

## お客様アンケート調査の集計結果について



おかやま信用金庫では、お客様の満足度を重視し、付加価値ある金融サービスをご提供するため、お客様アンケート調査を実施いたしました。大変お忙しい中、ご協力賜りましたお客様には、あらためて御礼申し上げます。

調査の結果、多くのお客様から貴重なご意見をいただくことができましたので、その内容をお知らせいたします。今回のご意見・ご要望を真摯に受けとめ、今後の業務に反映させることで、より一層、お客様満足度を向上できるよう地域金融機関として役職員一同邁進していく所存です。

### 1. 調査目的

- (1) お客様のニーズに対応した付加価値ある金融サービスの提供
- (2) お客様満足度を重視した営業態勢づくり
- (3) 地域密着型金融機関として、地域に根ざした親しみやすい店舗づくり

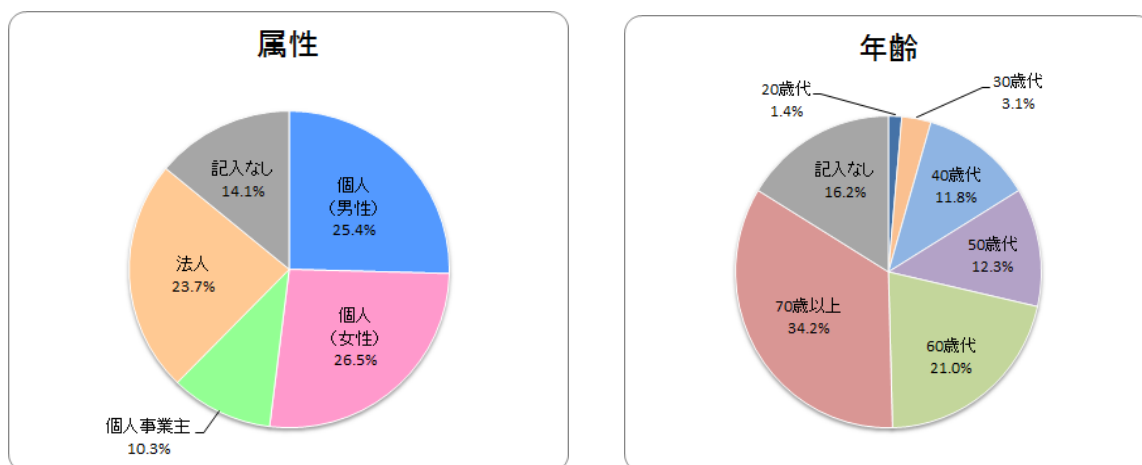
### 2. 調査概要

実施方法	郵送（業務報告書に添付）	営業部店職員による手渡し
調査期間（※）	2018年7月10日（火）～2018年12月28日（金）	
対象先	会員様	①店舗にご来店のお客様 ②渉外担当者ご訪問先のお客様
配付先数	50,018 先	2,000 先
回収方法	郵便による返送	
回収先数	358 先	
回収率	0.69%	
質問内容	①当金庫に対する満足度（「職員のマナー・親切さ」など） ②ご意見、ご要望など	

※今回のアンケート調査結果は、2018年12月28日（金）までにご返送いただいた内容を取りまとめたものとなっておりますが、「お客様の声」をお伺いするアンケートはがきは、年間を通じて受付しております。

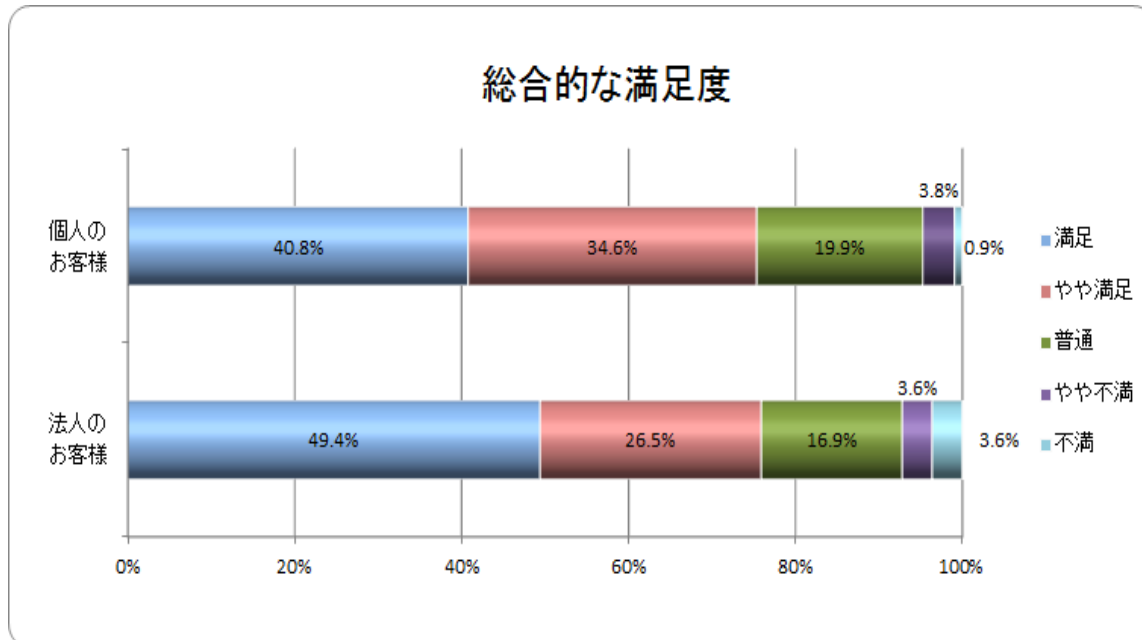
### 3. 調査結果

#### (1) アンケート回答先状況

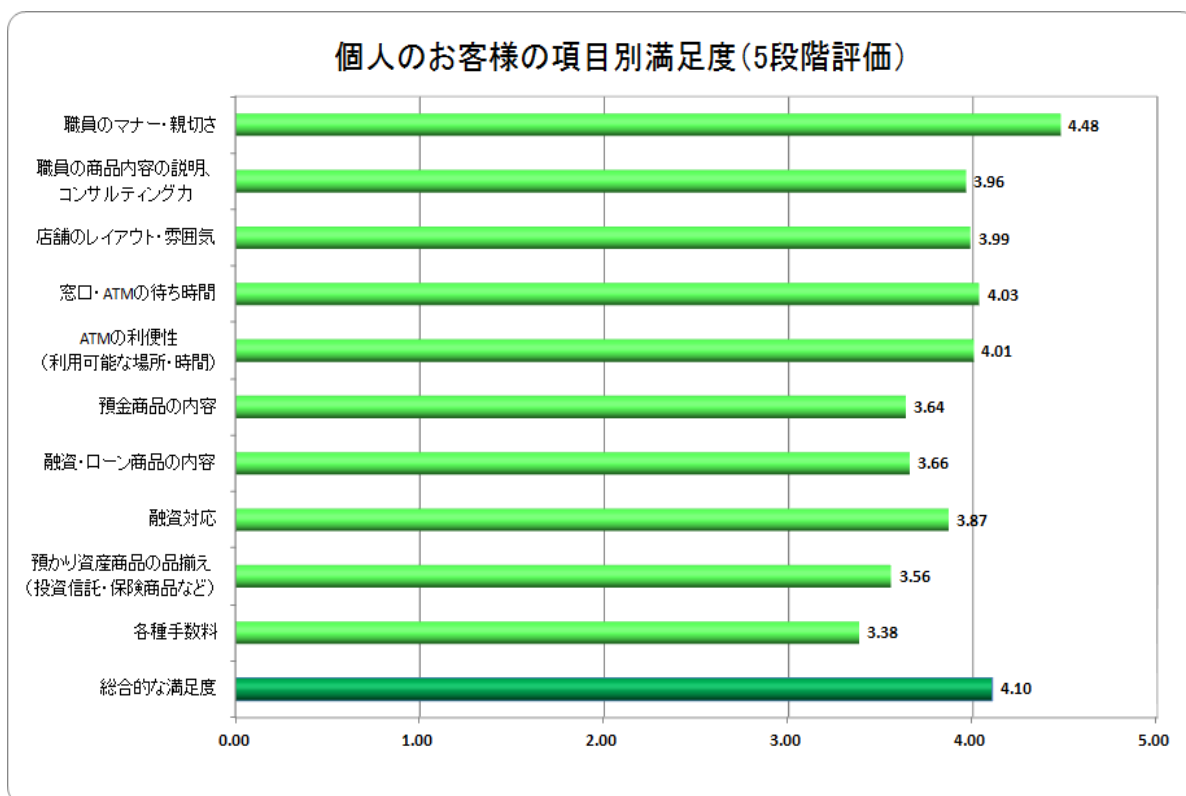


#### (2) 当金庫に対する総合的な満足度

○個人のお客様の75.4%、法人のお客様の75.9%の方から、当金庫とのお取引全般について「総合的にみて、満足している」（満足、やや満足の合計）との評価をいただきました。



### (3) 個人のお客様からのご評価



- 「職員のマナー・親切さ」について高い評価をいただきました。
- 「預かり資産商品の品揃え (投資信託・保険商品など)」「各種手数料」については、他の項目と比較し、評価が低くなりました。
- 「総合的な満足度」については、5段階評価で4.10となりました。
- ご要望としては、「ATM 手数料の無料化や設置台数の増設」に関するコメントをいただきました。
- ご満足のコメントとしては、「親切、丁寧な対応」「融資相談がしやすい」「商品説明がわかりやすい」などのコメントをいただきました。一方で「職員の対応」につきましては、ご満足とともにご不満のコメントもいただいております。より多くのお客様にご満足いただけるよう努めてまいります。

#### 〔お客様満足度向上に向けた取組み〕

- お客様から「ATM手数料無料化」「ATM設置数・利用可能な場所の増加」へのご要望を多数いただいております。そこで、当金庫が取り扱っております「しんきんゼロネットサービス(※1)」「おかやまATMネットサービス(※2)」に関する情報提供を積極的におこなってまいります。
  - ※1「しんきんゼロネットサービス」とは、当金庫と全国の信用金庫との間でATM利用手数料が無料となるサービスのことです。
  - ※2「おかやまATMネットサービス」とは、当金庫と中国銀行、トマト銀行、吉備信用金庫、玉島信用金庫、津山信用金庫、備前信用金庫、日生信用金庫、備北信用金庫、水島信用金庫、笠岡信用組合との間でATM利用手数料が無料となるサービスのことです。
- 2017年12月から3か月間「おかやましんきんファジアーノ岡山応援定期2018SEASON」の取扱いをいたしました。この商品は2018年シーズンの「ファジアーノ岡山」のリーグ戦での最終順位とホームゲームの年間平均入場者数により金利を上乗せするとともに、お預入れ総額の0.05%

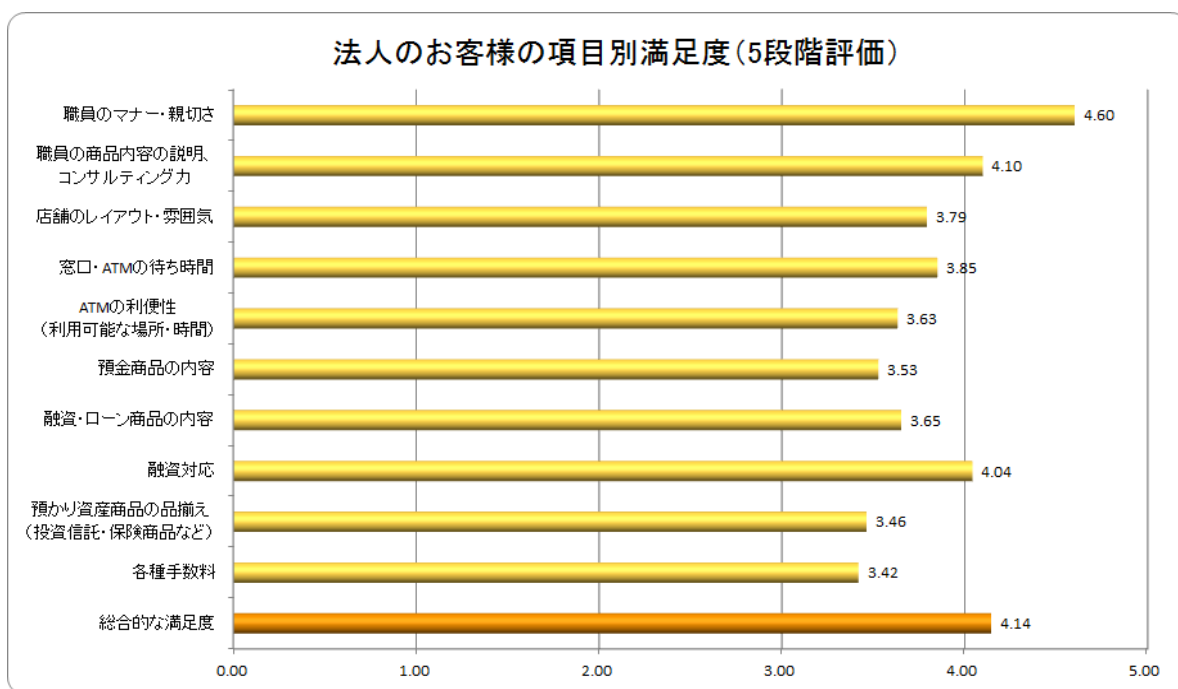
相当額（上限300万円）をファジアーノ岡山のチーム強化資金として寄贈するというメッセージ性のある商品でございました。お客様にはこのメッセージ性をご理解いただき、150億円のお預入れをいただきました。当金庫は、今後もお客様に共感いただける商品開発をおこなってまいります。

○お客様の生涯価値の向上の一助として、多様化するお客様の資産運用に対するニーズにお応えできるよう、2017年度に投資信託7商品、保険商品6商品を新たに取扱開始いたしました。今後も、お客様の選択肢を広げ、よりニーズに合致した商品をお選びいただけるよう商品ラインアップの充実を図ってまいります。

○お客様のニーズに合わせた有益な情報をご提供するため、2017年度は投信会社などの外部講師による資産運用セミナーを8回開催し、延べ111名の方にご参加いただきました。2017年度のセミナーは、マーケット環境や株式市場の見通し、市況に沿った投資資産の魅力などの情報提供をおこないました。

また、内山下スクエアでは、趣味や健康、セカンドライフに関わる様々な情報発信の場として幅広いテーマのセミナーを133回開催し、延べ873名の方にご参加いただきました。

#### （4）法人のお客様からのご評価



○「職員のマナー・親切さ」「融資対応」「職員の商品内容の説明・コンサルティング力」について高い評価をいただきました。

○「預かり資産商品の品揃え（投資信託・保険商品など）」「各種手数料」については他の項目と比較し評価が低くなりました。

○「総合的な満足度」については、5段階評価で4.14となりました。

○ご要望のコメントとしては、「駐車場の拡張」「ATM設置数・利用可能な場所の増加」に対するご意見をいただきました。

○ご満足のコメントとして、「親切で信頼できる」「親身な融資対応」「色々な情報の提供」などのコメントをいただきました。

[お客様満足度向上に向けた取組み]

- 岡山発のブランド創出など、地域の活性化と発展に貢献することを目的として 2013 年度に創設した助成金制度「おかやましんきん地域活性化支援制度“エリアサポート”」において今回で 5 年目となる 2017 年度は、13 の事業者様に対し助成金を贈呈いたしました。同制度は、ご応募いただいた事業者様に積極的な支援をおこなうことで、地元岡山の事業者様の事業価値向上、ひいては地元岡山の活性化ならびに発展の一助となることを目指しております。
- お取引先企業の人材育成支援の一環として、「お取引先新入社員研修会」を 4 月に開催いたしました。お取引先企業の新入社員の皆様を対象として、当金庫職員などが講師となり、2 日間にわたり社会人としての心得、ビジネスマナーなどを中心に研修をおこない、38 企業、103 名のご参加をいただきました。
- お取引先企業の若手経営者・後継者の皆様を対象に若手経営者の会「おかやま PRODUCE(※3)」の運営をおこない、2017 年度は定例会、ミーティングなどを計 14 回開催いたしました。  
※3「おかやま PRODUCE」は、「①経営ビジョン構築とマネジメント能力強化」「②若手経営者・後継者同士の親睦、異業種交流」「③多種多様な分野の事業創成を図り、県内のみならず県外・海外に向けて、地元「岡山」から生まれた独自の情報の発信源となりうる組織づくり」などを目的として活動しております。
- 当金庫は、県内 8 信用金庫、産学官と連携した「岡山県しんきん合同ビジネス交流会(※4)」と当金庫単独での「おかやましんきんビジネス交流会(※5)」を開催しております。ビジネス交流会は地域や業種の枠組みを超えて、企業と企業が交流する貴重な機会であり、ビジネスチャンスの拡大の場を創出しております。  
※4「岡山県しんきん合同ビジネス交流会」：総来場者数 3,800 名 参加企業・機関数 516 社(団体)  
※5「おかやましんきんビジネス交流会」：総来場者数 1,300 名 参加企業・機関数 149 社(団体)
- お取引先企業の経営力強化・事業価値向上を図る一助として「経営者セミナー」を開催するとともに、女性経営者の方へビジネスノウハウならびに情報交換や人脈づくりの場を提供することを目的とした「女性経営者セミナー」を開催いたしました。

#### 4. 最後に

今回のアンケート調査では、当金庫とお取引全般について、個人および法人のお客様ともに 7 割以上の方から、「総合的にみて、満足している」(満足、やや満足の合計)との評価をいただきました。

また、2008 年のアンケート調査開始以来、総合的な満足度(5 段階評価)は 4.00 以上という水準で推移しており、今回も個人のお客様から 4.10、法人のお客様から 4.14 という一定の評価をいただきました。多くのお客様から、当金庫の提供する金融サービスに対してご理解いただき、誠に感謝いたしております。

一方、個人のお客様の 4.7%、法人のお客様の 7.2%の方から、「総合的にみて、不満である」(不満、やや不満の合計)との評価をいただいております。

今後、当金庫は地域のお客様にさらに信頼され、必要とされる金融機関として力を発揮できるよう、業務上の知識や技能に加え、企画力、提案力も含めた職員の「人間力」の向上に取り組んでまいります。

以上