

令和2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

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サービスや商品の提供を目指しております。

7月6日に取引のある390先の事業所にアンケート調査をお願いしたところ、151先（回収率38.71%）の事業所の方から貴重なご意見を賜ることができました。コロナ禍の中アンケートへのご協力誠に有難うございました。

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、お客さま満足度の向上と地域密着を図るため、下記のとおり今後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きますと幸いです。

今後取り組むべき諸施策

① 「ご融資について」

当金庫では、皆さまに必要な情報を提案し、スムーズな手続きと積極的なサポートに努めて参りましたが、まだまだ十分ではないとの回答がありました。コロナ禍で深刻な影響を受ける事業者の皆さまに対し、今後はニーズに合った情報提案と迅速で丁寧な手続きのサポート活動に努めて参ります。

② 「支援について」

当金庫では、お客さまのご意向を丁寧にお聞きし積極的なサポートと提案に努めて参りましたが、コロナ収束後に向けた事業への提案については、「受けていない」と回答されるお客さまが多く、今後は部店長と事業支援室が中心となり、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 「きびしんへの要望」について

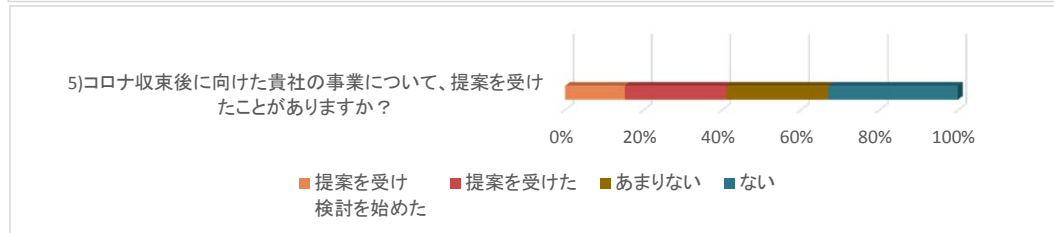
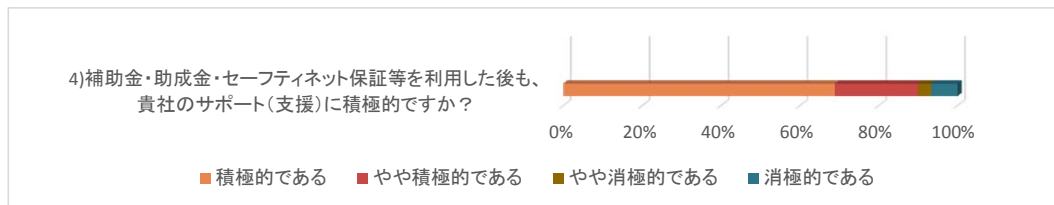
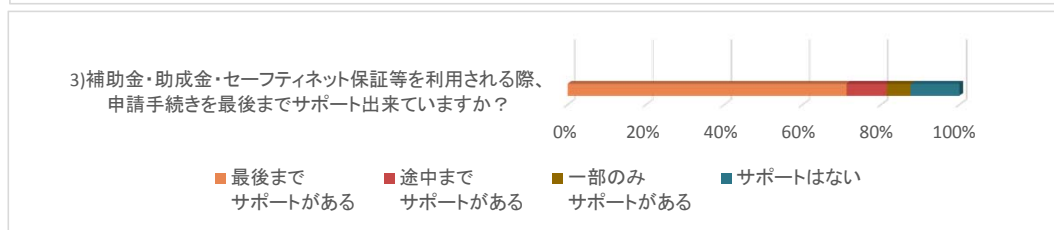
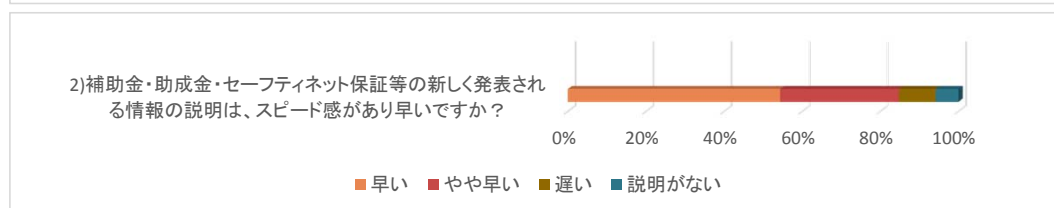
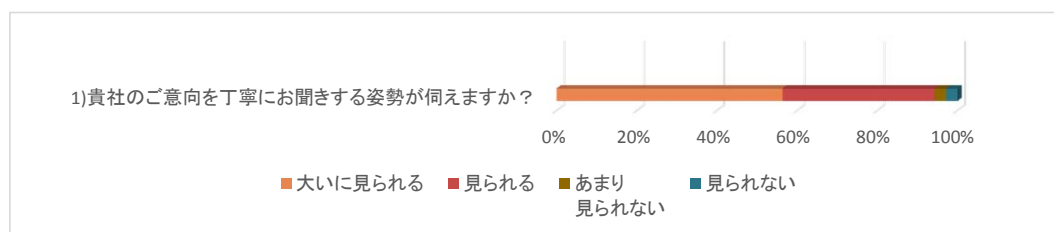
アンケートでは資金繰り支援・補助金等の情報提供、手続きサポート・販路拡大支援に対する要望が多く回答されました。今後は、お客さまの求める本業支援に努めると共に、お客さまのニーズにあった情報提案に努めて参ります。

以上

アンケート結果(お客様支援)

貴社に対するきびしんの支援についてお聞かせください。

	大いに見られる	見られる	あまり見られない	見られない
1)貴社のご意向を丁寧にお聞きする姿勢が伺えますか？	56.3%	38.0%	2.8%	2.8%
	早い	やや早い	遅い	説明がない
2)補助金・助成金・セーフティネット保証等の新しく発表される情報の説明は、スピード感が早いですか？	54.3%	30.4%	9.4%	5.8%
	最後までサポートがある	途中までサポートがある	一部のみサポートがある	サポートはない
3)補助金・助成金・セーフティネット保証等を利用される際、申請手続きを最後までサポート出来ていますか？	71.1%	10.3%	6.2%	12.4%
	積極的である	やや積極的である	やや消極的である	消極的である
4)補助金・助成金・セーフティネット保証等を利用した後も、貴社のサポート(支援)に積極的ですか？	68.9%	21.1%	3.3%	6.7%
	提案を受け検討を始めた	提案を受けた	あまりない	ない
5)コロナ収束後に向けた貴社の事業について、提案を受けたことがありますか？	15.2%	25.9%	25.9%	33.0%



貴社に対するきびしんの支援についてお聞かせください。

1.資金繰り支援	2.補助金・助成金・セーフティネット保証等の新しい情報提供	3.補助金・助成金・セーフティネット保証等の手続きサポート	4.補助金・助成金・セーフティネット保証等の利用後の継続した支援	5.コロナ収束後へ向けた、新たなビジネスモデルに関する提案	6.従業員の労務管理に関する提案
17.3%	18.6%	15.1%	12.3%	6.3%	2.2%
7.職場・店舗等での感染対策に関する提案	8.テレワーク導入等の働き方改革に関する提案	9.販路拡大支援	10.経営戦略や経営計画の策定提案	11.後継者確保・事業再生支援	12.その他
2.2%	1.6%	10.4%	5.7%	2.5%	1.6%

