

お客様満足度アンケート



調査概要

1. 調査の目的

この調査は、吉備信用金庫が地元金融機関として、皆さまから金庫に対するご意見・ご要望を頂戴し、それらの結果をもとに金庫のあり方、経営の方向性を見つめなおし、地域のお客様に対してより良い金融サービスを提供していくことを目的とするものです。

2. 調査期間・調査対象・調査方法

平成 28 年 8 月 1 日から平成 28 年 8 月 15 日の間、合計 946 人の方々を無作為に抽出し、アンケート調査をお願いし、ご回答をいただいた 279 名（回答率 29.4%）の方のご意見を集約・分析したものです。

今後の金庫への要望

ご要望等

吉備しんきんからの回答

- 土日に営業してほしい。

日曜日にはローン相談会を開催しており、ATMは土曜日・日曜日にも稼働しております。土曜日・日曜日の営業につきましては、将来的な検討課題と認識しておりますが、当面はATMをご利用願います。

- 元気のない職員がいる。

「お客様の役に立ち喜んで頂くことが、職員の働きがいと、喜びである」ことを指導し、本部での研修等により職員のモチベーションアップに努めます。

- 職員を活かす経営が必要、人は財産である。

ご指摘のとおり、信用金庫にとって一番の財産は「人」です。お客様のために自ら考え行動できる「信用金庫人」の育成に努めると同時に、今後も女性の登用、活用を積極的に行っていきます。

- 年金受給者優待の内容を考えてほしい。

現在、年金受給者の皆様に、金利上乗せ定期預金、金利上乗せ定期積金、誕生日プレゼント、旅行等を実施させていただいています。今後は皆様のご意見によりサービス内容を検討しますので、ご意見・ご要望をお聞かせください。

- 窓口に行かなくても定期の解約が出来るようにしてほしい。

お客様の大切なご預金を守るため、お客様保護の観点から御本人様の確認、証書・通帳の確認、ご署名、お届け印の確認をしたうえで、解約させていただきます。場合によって、渉外係が訪問のうえ、解約の受付をする場合もございますので、お取引店へご相談ください。

- 岡山県振興財団、県、市とのマッチングを提案してほしい。

岡山県振興財団からのマッチングを紹介していますので、ご相談ください。

また、毎年岡山県下8信用金庫が主催する「岡山県しんきん合同ビジネス交流会」を開催し、毎年400~500社が参加されています。募集期間は毎年3~4月頃ですので、ぜひご参加ください。

ご要望等

吉備しんきんからの回答

● 中小企業経営に役立つ情報、抱える課題の解決策を教えてください。

平成28年9月1日に、お取引企業の価値向上に向けた提案を行う「事業支援グループ」を発足し、営業店及び本部に支援担当者を配置し取り組んでいます。また、外部機関や専門家と連携し対応していますのでご相談ください。

● 新商品の取組や先進的な発想がない。

毎年アンケートを実施する予定です。またアンケート以外でも窓口係、営業担当者を通じて、ぜひ皆様のお役に立つ新商品や新たなサービスに取り組むため、ご意見・ご感想をお聞かせ下さい。

● ATM で小銭の取り扱いが出来るようにしてほしい。

ご不便をおかけしております。
硬貨の取扱いは、現在取扱い中の店舗もありますが、取扱いが出来ない支店につきましては、今後検討してまいります。

● 全支店に両替機を置いてほしい。

全店に設置できればよいのですが、店舗のスペースやレイアウトの関係から、一部の支店のみの設置となっています。ご理解をお願い致します。

● キャッシュコーナーが暑すぎる。

申し訳ありません。ATM コーナーにおいても、室温には気をつけておりましたが、お気づきの点がございましたら、窓口にて承ります。
ご理解、ご協力をお願い致します。

● ATM の信用金庫同士の振込手数料を優遇してほしい。
ATM の休日手数料を何とかしてほしい

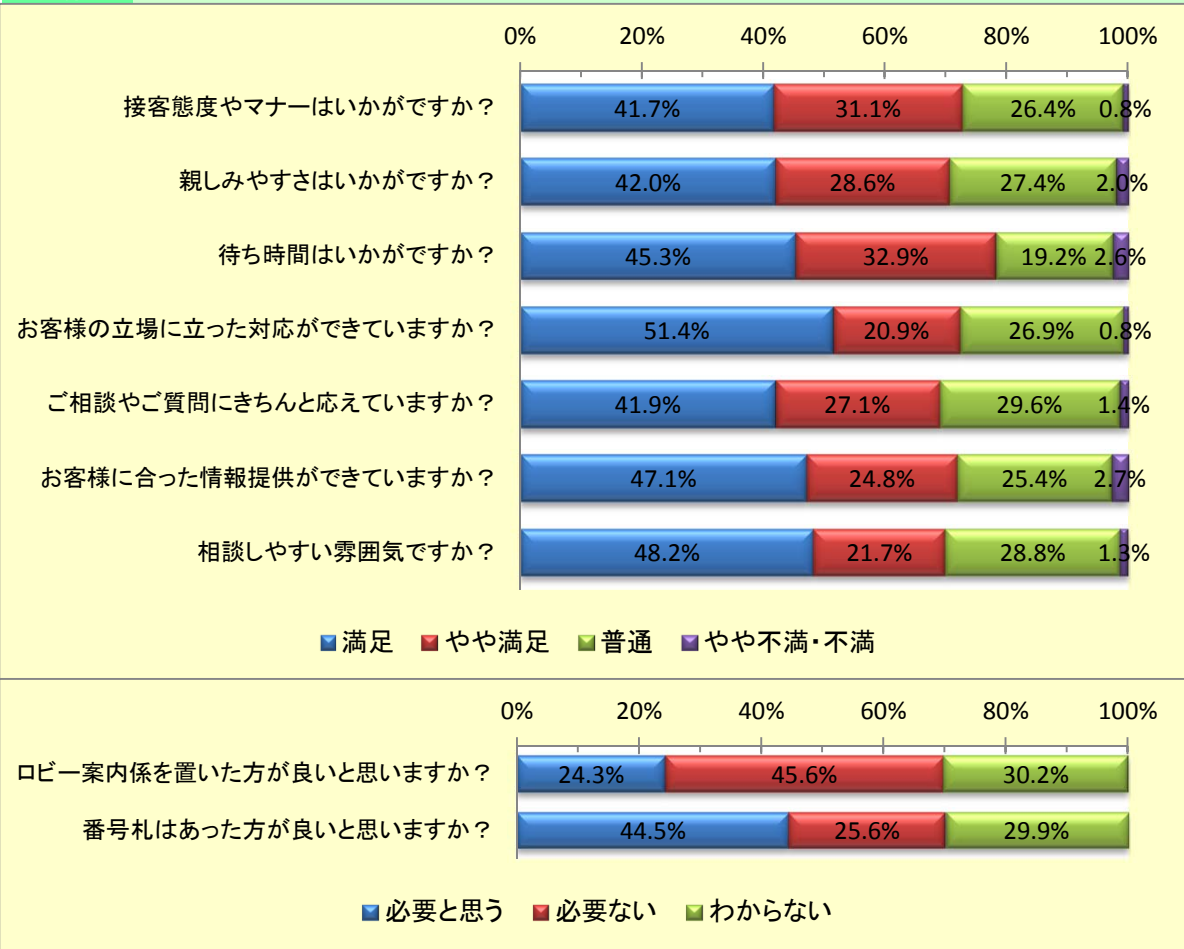
手数料に関しては多くのご意見を頂いております。すぐに見直す予定はありませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。

● ドルの両替を支店でも取り扱ってほしい。

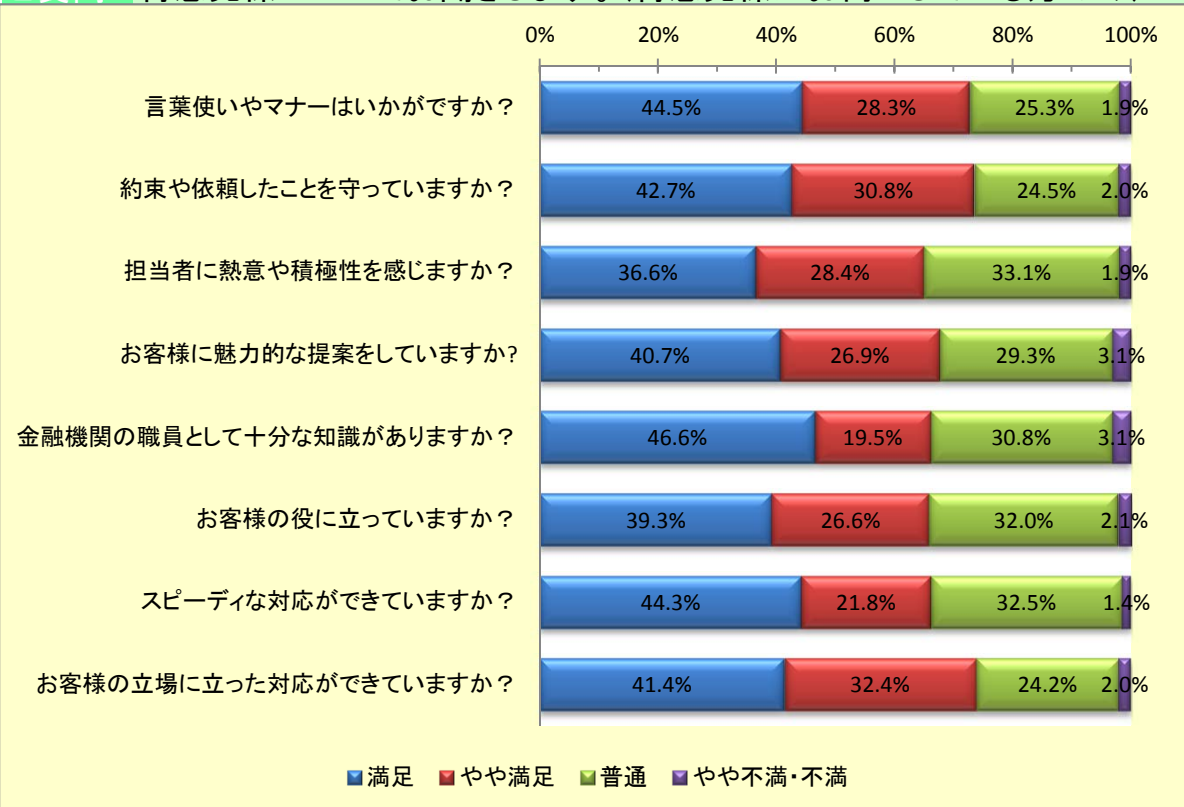
ご不便をおかけしております。ドルの両替につきましては鑑別機や管理面から本店のみの取り扱いとさせていただいております。お手数ですが、きびしんが提携しています「外貨宅配サービス」のご利用をお願いします。

アンケート結果(個人のお客様)

ご質問1 支店窓口についてお聞きします。

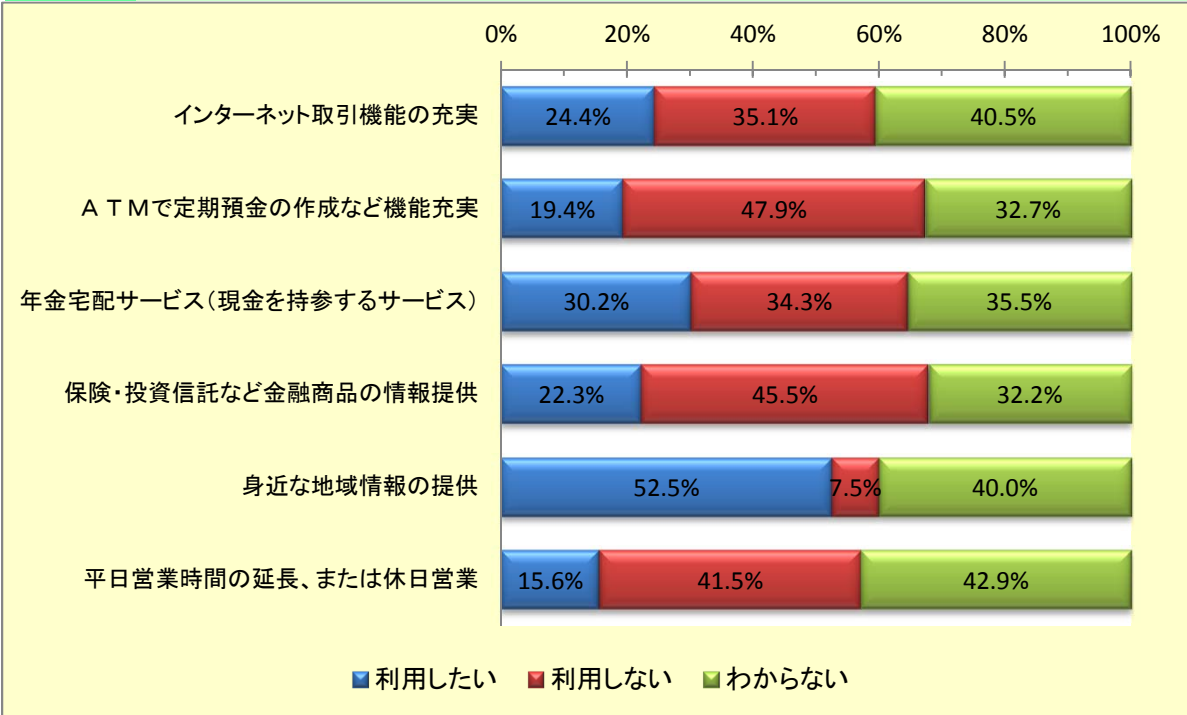


ご質問2 得意先係についてお聞きします。(得意先係がお伺いしている方のみ)

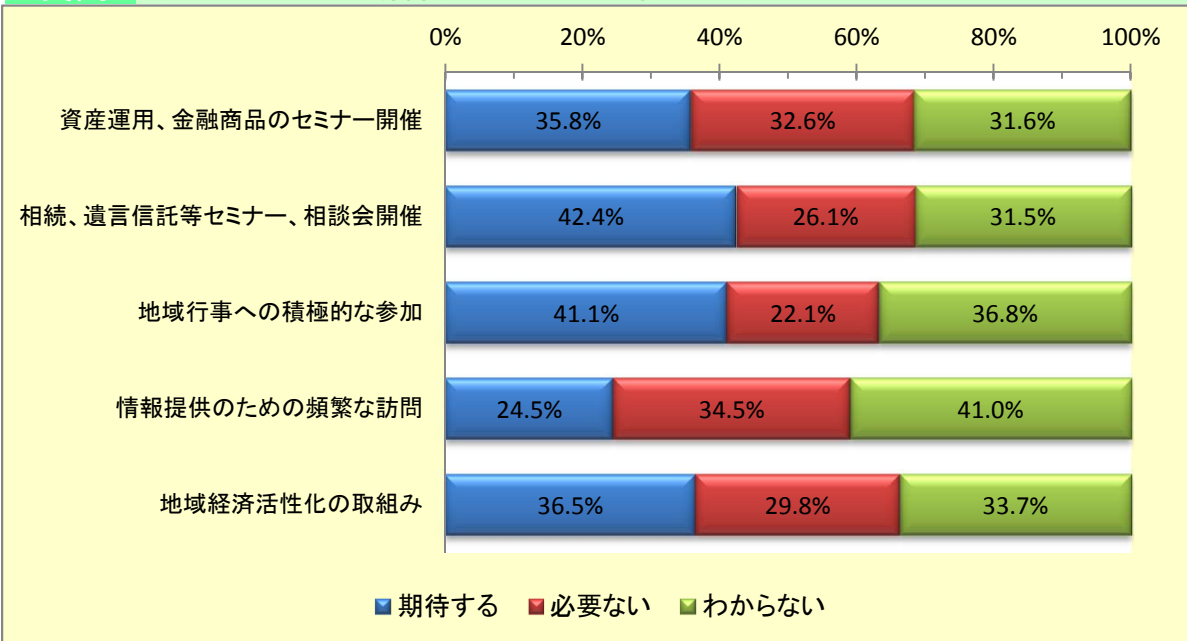


アンケート結果(個人のお客様)

ご質問3 新たなサービスについて、今後利用したいものをお聞きます。

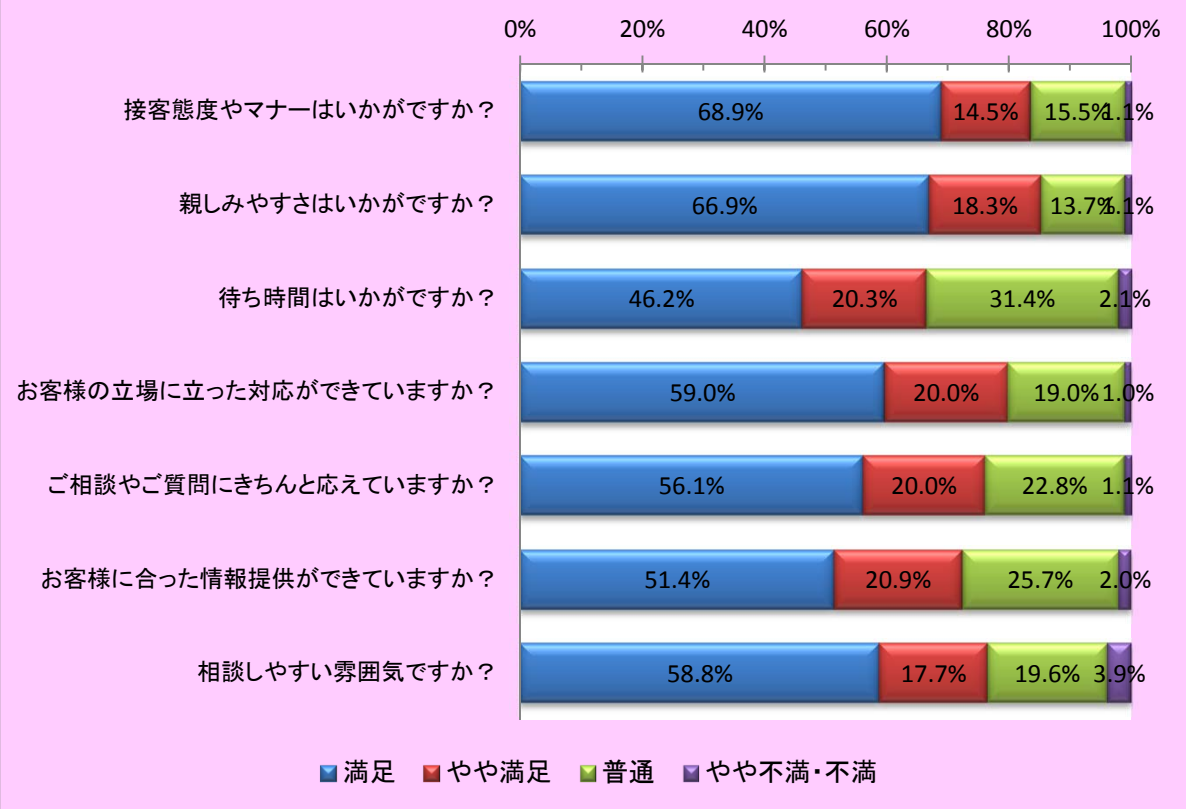


ご質問4 今後きびしんに期待することをお聞きます。

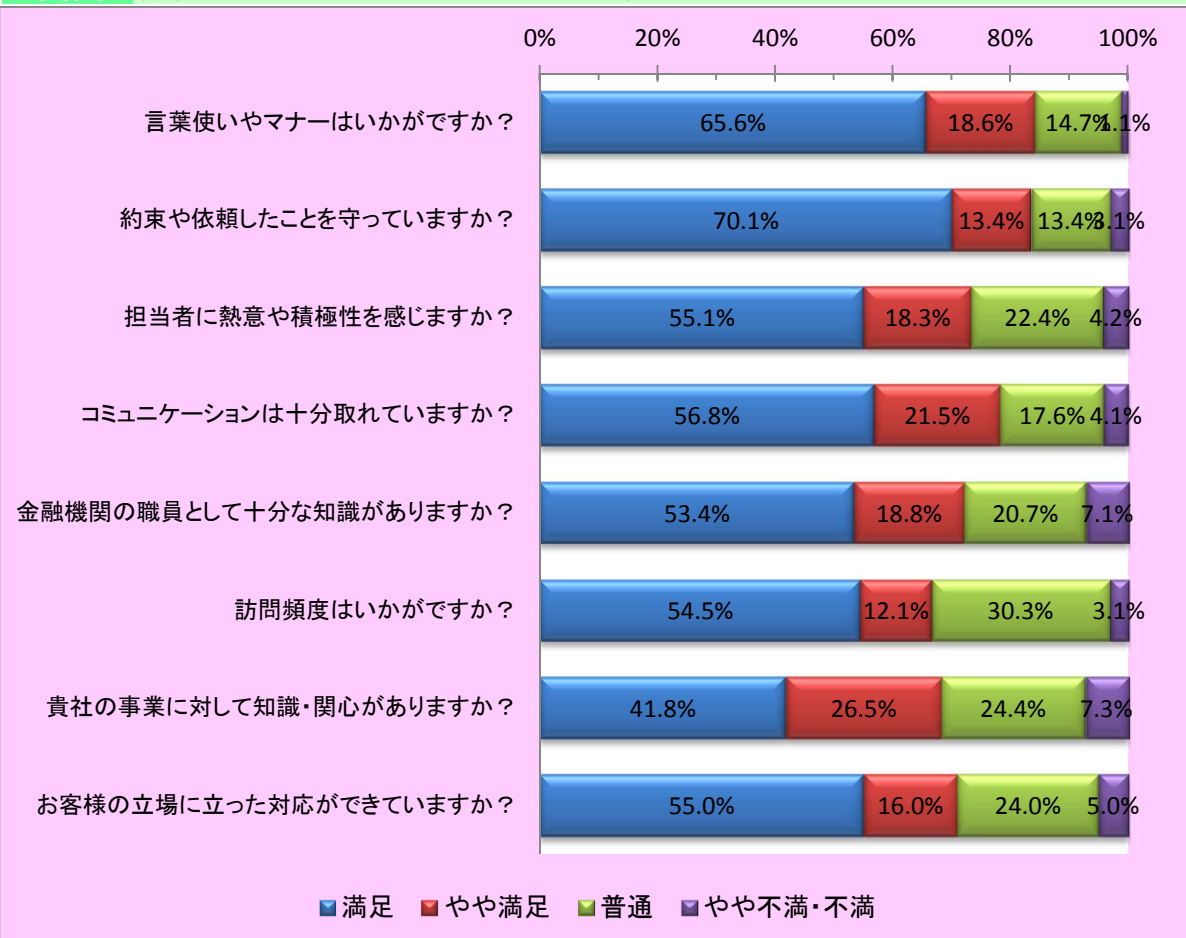


アンケート結果(法人のお客様)

ご質問1 預金窓口についてお聞きします。

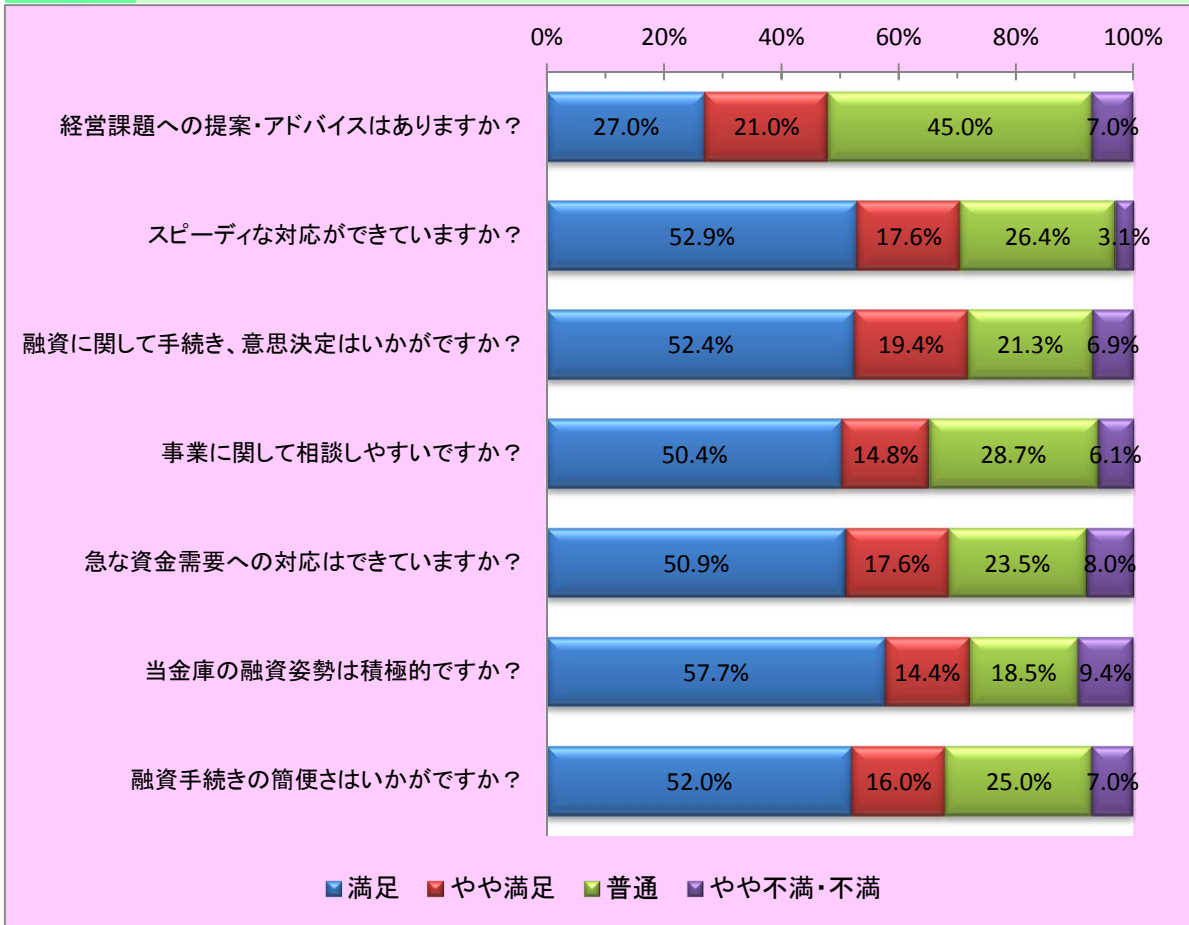


ご質問2 訪問担当者、融資係についてお聞きします。



アンケート結果（法人のお客様）

ご質問3 きびしんの対応についてお聞きします。



窓口係や営業担当者のマナーや態度につきましては、「満足」と「やや満足」を合わせて70%台であり、サービス業としてまだまだ努力が足りないとの結果になりました。

そこで、平成28年11月1日から、『地域で最初に相談される金融機関になろう』を合言葉に、笑顔で応対すること、そして、何か1つお客様の役に立つことをしようという「笑顔プラスワン運動」を始めました。

また、お客様が求める情報を提供することや、お客様の事業に関するご相談やご提案ができ、今以上にお客様の役に立てるよう、定期的に内部研修や外部講師による研修体制を充実させるなどの取組みを予定しております。



終わりに

吉備信用金庫は、総社市・岡山市・倉敷市などを事業区域として、中小企業のみなさまや、地域の皆さまと、お互いに助け合い、お互いに発展していくことを共通の理念として運営している、相互扶助型の金融機関です。

事業や生活の繁栄のお手伝いをするとともに、地域社会の一員として地元の中小企業者や住民の皆さまとの強い絆とネットワークを形成し、地域経済の持続的発展に努めております。

このたびの皆さまからいただいた貴重なご意見、ご要望につきましては真摯に受け止め、可能な限り今後の金庫経営に反映し、役立たせていく所存でございます。

これからも、地元で唯一の信用金庫として、皆様方のニーズにお応えすべく懸命の努力を重ねてまいります。

より一層のお引き立てを賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。