

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。ご協力を賜りましたお客様には、厚く御礼申し上げます。

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、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いたします。

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

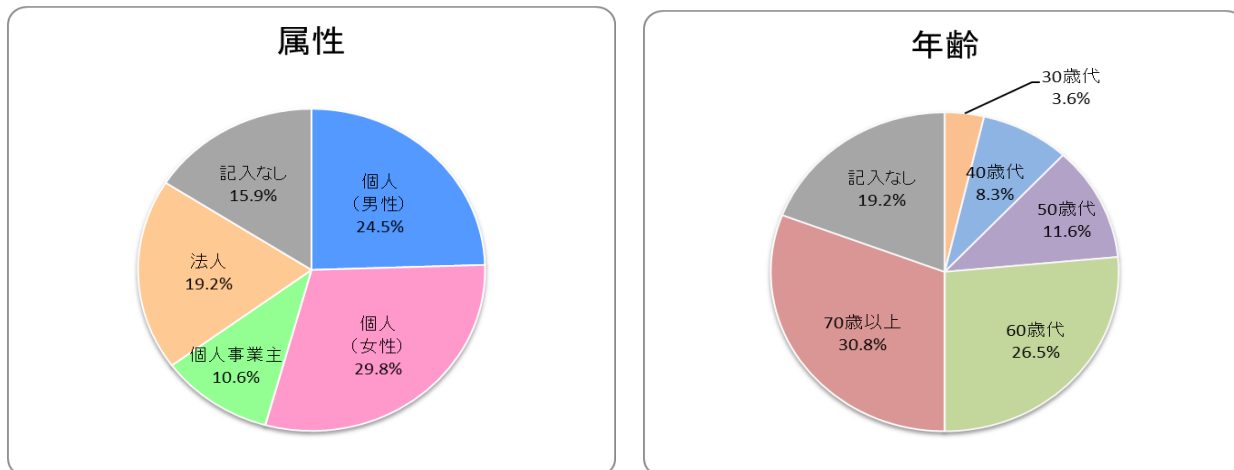
調査期間 (※)	2019年7月10日(水)～2020年3月31日(火)	
実施方法	郵送(業務報告書に添付)	営業部店職員による手渡し
対象先	会員様	①店舗にご来店のお客様 ②渉外担当者ご訪問先のお客様
配付先数	49,766先	2,000先
回収方法	郵便による返送	
回収先数	302先	
回収率	0.58%	
質問内容	①当金庫に対する満足度(「職員のマナー・親切さ」など) ②ご意見、ご要望など	

※今回の調査結果は、2020年3月31日(火)までの返送内容を取りまとめたものです。

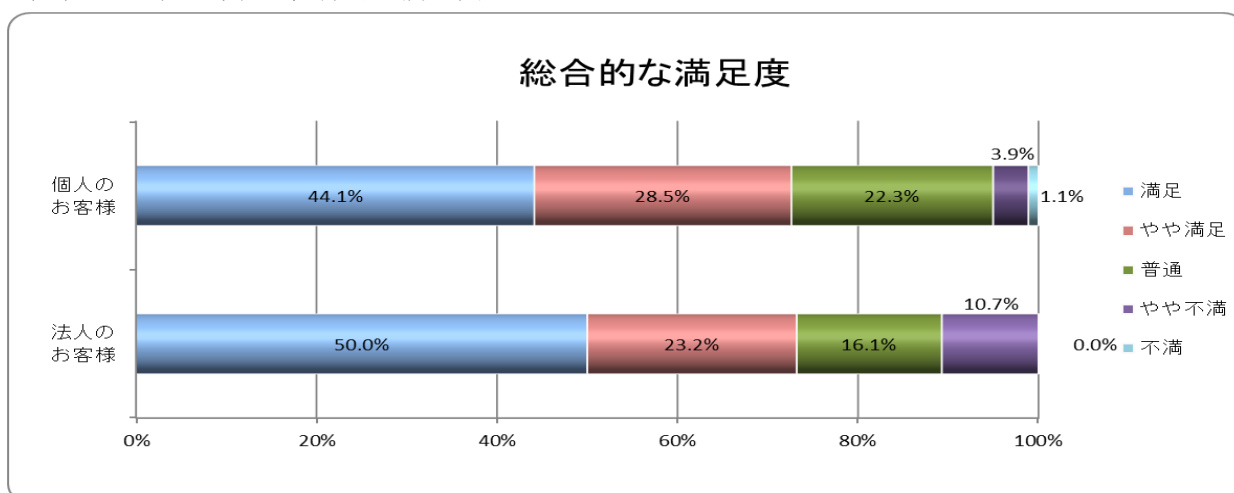
※「お客様の声」をお伺いするアンケートはがきは、年間を通じて受付しております。

3. 調査結果

(1) アンケート回答先状況

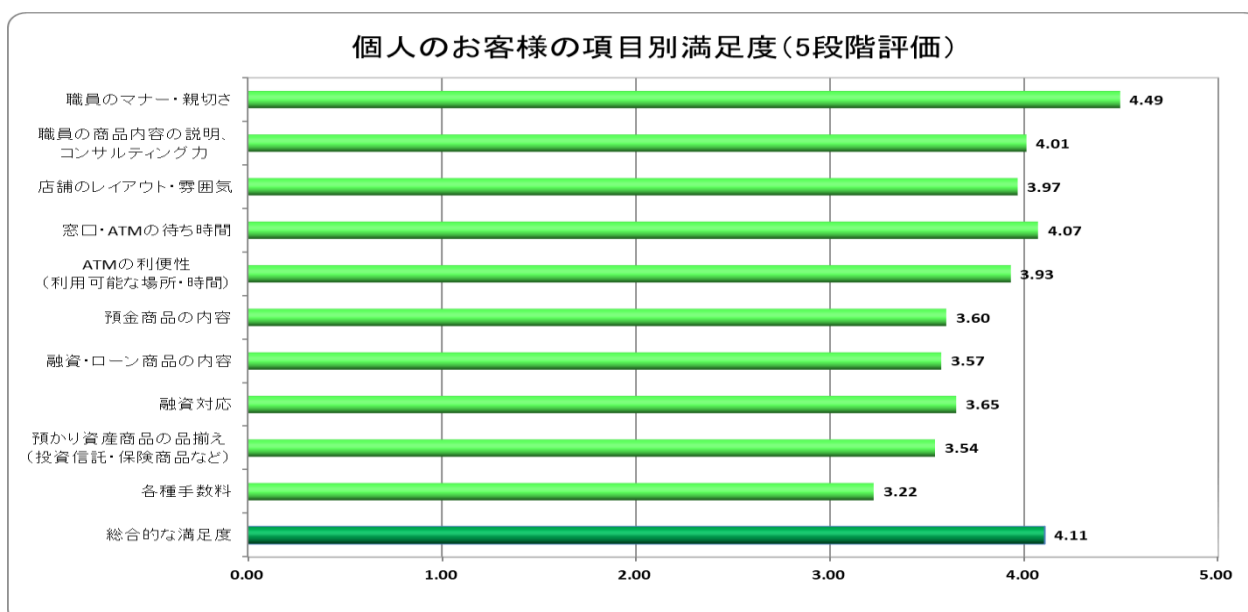


(2) 当金庫に対する総合的な満足度



○個人のお客様の72.6%、法人のお客様の73.2%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。
- 「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4.11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」に関するご意見をいただきました。
- 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」「マイカーローンの利率の低さが素晴らしい」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〕

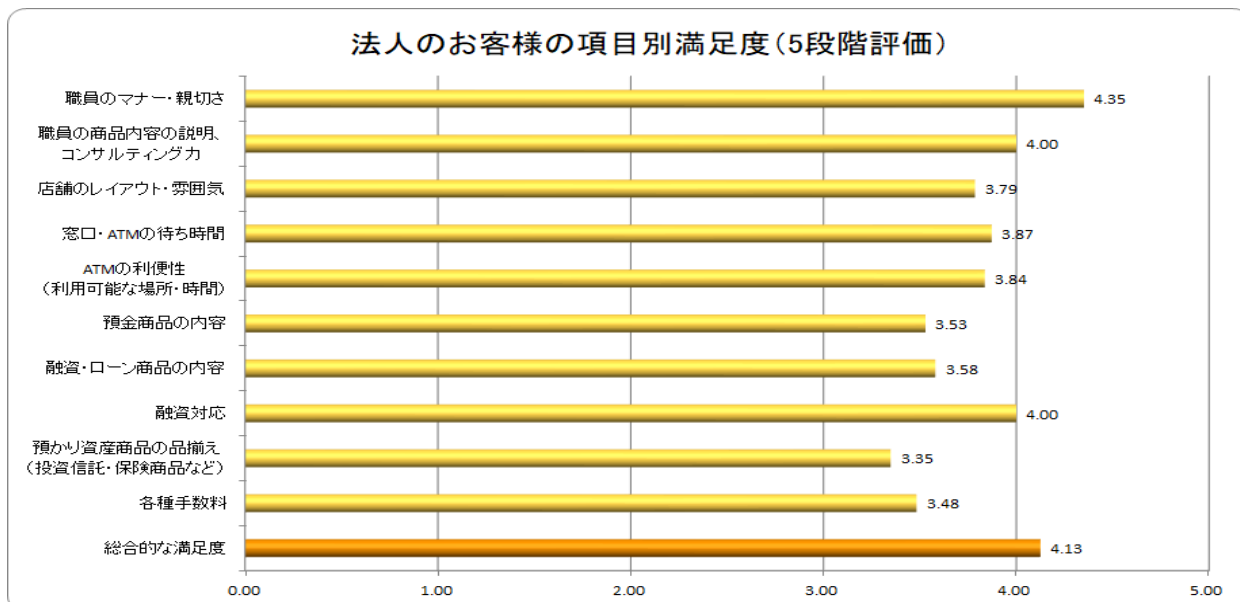
- お客様から「ATM手数料無料化」「ATM設置数・利用可能な場所の増加」へのご要望を多数いただいております。そこで、当金庫が取り扱っております「しんきんゼロネットサービス※1」「おかやまATMネットサービス※2」に関する情報提供を積極的におこなってまいります。

※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、玉島信用金庫、水島信用金庫、備前日生信用金庫、吉備信用金庫、津山信用金庫、備北信用金庫、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。

- 2018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2019SEASON」の取扱いをいたしました。この商品は2019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、お預け入れ総額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、139億円のお預け入れをいただきました。
- 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形成ニーズに対応するため、2019年度に投資信託11商品、保険商品2商品の新たな取扱いを開始いたしました。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。
- お客様の資産運用のニーズに応えるため、「おかやましんきんベストパートナーⅣ」の取扱いをいたしました。この商品は、定期預金と投資信託を組み合わせることによる「分散投資」と「お客様の最善の利益」を目的として、投資信託をお申込みのお客様に投資信託申込金額の範囲内で3ヶ月ものスーパー定期預金の利息を年3.0%（税引前）で取扱いしました。取扱期間中に12億円のお預け入れをいただきました。
- お客様のニーズに合わせた有益な情報を提供するため、2019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10回開催し、延べ108名の方にご参加いただきました。セミナーでは、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129回開催し、延べ861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」「職員の商品内容の説明・コンサルティング力」「融資対応」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4.13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」に関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」「様々な情報の提供」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”」の活動をおこなっております。2019年度は、11の事業者様を対象に助成金を贈呈いたしました。同制度は、地元岡山の事業者様の事業価値向上、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2019年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、41企業、99名の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、2019年度は定例会、ミーティングなどを計10回開催いたしました。

※3「おかやまPRODUCE」は、以下を目的として活動しております。

- 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

○当金庫は、県内 7 信用金庫と産学官で連携した「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た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 488 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 159 社（団体）

○県内 7 信用金庫と外部専門機関※6 との業務提携をおこない、中小企業経営者の高齢化や後継者不足による地域経済衰退の抑制、雇用確保を目的とした「岡山県しんきん事業継承プラットフォーム」の取組みを 2019 年 9 月より開始いたしました。お取引先事業の事業継承に関する相談に対して、専門機関で構成された本プラットフォームを活用した支援活動をおこなっております。

※6「外部専門機関」：(株)トランビ、(一社)おかやま中小企業支援実務家協議会、岡山県事業引継ぎ支援センター、信金キャピタル(株)

○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」を開催し、32 名のご参加をいただきました。

4. 最後に

今回のアンケート調査では、当金庫との取引全般に個人・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、総合的な満足度（5 段階評価）では、2008 年のアンケート調査開始から「4.00 以上」の評価をいただき、今回も個人のお客様から 4.11、法人のお客様から 4.13 の高い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ご理解をいただき、誠に感謝いたしております。

一方、個人のお客様の 5.0%、法人のお客様の 10.7%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。

今後は、お客様の立場に立ってお客様に「共感」することで課題を把握し、お客様に「共感」していただける提案によってお客様の事業価値、生産価値の向上に取り組んでまいります。

以上