

## 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の高い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

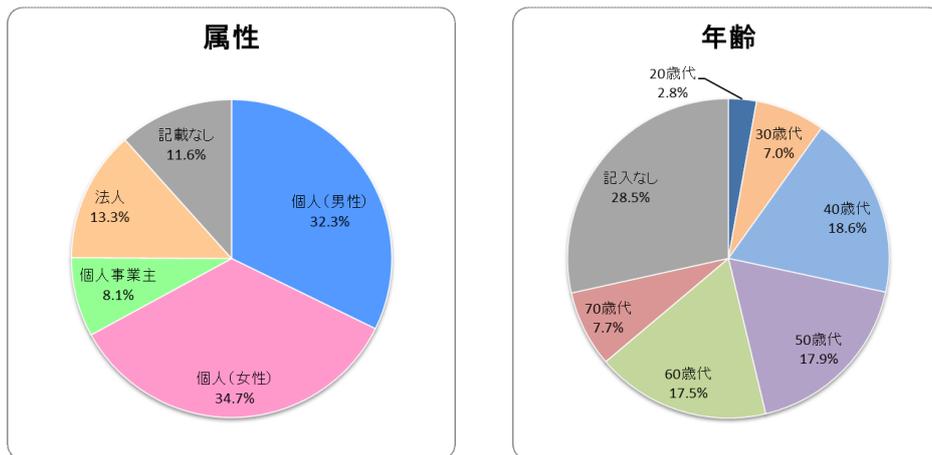
### 2. 調査概要

調査期間 ( )	2023年7月10日(月)～2024年3月31日(日)
実施方法	・当金庫 HP 上にアンケート専用フォームを設置 (WEB アンケート) ・アンケート専用フォームのリンクを業務報告書に添付
対象先	・会員様 ・店舗にご来店のお客様 ・渉外担当者訪問先のお客様 ・当金庫 HP を閲覧された方
回答先数	285 先
質問内容	当金庫に対する満足度 (「職員のマナー・親切さ」など) ご意見、ご要望など

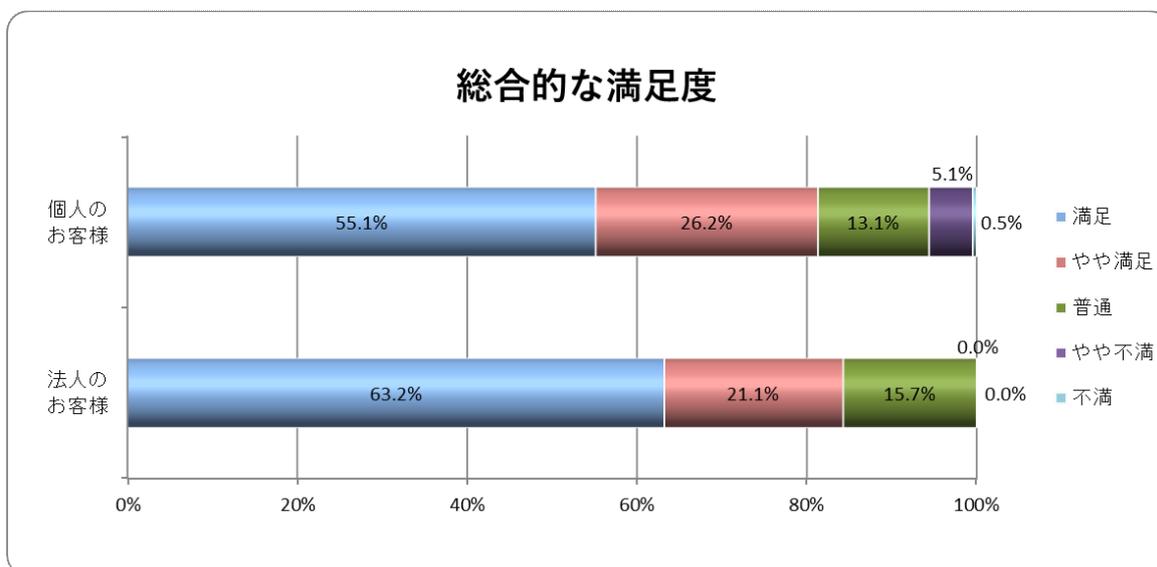
今回の調査結果は2024年3月31日(日)までの回答内容を取りまとめたものです。  
お客様からのご意見・ご要望は、年間を通じて受け付けております。

### 3. 調査結果

#### (1) アンケート回答先状況

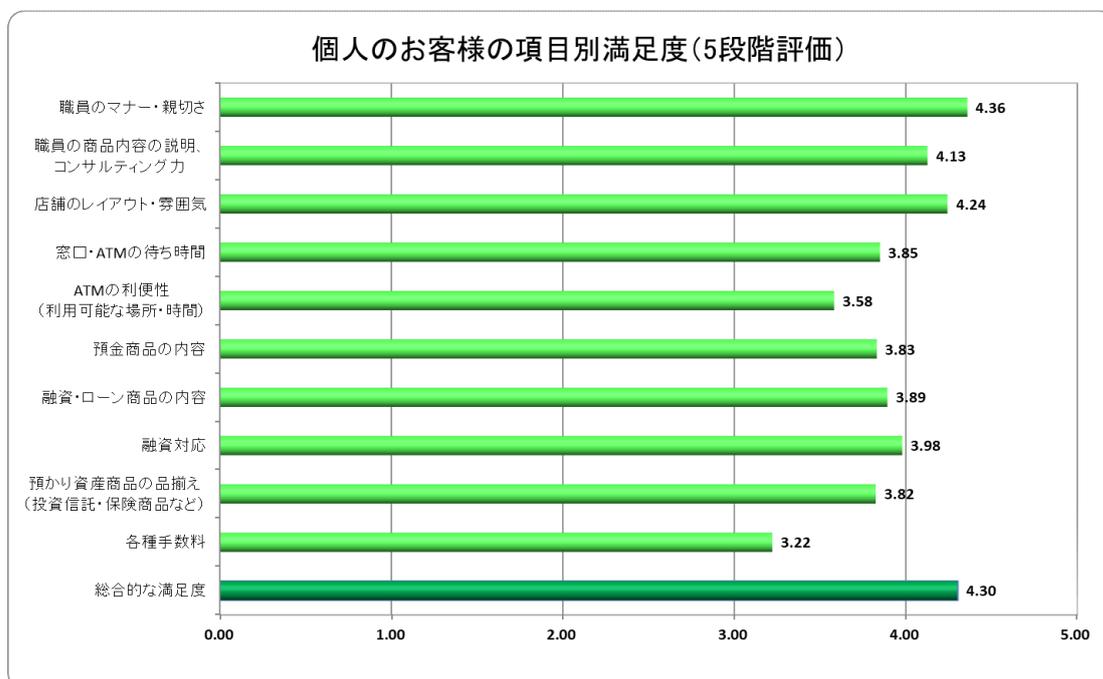


#### (2) 当金庫に対する総合的な満足度



個人のお客様の81.3%、法人のお客様の84.3%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4.30となりました。

ご要望としては、「ATM 設置数・利用可能な場所の増加」「手数料の見直し」「金利の良い定期預金商品」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、「窓口の対応が良い」「地域行事に積極的に参加していて親近感が持てる」などのコメントをいただきました。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。

#### 〔お客様満足度の向上に向けた取組み〕

「ATMの利便性」に関する要望を複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、水島信用金庫、津山信用金庫、玉島信用金庫、備北信用金庫、吉備信用金庫、備前日生信用金庫、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。

2023年4月からSDGs定期預金「おかやましんきん 未来へつなぐ2023」を取り扱いました。岡山市、倉敷市、玉野市がそれぞれ公表する「家庭系ごみ」排出量削減率について2021年度を基準として2024年度の増減率によって預入時店頭表示金利の2倍～10倍の金利を適用する商品で、お客様からSDGsの目標「11 住み続けられるまちづくりを」に取り組む活動に共感いただき、6か月で35億円のお預け入れをいただきました。

お客様の資産運用のニーズに応えるため、2023年7月から「おかやましんきんベストパートナー2023」を取り扱いました。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されたお客様に投資信託申込金額の範囲内で、年3.0%（税引前）の金利にて3ヵ月ものスーパー定期預金の取扱いをするもので、2023年12月までの取扱期間中に5億円のお預け入れをいただきました。

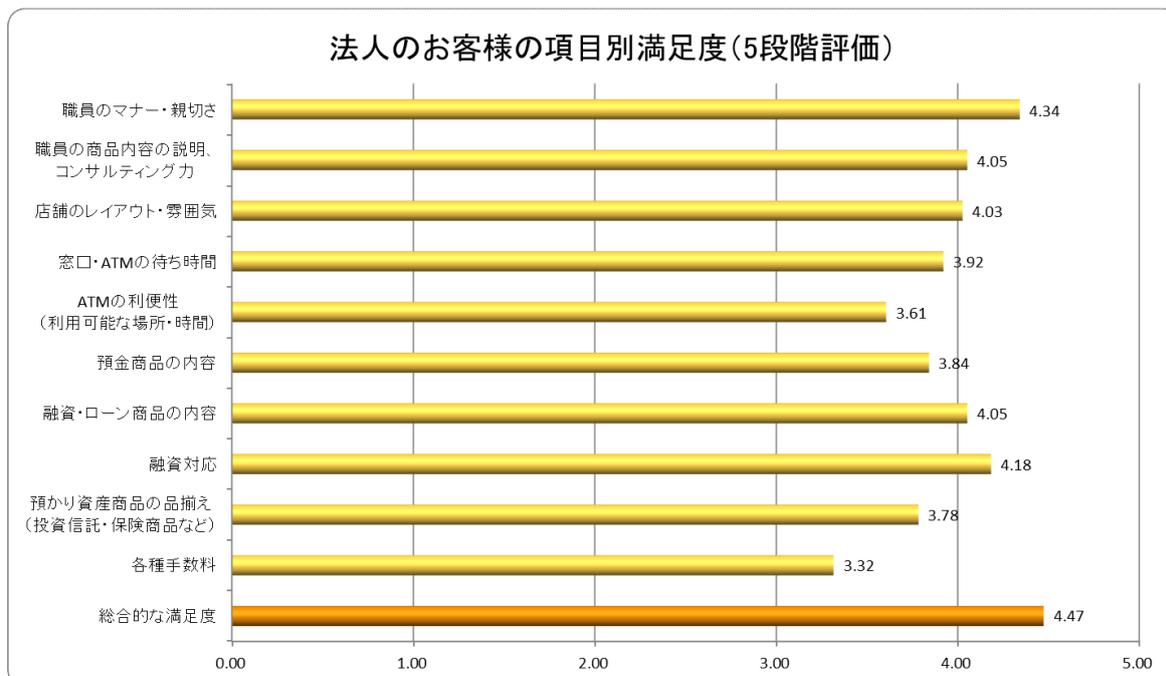
2023年12月から「おかやましんきんファジアーノ岡山応援定期 2024SEASON」を取り扱いました。この商品は2024年シーズンのファジアーノ岡山のリーグ戦での最終順位と勝利試合数により金利を上乗せするとともに、ファジアーノ岡山のチーム強化資金としてお預け入れ総額0.02%相当額（上限200万円）を寄贈するというメッセージ性のある商品です。お客様にはこのメッセージ性をご理解いただき、2024年3月までの取扱期間中に129億円のお預け入れをいただきました。

お客様の生涯価値向上の一助として、多様化するお客様の資産形成ニーズに対応するため、2023年度に投資信託11商品、保険商品2商品を取扱開始しました。今後も、お客様の選択肢を広げ、ニーズにより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提供するため、2023年度は生命保険会社や投信会社などの外部講師による資産運用セミナーを6回、相続・遺言信託・事業承継等相談会を1回開催いたしました。資産運用セミナーでは、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、当新田支店、妹尾支店、西奉還町支店では、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202回開催し、延べ991名の方にご参加いただきました。今後もライフステージに合った情報提供をおこない、お客様の生涯価値向上に繋がるよう多彩なセミナーを開催してまいります。

○年金受給予定者の方の利便性向上のため、お客様から委任状をいただき代わって年金の請求手続きをおこなっており、裁定請求手続き115件、変更手続き286件を実施しました。年金事務所に出向くことが難しいお客様の受給手続きを支援し、円滑な年金生活が営んでいただけるよう、今後も尽力いたします。

#### (4) 法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4.47となりました。

ご要望のコメントとしては、「インターネットバンキングの利便性向上」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、「色々相談に乗ってもらっている」「情報収集の面で頼りにしている」などのコメントをいただきました。

#### 〔お客様満足度の向上に向けた取組み〕

岡山県を中心に、全国から参加される幅広い業種の企業様同士により、ビジネス交流・商談を積極的に進めていただく催しとして「第17回岡山県しんきん合同ビジネス交流会」をコンベックス岡山で開催いたしました。新型コロナウイルス感染症が5類に移行されたことをうけ、前回は上回る460先の企業や中小企業支援機関等が一堂に会し、事前アレンジによる個別商談件数が880件あるなど、活発な商談・相談がおこなわれました。

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「第11回おかやましんきん地域活性化支援制度“エリアサポート”」をおこなっております。2023年度は、11事業者様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・団体・学校ならびに個人のSDGs目標達成に向けた取組みを評価・表彰し、地域におけるSDGsに対する意識の向上を図ることを目的とした「おかやましんきんSDGsアワード2023」をおこないました。2023年度は、26事業者・団体・学校に助成金を贈呈いたしました。同制度は、岡山の豊かな自然環境の保護や住みよいまちづくりに向けた活動など、SDGsに則った取組みを支援す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、2023年5月に「お取引先新入社員研修会」を開催いたしました。お取引先企業の新入社員を対象として、当金庫職員などが講師となり、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社、78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として若手経営者の会「おかやまPRODUCE 3」の運営をおこない、2023年度は定例会を4回開催、2023年度に結成11周年を迎え、これを記念いたしまして、カーツ株式会社代表取締役勝矢氏を講師にお招きし「100年企業の経営哲学と戦略」と題して記念講演を開催しました。

3「おかやま PRODUCE」は、以下を目的として活動しております。

経営ビジョン構築とマネジメント能力強化

若手経営者・後継者同士の親睦、異業種交流

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

お取引先企業の人材にかかる課題を解決し、事業価値向上ひいては地域経済の活性化への一助に資することを目的として、2021年4月から「岡山県プロフェッショナル人材戦略拠点における金融機関連携プロジェクト」に参加いたしました。2023年度は8社をご紹介し、1社1名の取次ぎとなりました。

県内7信用金庫と外部専門機関4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」の取組みをおこなっております。お取引先事業者様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。

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

#### **4.最後に**

今回のアンケート調査では、個人・法人のお客様ともに8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。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、個人のお客様から4.30、法人のお客様から4.47の高い評価をいただいております。全体として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く結果となり、感謝いたしております。

今後は、外部環境の変化を踏まえたうえで、さらにお客様の立場に立って課題を把握し、お客様との「共創」による価値創造をおこなうことで、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