅速かつ積極的な融資に取り組むように努めて参りましたが、「訪問頻度や事業提案などきびしんは変わったと思いますか」の項目では、変わっていないとの回答が多数ありました。今後はお客さまニーズに合わせて訪問頻度を上げ、

事業提案の向上に努めて参ります。

④「取組んでいる事業について」

・半数以上の事業所の方が、当金庫のPR不足によりご存知ないとの回答があり、  
今後は訪問時に対話を深化させお客さまのニーズに合った情報提供に努めて参ります。

⑤「期待する支援について」

・「補助金活用支援」「人材育成・人材確保支援」に多くの関心が寄せられており、  
今後はお客さまの発展に有益な情報提供を行うように努めて参ります。

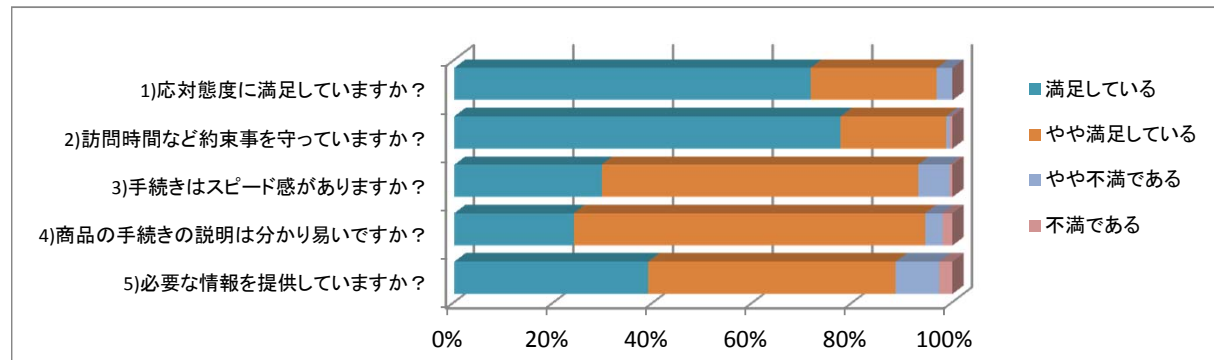
⑥「参加したいセミナーについて」

・「助成金・補助金活用」「人材育成・労務管理・就業規則の整備」に多くの開催希望があり、  
今後はご希望に沿うセミナーを企画するように努めて参ります。

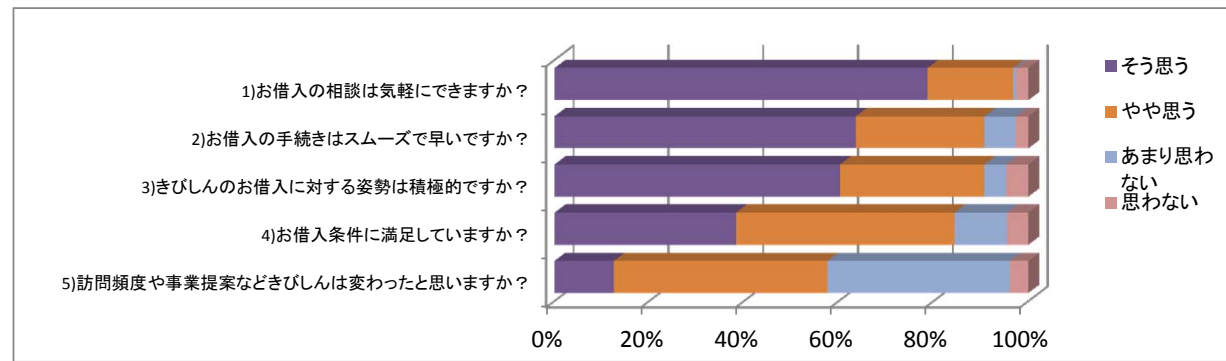
以上

アンケート結果(お客様支援) 全店合計

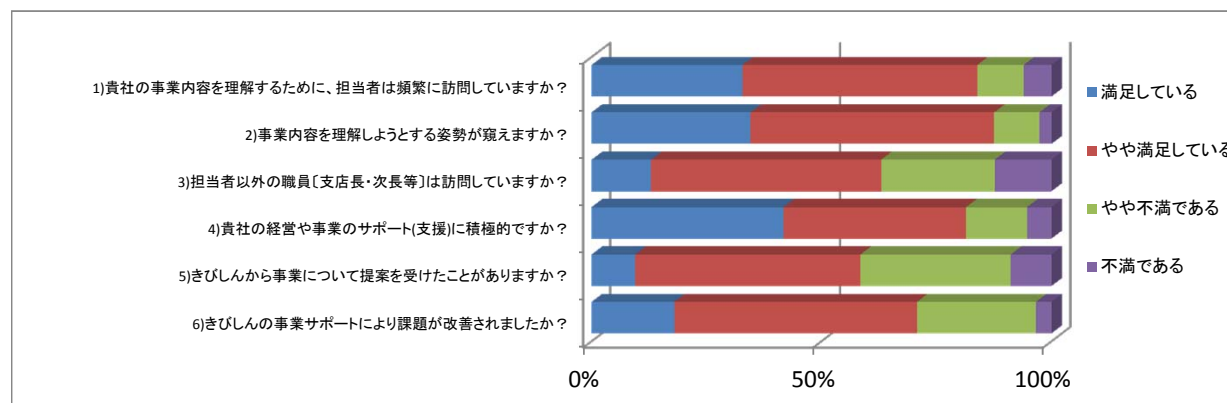
①訪問担当者・窓口係について



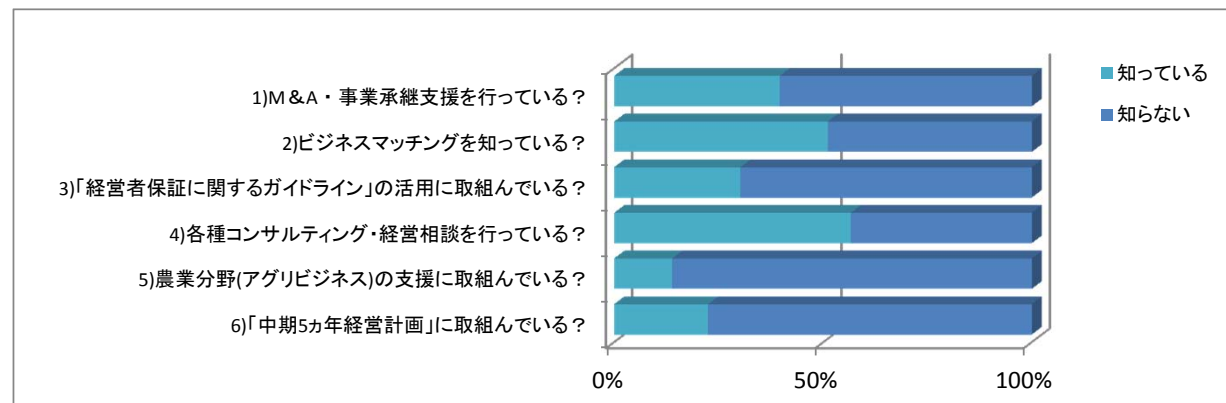
③きびしんの融資姿勢について



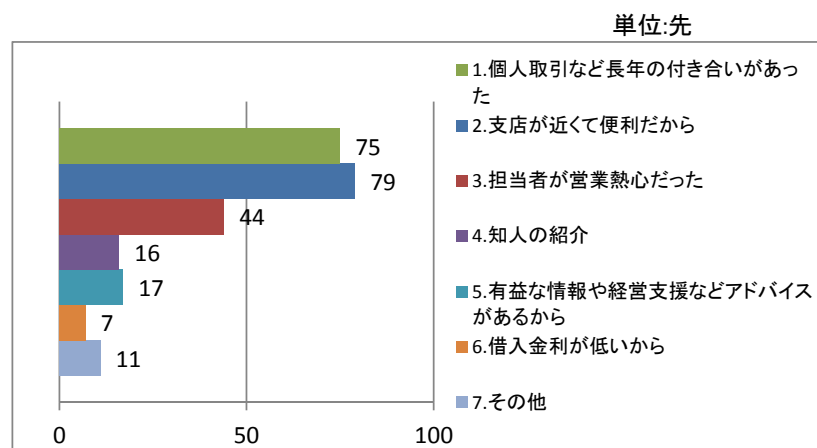
②きびしんの支援の姿勢について



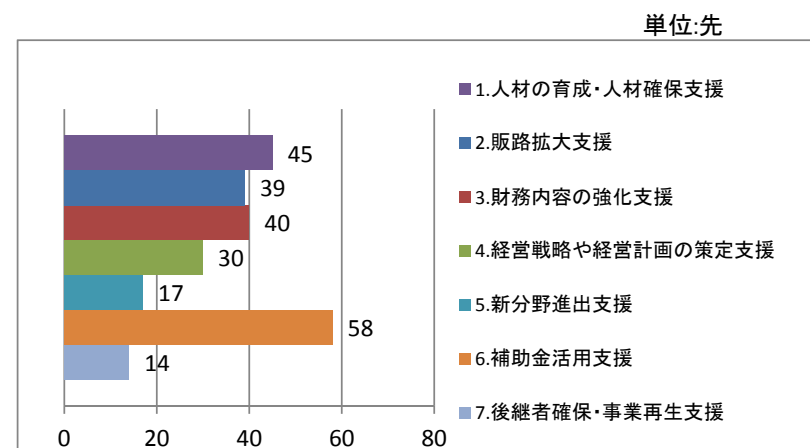
④きびしんが取り組んでいる事業について



F3.きびしんと取引いただいている理由



F4.きびしんに期待する支援はありますか?



F5.参加したいセミナーがありますか?

