

# お客様の声

中南信用金庫は、『地域共創』を経営理念とする地域に根ざした活力ある信用金庫として、その社会的使命を達成するため、地域社会やお客さまとの関係におけるさらなる顧客価値の創造と提供に努めることにより、一層の信頼性と競争力の確保に努め、地域における金庫の存在価値向上を図っていきたくと考えています。

その施策の一つとして、お取引のあるお客さま1,992先を無作為に抽出し、アンケート調査（郵送・無記名方式）へのご協力をお願いしています。令和3年度のアンケート調査では法人145先、個人398名のお客さまより、ご意見・ご回答をいただきました。ご協力ありがとうございました。

これらの調査結果やお寄せいただいたご意見・ご要望につきましては全役職員に周知するとともに、所管部署や委員会活動の宝として、今後の事業運営の改善に活かしてまいります。なお、店頭にも“ご意見うけたまわりカード”を設置し、常日頃よりお客さまからのご意見・ご要望を積極的に取り入れていますので、お気づきの点等ございましたらお気軽にご投函くださいますようお願い申し上げます。

令和4年8月  
中南信用金庫  
理事長 大藤 勉

## 令和3年度お客さまアンケート調査結果

### <当金庫の全体的な印象>

感じが良い	感じが悪い	答えられない	その他
83.4%	1.5%	7.9%	7.3%

「感じが良い」は、83.4%と8割を超えるお客さまから評価いただきました。当金庫では、各営業店に好感度スキル向上リーダーを任命し、あいさつ、マナー・気配り、店舗美化等、明るい店づくりに努めています。

### <職員の身だしなみやマナー>

非常に良い	どちらかといえば良い	どちらかといえば悪い	非常に悪い	答えられない
50.9%	46.1%	1.2%	—	1.8%

「非常に良い」50.9%、「どちらかといえば良い」46.1%、合計97.0%のお客さまに《良い》と評価いただきました。今後も役職員一同、気持ち良くご利用いただけるよう接客マナーの向上に努めていきます。

### <窓口係のあいさつ>

非常に良い	どちらかといえば良い	どちらかといえば悪い	非常に悪い
53.3%	45.7%	0.7%	0.3%

「非常に良い」53.3%、「どちらかといえば良い」45.7%、合計99.0%のお客さまに《良い》と評価いただきました。今後も気持ちよく来店いただくため、明るく、心のこもったあいさつの励行に努めていきます。

### < 窓口係の説明や対応 >

非常に良い	どちらかといえば 良い	どちらかといえば 悪い	非常に悪い
50.3%	48.7%	1.0%	—

「非常に良い」50.3%、「どちらかといえば良い」48.7%、合計99.0%のお客さまに《良い》と評価いただきました。当金庫では、毎年定期的に職員自らがお客さまへの対応・マナー・気配り等をチェックリストで再確認しています。今後も引き続き窓口対応の向上に努めていきます。

### < 渉外係のあいさつ >

非常に良い	どちらかといえば 良い	どちらかといえば 悪い	非常に悪い
59.7%	37.5%	1.4%	1.4%

「非常に良い」59.7%、「どちらかといえば良い」37.5%、合計97.2%のお客さまに《良い》と評価いただきました。今後も明るく、元気なあいさつの励行に努めていきます。

### < 渉外係の説明や対応 >

非常に良い	どちらかといえば 良い	どちらかといえば 悪い	非常に悪い
50.7%	46.5%	1.4%	1.4%

「非常に良い」50.7%、「どちらかといえば良い」46.5%、合計97.2%のお客さまに《良い》と評価いただきました。今後も、お客さまにわかりやすく、丁寧かつ適切な説明を心掛けていきます。ご不明な点などがございましたら、遠慮なくお問い合わせください。

### < 融資係の対応 >

満足である	不満足である
94.6%	5.4%

法人のお客さまへ「融資手続き時の担当者の対応」をお聞きした結果です。「満足である」は、94.6%と9割以上のお客さまから評価いただきました。今後も親切、丁寧、迅速な対応に努めていきます。

### < 貴社の事業への理解 >

満足	やや満足	やや不満	不満
51.6%	38.5%	6.6%	3.3%

法人のお客さまへ「貴社の事業への理解」をお聞きした結果です。「満足」51.6%、「やや満足」38.5%、合計90.1%のお客さまに《満足》と評価いただきました。今後もお客さまの事業への理解を深め、お客さまが求める適切な提案を行えるよう努めていきます。

## < 経営情報センター >

知っている	知らない
11.4%	88.6%

伊勢原支店2階にある経営情報センターを「知っている」お客さまは11.4%でした。経営情報センターは、経営・法律・税務・相続などの各種相談やライフプラン作成サービスなど情報提供を無料で実施しています。また、お客さまがご自由に使えるパソコンコーナーや図書コーナーを設置しています。今後もより多くのお客さまにご利用いただけるよう努めていきます。お気軽にご利用ください。

## < 当金庫のキャッシュカードで当金庫の ATM を利用すると入出金手数料が無料であることについて >

知っている	知らない
68.1%	31.9%

「知っている」68.1%と7割近くのお客さまがご存知でした。当金庫のキャッシュカードで、当金庫のATMを利用すると入出金手数料を365日無料とする「ATM手数料0円宣言」をしています。是非ご利用ください。

## 令和3年度 お客さまからのご意見・ご要望への回答と改善に取り組んだ事例

当金庫は、「お客さまアンケート調査」や全店舗に設置している「ご意見うけたまわりカード」の結果と寄せられたご意見等を全役職員に周知するとともに、当金庫が推進する顧客価値創造活動を運営する顧客価値創造委員会にて、改善策や実行状況を確認しています。

また、当金庫に寄せられた苦情につきましても、理事長以下全役職員に周知するとともに、半期毎に苦情傾向分析を行い、改善活動を実施する体制を整えています。

令和3年度にお客さまから寄せられたご意見・ご要望を受けて取り組んだ主な改善活動の実施状況は以下のとおりです。

### ① 定期預金の利率UPについて

【対応】 夏のボーナス期間中の定期預金（期間1年）のお預け入れ金利について、特別金利0.05%の「かながわ水源事業応援定期預金」を取扱いしています。特別金利に加えて、預入額の0.01%相当（ただし、金額にして100万円を上限とします）を「神奈川県水源環境保全・再生基金」へ寄附し（ご契約の皆さまには寄附金のご負担はありません）、さらにお預入れ金額30万円以上のお客さまにはキャンペーン用のプレゼントをご用意しています。また、退職金優遇定期預金「セカンド・ライフ定期預金」（お申込み時55歳以上で退職後1年以内の方を対象）を取扱いしています。その他、金利優遇年金定期「おもと（万年青）」（当金庫に公的年金を振込指定していただいているお客さまを対象）を取扱いしています。預金の適用金利につきましては、当ホームページをご覧ください。

### ② 寄附活動について

【対応】 上記のように、夏のボーナス期間中に寄附型定期預金を取扱いしています。多くのお客さまのご賛同をいただき、令和元年度は「神奈川県水源環境保全・再生基金」へ76万円、令和2、3年度は「かながわコロナ医療・福祉等応援基金」へ138万円（令和2年度66万円／令和3年度72万円）と、計214万円を寄附いたしました。令和4年度についても、「神奈川県水源環境保全・再生基金」への寄附を予定しています。

### ③ 貴社が必要としている情報は何か・・・「景気見通し」21.7%

【対応】 法人のお客さまからの要望が多い「景気見通し」について、四半期ごとに「ちゅうなん景気動向調査」を実施しています。当金庫の営業エリア内のお客さま320先（令和4年6月現在）にご協力いただき、地域内の生の景況感をお客さまにフィードバックしています。なお、「ちゅうなん景気動向調査」につきましては、当ホームページをご覧ください。

### ④ 当金庫の地域貢献事業について何を望まれますか・・・「地元中小企業の本業支援」30.9%

【対応】 営業店において、経営計画をはじめ、販路拡大、事業承継などの経営課題について、チェックシートを用いながら、アドバイスやサポートを行っています。また、当金庫の経営情報センターでは、企業診断や財務諸表に基づく簡易財務診断、創業・新規事業戦略に関する経営相談や支援等をすべて無料で実施しています。

今後も、当金庫の相談業務や情報提供の充実を図り、地元中小企業の本業支援に努めます。

⑤ 伊勢原支店2階にある経営情報センターをご存知ですか・・・「知っている」11.4%

【対応】 伊勢原支店2階にある経営情報センターの認知度は11.4%(法人20.6%/個人8.0%)でした。当センターは、企業経営や暮らしのなかで起こる、さまざまなご相談にお応えするために生まれた地域の皆さまの相談窓口です。

○当センターでは、中小企業経営者や個人事業者の皆さまなどに対して、庫内中小企業診断士等が、経営革新・経営改善に向けてお手伝いしています。

- ・「経営相談・企業診断」・・・貴社のご要望に応じた調査・分析・検証等を行い、企業経営をサポートし改善策を提案いたします。
- ・「簡易財務診断」・・・財務諸表からキャッシュ・フロー分析や比率分析を実施し、貴社の現状や問題点などを報告いたします。
- ・「将来財務分析報告書」・・・財務諸表を基に将来の売上高や経費の推移を予測したシミュレーション結果を報告いたします。

○企業のライフサイクルにあわせたご相談

- ・「補助金等の公的支援情報」をはじめとして、「創業・新事業」、「事業戦略」、「知的財産」、「M&A」等に関するご相談・情報提供を行うとともに、さまざまな外部機関と連携してお客さまをサポートする体制を整えています。

○相談・情報提供サービス

- ・個人のお客さま向けに「ライフプラン作成サービス」
- ・くらしに役立つ情報新聞「ちゅうなん㊤(とく)トークライフ」(年4回)
- ・地域の生の景況感をお伝えする「ちゅうなん景気動向調査」(年4回)
- ・「顧問弁護士による無料法律相談」(要予約、毎月1回第2木曜日 10:00~12:00)
- ・「顧問税理士による無料税務相談」(要予約、毎月2回第2、第4水曜日 10:00~12:00)
- ・「株式会社朝日信託の弁護士・税理士による無料相続相談」(要予約、随時個別開催)

○「ビジネスマッチングwithかながわ8信金」の開催

- ・令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を踏まえオンラインにて、商談会を開催しました。

⑥ 空店舗を利用した起業のサポート、補助金等の情報提供について

【対応】 当金庫では、創業時のアドバイスから創業後のフォローアップまで、創業者の方に継続的なサポートを行っています。また、空店舗を活用する場合には、金利を優遇する商品もご用意しています。令和3年度の地域事業者に対する補助金等の情報提供・申請支援の実績は以下のとおりです。

	申請支援・事前確認	採択
事業再構築補助金	11件	5件
一時支援金	170件	165件
月次支援金	45件	37件
事業復活支援金	132件	126件

## ※ お客さまからの励ましの言葉【抜粋】

(※お客さまアンケート・ご意見うけたまわりカードの自由解答欄のご意見を原文のまま掲載しています。)

- ★ 地元に着した金融機関として私達は何でも相談していきたいと思います。その節はよろしく！以前預金の件で窓口の人に相談しましたらよく説明して下さいました。今後もお話ができる雰囲気をお願いします。追伸 毎年誕生日にはうれしい品を届けて頂きまして厚く御礼を申し上げます。
- ★ 親切で、ていねい、安心な信用金庫です。これからもよろしくお願いします。
- ★ 利用時、毎回親切に対応して頂きとても気持ちよく過ごさせてもらってます。分からない事も多い中、丁寧に教えて頂き嬉しく思います。また不明点等質問させてもらう事もあるかと思いますが今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
- ★ 今後も良いサービスで頑張ってください。
- ★ あたたかい感じがする アイサツが元気で良い。
- ★ 働いている人の感じがすごく良いので、中南が大好きです。感じが良いのが、これからもずっと続く事を願っています。
- ★ これからも地域に寄りそった信用金庫であってほしい。期待しています。
- ★ 今まで同様のお付き合いよろしくお願いします。健康にきをつけて頑張ってくださいネ。
- ★ 大手銀行に比べ、対応が臨機応変でよい。
- ★ 毎月、訪問して下さいの方が、いつも高齢の母の健康を気遣って声をかけて下さり、ありがたく元気が出ると申しております。私は仕事でお会いすることが出来ませんが感謝しております。二宮駅のニューデイズのATMは時間(手数料)を気にせず利用できて、とても助かります。これからも地域に根ざした、あたたかい中南さんを利用したいと思います。よろしくお願い致します。
- ★ 窓口の方の対応が気持ち良いので、このまま良い雰囲気を保っていてほしい。渉外の方も親切が良いです。
- ★ 窓口の待ち時間が非常に早く、係の方も迅速に処理してくれるので、利用しやすく助かっております。
- ★ 1. コロナがおちついたらぜひ旅行、観劇会等はたのしみにしていますのでこれからもつづけてほしいです。  
2. 年金に入っていますがたんじょう祝品、年末のあいさつ等は今後もつづけてほしい。他の金ゆうきかんはほとんどいきません。やはりつながりが大事だと思います。
- ★ 中南さんがメインバンクです。御担当者、支店長がお変わりになっても、代々良心的にやってくれていて、本当に感謝しています。これからも宜しくお願い致します。