

にいかわ信用金庫 お客様アンケート結果
(2021年度実施)



■ アンケートの概要

- 調査目的 : 当金庫が目指す方向性※や日々の活動等について、お客様目線で評価してもらうこと。
※金融+ α (本業支援や相談)の価値提供、お客様との長期的かつ強固な関係づくり、金融機関としての差別化とブランド力向上 等
- 設問項目 : 10項目 (当金庫の活動に関すること:5項目、当金庫とのお取引に関すること:5項目、自由記述)
(次項参照)

■ 対象および期間

- 調査対象 : 融資取引先の事業所および個人事業主のお客様(回答数:768)
- 調査期間 : 2021年9月13日~10月15日
- 調査方法 : 無記名式(※)かつお客様にてアンケート用紙を封緘して頂き、本部にて開封・集計作業を行いました。
※無記名式ですが、従業員および年商規模を回答して頂きました。

■ 評価方法

- 設問に対する回答は、「5.そう思う」「4.多少思う」「3.どちらともいえない」「2.あまり思わない」「1.そうは思わない」の5段階としました。
- 評価点は、5段階の平均値のみで判断することは難しいため、すべて「5(そう思う)」の場合を「100点」、「3(どちらともいえない)」を「50点」、「1(そうは思わない)」を「0点」となるように算出しました。
- なお、無回答の項目は、評価点算出から除外しました。

■ アンケートの設問内容

□当金庫の活動について

設問内容
設問1. 当金庫とお客様との接点（訪問や電話等でのコミュニケーション頻度）は、十分に取れている
設問2. 当金庫職員は、お客様の事業内容、課題やニーズを理解している（理解しようとしている）
設問3. 当金庫職員は、お客様に役立つ情報提供、提案等を行っている（金融サービス以外も含む）
設問4. 当金庫職員は、お客様に寄り添った活動を行っている（強い思いを感じる）
設問5. 当金庫に対して、金融サービス以外の相談も行いたい（本業支援や事業承継、経営相談等）

□当金庫とのお取引等について

設問内容
設問6. 金融機関と取引する上で、当金庫と他の金融機関の違いを実感している（取引メリットや独自性、距離の近さ等）
設問7. 今後、機会があれば当金庫との取引を深めていきたい（増やしていきたい）
設問8. 取引金融機関を探しているお取引先や知人がいた場合、当金庫を勧めたい（勧めたことがある）
設問9. 当金庫は、貸出金利等の条件以外でも、他の金融機関と異なる取引メリットや価値がある
設問10. 今後はインターネット取引やキャッシュレス利用等により、当金庫の窓口利用は減っていくと思う

□その他（自由記述）

「当金庫にもっと力を入れてほしいこと（商品サービス、活動など）」「当金庫のよい点、当金庫へのエール」「当金庫や地域金融機関に対する要望や意見」など、どのようなことでも構いませんので、ご意見頂ければ幸いです

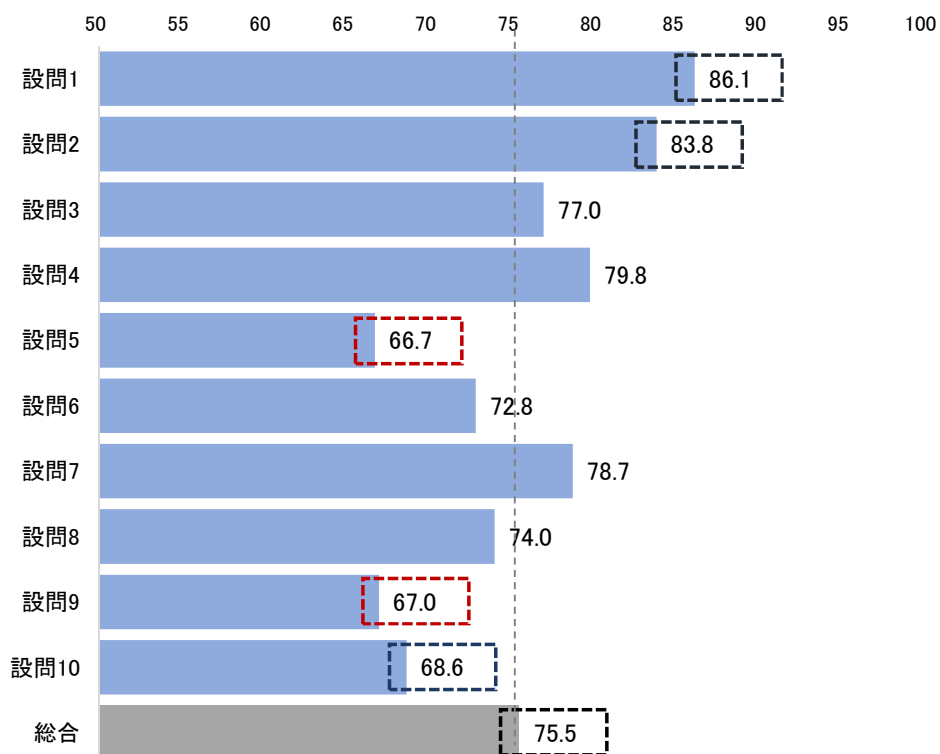
5段階評価として、100点満点で点数化

- すべて5（そう思う） : 100点
- すべて4（多少思う） : 75点
- すべて3（どちらともいえない） : 50点
- すべて2（あまり思わない） : 25点
- すべて1（そうは思わない） : 0点

■ アンケートの結果①

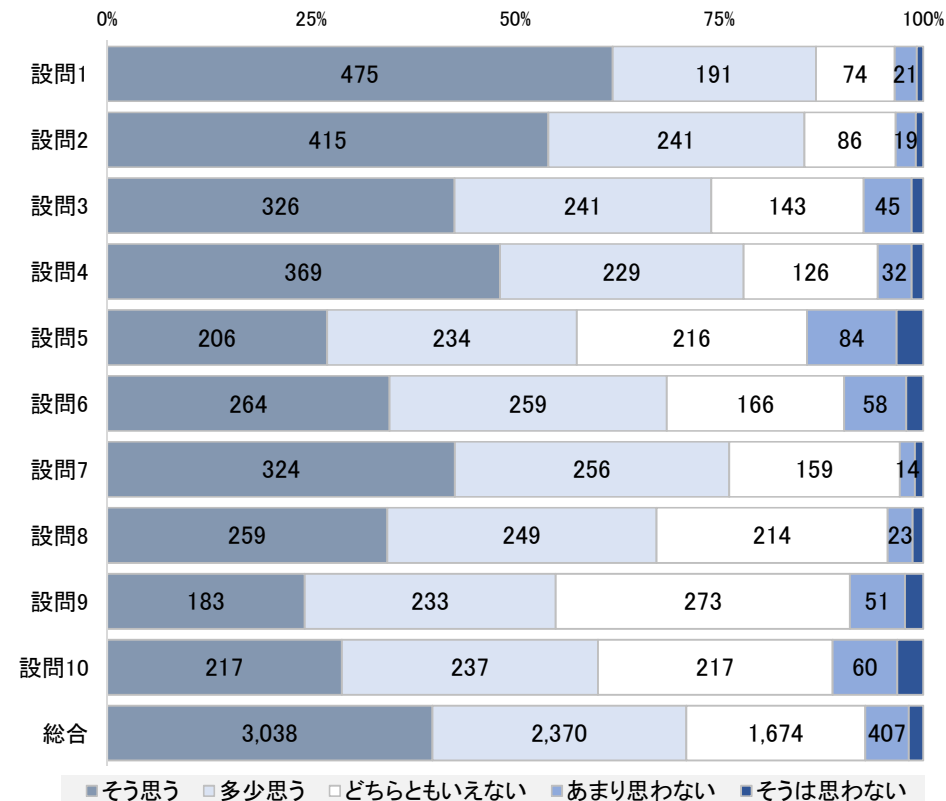
- 「当金庫とお客様との接点(設問1)」「お客様の事業内容や課題・ニーズ等への理解(設問2)」については、一定の評価を頂くことができました。
- 一方、「本業支援や経営相談といった金融サービス以外の相談(設問5)」「他の金融機関と異なる取引メリットや価値(設問9)」については、十分に満足を得ているという結果にはならず、今後の課題となりました。
- また、インターネットやキャッシュレス取引等が増加していく中で、当金庫に対しては、窓口をはじめとする「人対人」の接点を大事にすべきとの意見も多く頂きました(設問10)。

設問別 評価点(全体)



「そう思う」が強い →

設問別 回答数(全体)

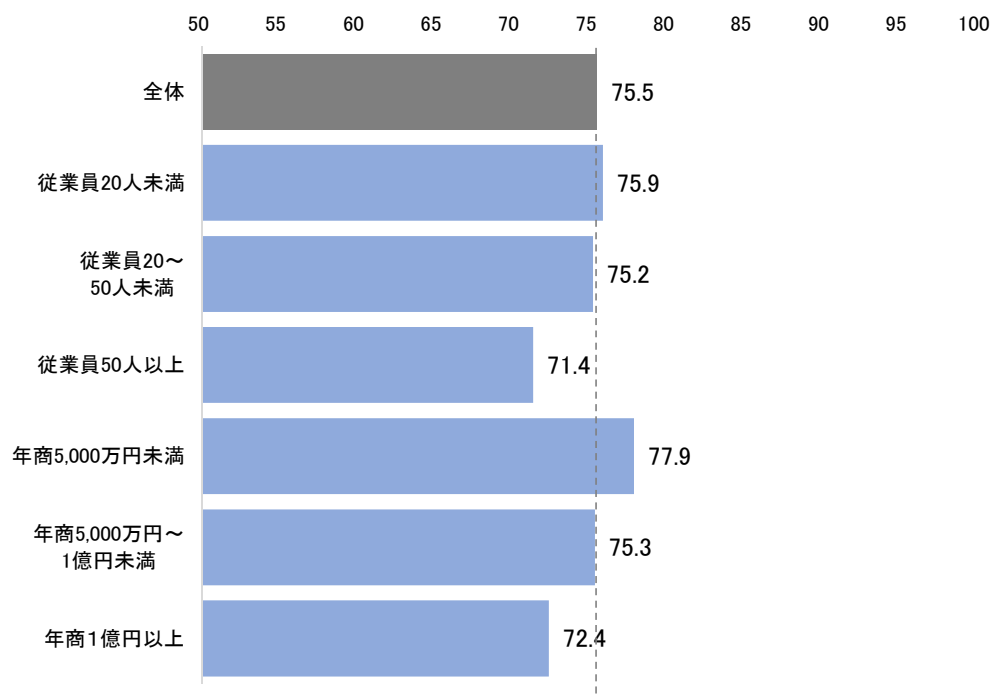


■ アンケートの結果②

□ 以下のグラフは、従業員様および年商規模別の評価を示したものです。

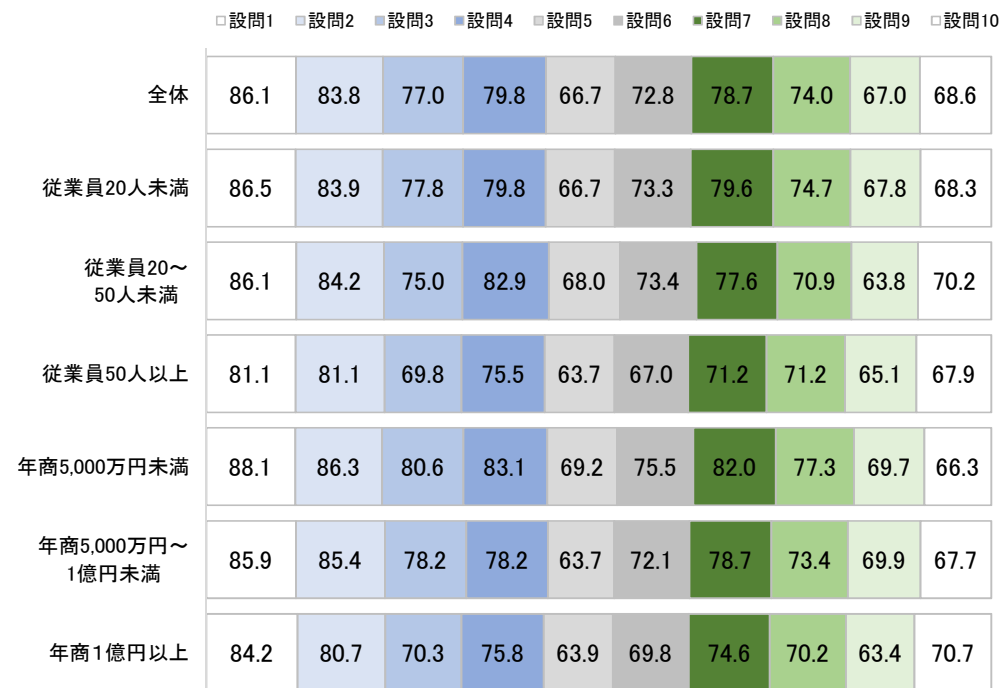
□ 規模によって大きな差異は見られませんが、従業員数や年商が大きいほど、評価がやや低くなっています。

従業員および年商別評価点(総合評価)



「そう思う」が強い →

従業員および年商別評価点(設問別)



■ アンケート結果③-1-1

□ ここでは、自由記述欄のご意見のうち、当金庫に対する改善すべき点や課題、アドバイス等をご紹介します(抜粋)。

1. 経営についていろいろな提案をして頂き、とても助けてもらい感謝しています。もっと積極的に提案をしてもらえると嬉しいです。
2. どのような相談ができるのか、相談後どうなったのか、事例があると分かりやすいです。
3. 窓口利用は多少減っていったとしても、渉外業務はこれからも継続して行ってほしい。
4. 30年余りの付き合いの中でサービス、信頼関係の低下を感じます。
5. 他行では取引先に各種助成金の案内や申請支援、業務改善提案(助成金受給に向けて)を行っていると同いました。取引先支援にはプラスになると思います。
6. 以前は他の金融機関より色々な面で臨機応変に対応して頂いたが、近年は他の金融機関と変わらなくなりました。
7. 当社の財務内容改善等のアドバイスや、協力もお願いしたいと思います。
8. 日頃から収集した情報を適宜適切に情報提供して頂ければ。
9. メガバンクや地方銀行と同じ方向性では金庫の良さがなくなります。規模が小さいからこそその独自のサービスや営業の仕方などを推進してほしい。
10. 貸出の強化により収益を増やす事で、各種手数料の見直し(引き下げ)に向けてほしい。手数料はサービス対価の見返り分であり、サービスに応じた適正な料金として欲しいです。
11. 過去にM&Aにより事業を譲渡し、現役を引退しました。その過程で他金融機関より取引もないのにアプローチがありました。今後、この種の相談等が増加すると思います。貴金庫も情報収集や相談窓口等、専門部署を設ける必要があるのではないかと思います。
12. 担当者変更、異動を頻繁に行わなくてよい。事業者にとって意味がない。少数精鋭(優秀な方のみ)で頑張ってもらいたい。
13. 地銀も信用金庫も規模の違いはあること以外、同じライバル会社に見える(例:補助金、助成金の紹介やM&Aなどの紹介等)。信用金庫ができて、地銀にできないことを明確にしてセールスする方法はないものか。
14. もっと独自性のある提案力を出してほしい!! 元気のある企業にはもっと営業にプラスになる情報を出してほしい!! 危機感が感じられない、積極性がほしい!!
15. 普通の営業スタイルから、一歩踏み込んだトークが大事だと思う。
16. 地域のニーズや顧客のニーズに合わせた提案をしてほしい。金融機関さんとの関係は当社の価値を高めることになるので、会社の方針や問題点を伝えたい。
17. 新川エリアに特化した金融機関として、より地域に密着したサービスが必要かと思えます。顧客同士の情報交換、ビジネスマッチング等の機会があれば良いと思えます。
18. 窓口利用がどんどん減っていく中、逆に訪問回数を増やし、昔の信用金庫らしさを取り戻してほしい。
19. 他と違って小回りが利く最大の武器としてほしい。
20. 金融市場は「プラクティス」「アクション」の状況に入っております。したがって、経験を積まなくてははいけません。それを行うことによって、目標が見えてきます。必要なのは、人事及び人材の活用が不可欠です。それによって成長する衰退するか、分かれ道となります。
21. 地域金融機関の特性を活用し、銀行と大きな違いを求めます。機械化による合理化や利益主義ではなく、人を感じられる信金であってほしいです。

■ アンケート結果③-1-2

□ ここでは、自由記述欄のご意見のうち、当金庫に対する改善すべき点や課題、アドバイス等をご紹介します(続き)。

22. 地域の小さな会社にとって業種・業界のいわば縦の関係が弱くなっている中で、地域が元気でいてもらうことと、その中でどうやって生きていけばよいのかアイデアや接点を知る、学ぶことができれば有難いと思います。
23. 「信金」の良さとは何だったんでしょうか。
24. 積極的に営業を行っているとは思わない。
25. 地域の中小企業・小規模事業者に対して、アフターコロナを見据えた事業活動の再建、成長、発展に注力をお願いします。
26. 昨今はネットから情報を収集する人が増えています。ホームページを見た人が信金で取引したい、働いてみたいという興味を示すような社員紹介やインタビュー、店舗内の様子など、金融商品以外の内容も取り上げてみてはどうでしょうか。
27. 他の中小零細企業とお互い協力し合えることがあれば、他企業との面談、話し合いの場を設けてほしい。
28. 担当者とは話をする機会はあるが、貴金庫がどう考えているか聞く機会がない。
29. 同業種の企業交流を主としたネットワークの確立など。
30. 銀行がデジタル化(合理化)を進め、大きい規模の企業で収益を上げようとするが、信金はデジタルをツールとして使い、アナログで地域密着を図り、提案型の仕事をしていく切り口はどうだろう？
31. 担当者にもよりますが、何とか情報を聞き出したいのか知りませんが、異常に質問ばかりしてくる方がいます(外回りの方)。もっと程よい距離感をもって対応して頂くことを願います。
32. 商品サービス、業務等について知識の高い方とそうでない方との差があると思います。
33. PCなどの活用が進むのは結構であるが、その分、顧客との関係は弱くなると思うが、その辺に対し、どんな方針をもっておられるのか聞きたい！
34. インターネット取引、キャッシュレス利用は大変便利で今後利用者も増えていくと思いますが、反面窓口利用も減り銀行員の方々との接点がなくなるように思う。
35. 設問9(当金庫の取引メリットや価値提供)については、どんどん提案してほしい。

■ アンケート結果③-2

□ ここでは、自由記述欄のご意見のうち、当金庫にとっての励みやエールなどを紹介します(抜粋)。

1. 窓口の職員の方々にもとても親切にして貰っています。些細な事でもわからなかったらきちんと対応してくれます。市民に身近な信用金庫として、これからもよろしくお願いします。
2. 長期にわたりお取引させて頂いております。顧客の相談に親切に対応その後のアドバイスなども的確にして頂ける金庫だと思っています。そのような姿勢は長年から信用金庫としてのとても良い点だと思います。
3. 零細企業(弊社)にもやさしく対応して頂き、また親身に相談してもらっています。
4. 担当の方からも率直な意見をいただけるので助かっています。引き続きよろしくお願いします。
5. 効率化とサービス向上は難しい課題(二律背反)ではありますが、裾野金融の最後の砦として、誇りをもって業務に励んでください。陰ながら応援しています。
6. 収束がなかなか見通せないコロナ禍の状況においても様々な支援やご提案を頂きとても助かっています。地銀や政府系機関とはまた違った地元の中小企業密着の金融機関として今後も重要な役割を果たしていけるよう、ご期待申し上げます。
7. 私の会社は30年余りの営業になります。近年はネットバンキングなど人の手をかけずに自社で済む事案が増えてきましたが、できる範囲内では協力したり、歩み寄りたと思ってはおりますが、やっぱり信金さんが元氣よく訪問されるとその日一日が自分も晴れやかに元氣に仕事出来るように思えます。コロナ禍ではありますが、気をつけながら笑顔を待っています。
8. 地域の個人営業(商店)や小規模企業の身近で強い味方としての存在感に大いに期待しています。
9. 他銀行に比べると、担当者、支店長さんが良く来社して下さい。顔見知りは大切だと思います。相談もしやすく、お店に行っても安心します。他銀行取引は大いにありますが、支店長さん一度しか見たことなく知りません。担当者の人も2度ほど。顔は覚えていません。
10. 貴金庫さんは、企業の決算書や試算表等の表面的な数値だけでなく、企業の実情についてよく話を聞いて頂いているのでありがたいと思っています。
11. 私どもの小さな事業所にとっては、相談しやすく、ありがたいです。迷っているときなど、背を押して下さい、借入できたりと助けてもらった時もあります。これからも身近な存在であって下さい。窓口対応がもう少し明るい、なお良いと思います！
12. 御社の職員様は要望やニーズを理解して適切なアドバイスを頂いております。金融機関にはない親しみやすさも多くの方が、御社をメインバンクにする要因だと思います。
13. コロナ禍以前、職員さんが休日に地域の小さな行事に義務ではなく参加されていたのをお聞きした時、感心しました。人との繋がりを大切にされる行動は見習いたいところです。
14. いつもお世話になっております。コロナで日頃から大変助けてもらっていますが、コロナはまだ続くと思います。落ち着くまでこれからも何らかの形で助けて下さい。お願いします。
15. にいかわ信金さんが力になっています。自分は頑張っって信金さんに応えたいと思っています。
16. 貴金庫支店がとても近いので、利便性が高く感じられる。他の金融機関は人口密度の高い市へ集約されてゆく現状を考えると、貴金庫にはより一層、地元取引先とのパイプを太く密にし、独自の路線を考慮されればと思います。
17. 他の信金に負けるな！銀行にも負けるな！頑張れ！！
18. あらゆる点において、行員の方々の臨機応変的、対応、対処には感謝しております。今後もにいかわ信金さんらしい親しみを残して頂きたい。
19. コロナ禍にあって売上が厳しい中、借入に対して条件変更などの対応をしていただき助かっています。今後もよろしくお願いいたします。

■ 終わりに ～アンケートご協力へのお礼と当金庫が目指す方向性～

この度は、アンケートにご協力頂きまして、誠にありがとうございました。今回のアンケートでは、励ましやエールなどを頂いた一方で、「心情を含めたお客様との寄り添い方」、「お客様の立場で立つて考えることとは何か」、「にいかわ信金らしさとは何か」といったことなど、あらためて考えさせられたこと、反省すべきこと、気づきなども多く頂きました。

今回、ご協力頂いたアンケートをもとに、改善と努力を重ねていきますので、今後の活動にご期待下さい。

また、当金庫は、2021～2023年度事業計画において、次のような方向を目指し、取り組んでまいりますので、引き続き、ご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

<当金庫が目指す方向性>

