

平成27年度版

～お客様の声をお聞かせください～

アンケート調査結果



 おおがわ信用金庫

<http://www.shinkin.co.jp/ookawa/>

「お客様の声をお聞かせ下さい」アンケート調査結果について

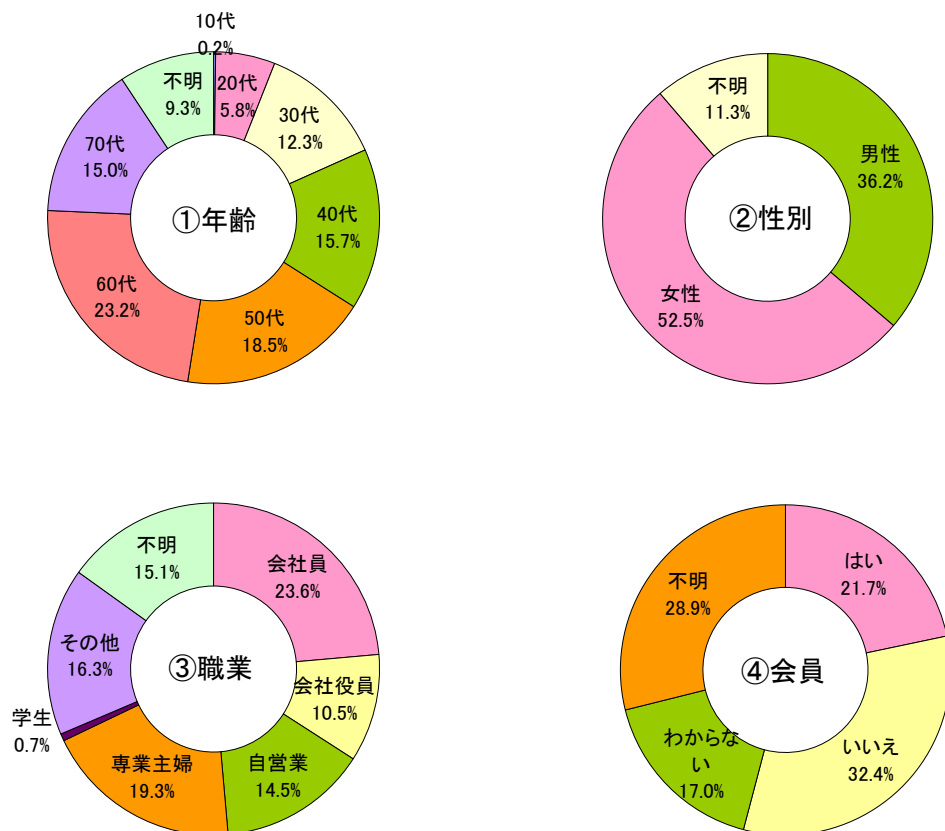
大川信用金庫では、お客様に満足してお取引いただけるよう、平成27年12月15日から平成28年1月15日にかけて「お客様の声をお聞かせください」とするお客様アンケートを実施いたしました。

お忙しい中、多くの皆様からアンケートにご協力いただきました上に、貴重なご意見やご要望を賜り誠にありがとうございました。

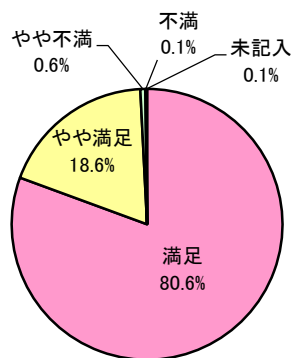
今回のアンケート結果をもとに、お客様にご満足いただけるよう取り組んでまいりますので、今後とも末永く当金庫をご愛顧賜りますようお願いいたします。

- ◇調査期間 平成27年12月15日（火）～平成28年1月15日（金）
- ◇実施店舗 全11店舗
- ◇調査方法 営業店窓口および渉外係による訪問回収
- ◇有効回答数 1,291枚
- ◇調査項目 11項目
- ◇特別調査項目 13項目

◇回答いただいたお客様の属性



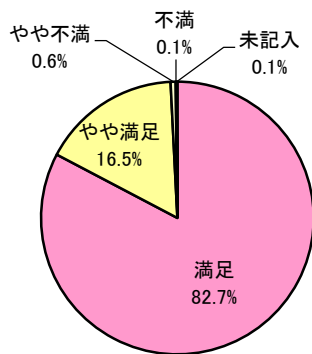
1. 言葉づかい、挨拶はきちんとできていますか



職員の言葉づかいや挨拶については、「満足」と「やや満足」を合わせると99.2%となっており、非常に高い評価をいただいております。

言葉づかいや挨拶はマナーの基本であり、引続きマナー研修等によって、ご満足いただけるよう取り組んでまいります。

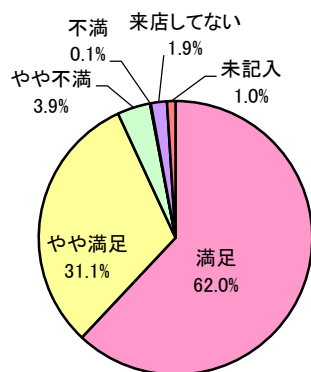
2. 職員の身だしなみはいかがでしたか



職員の身だしなみについては、「満足」と「やや満足」を合わせると99.2%となっており、非常に高い評価をいただいております。

営業店および本部の各フロアーには、身だしなみチェック用の姿見を設置し、身だしなみチェックを習慣付けるよう心がけております。引続き身だしなみへの気配りを徹底するようマナー研修等に取り組んでまいります。

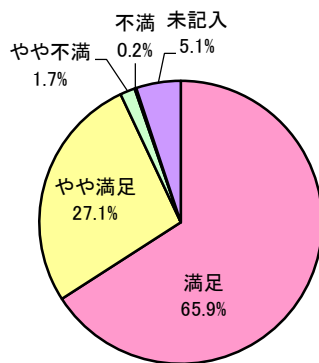
3. ご来店いただいた際の待ち時間はいかがでしたか



ご来店いただいた際の待ち時間については、「満足」と「やや満足」を合わせると93.1%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

しかしながら、3.9%の方が「やや不満」とされており、なるべくお客様をお待たせしないよう、事務処理等の迅速化へ向け今後も、職員のレベルアップに向け研修等に力を入れていきます。

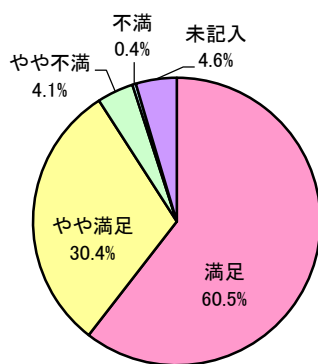
4. 商品内容等の説明はいかがでしたか



商品内容等の説明については、「満足」と「やや満足」を合わせると 93.0%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

説明責任の徹底、研修等による商品知識の向上やロールプレイング等による説明話法向上への取り組みに力を入れております。今後も商品知識や話法等の向上を目的とした研修等により、お客様への分かりやすいご説明に努めてまいります。

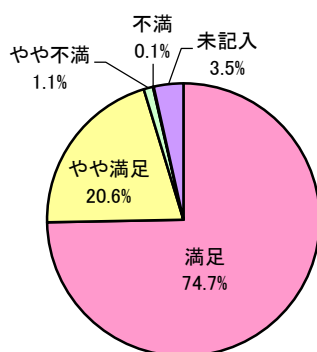
5. 商品・サービスはご満足いただいていますか



商品・サービスについては、「満足」と「やや満足」を合わせると 90.9%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

しかしながら「やや不満」「不満」とされた方が4.5%となっており、本アンケートの結果や日頃のお客様からの要望にお答えできるよう、よりよいサービスの提供を心がけ、今後もお客様のニーズに応じた各種商品の開発やサービスの充実に取り組んでまいります。

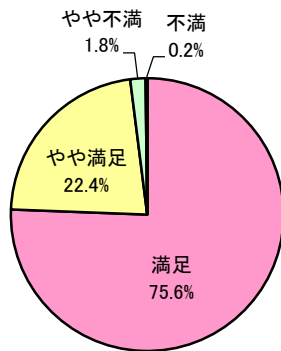
6. ご相談、ご質問等について誠意をもって対応していますか



ご相談、ご質問等への対応については、「満足」と「やや満足」を合わせると95.3%となっており、概ねご満足いただいているものと考えております。

当金庫は、お客様本位のサービスを基本とし役職員一同で取り組んでおり、引続きお客様のご期待に沿えるよう取り組んでまいります。

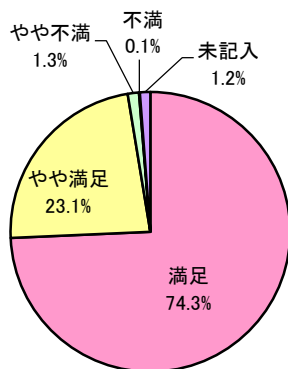
7. ご訪問させていただいた際の時間や約束事を守っていますか



ご訪問させていただいた際の対応については、「訪問がない」と回答および「未記入」を除いた訪問先で評価させていただきますと、「満足」と「やや満足」を合わせて98.0%となり、高い評価をいただいております。概ねご満足いただいているものと考えております。

お客様との約束事を確実に守ることが基本であることを再度徹底し、今後もお客様に信頼されるよう取り組んでまいります。

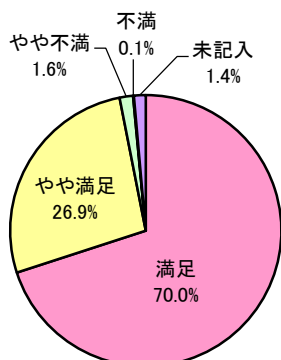
8. 店内の清潔感や雑誌・チラシ等の整理はいかがですか



店内の清潔感や雑誌・チラシ等の整理については、「満足」と「やや満足」を合わせると97.4%となっており、高い評価をいただいております。

当金庫では5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）活動に積極的に取り組んでおり、店舗外周部についても花壇・樹木の手入れや清掃など、お客様に気持ちよくご来店していただける清潔な店舗作りを心がけております。これからもご満足いただけるよう取り組んでまいります。

9. 店舗の環境や設備はいかがですか

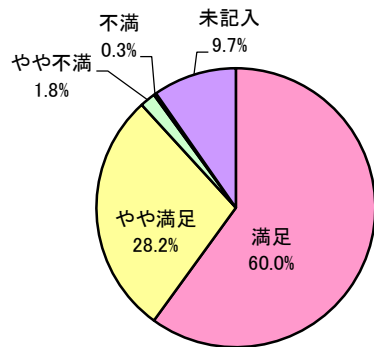


店舗の環境や設備については、「満足」と「やや満足」を合わせると96.9%となっており、高い評価をいただいております。

A T Mの機能や設置台数などお客様からのご意見に対しては、できるだけお客様のご意向に沿えるよう心がけております。また、店舗内をすべてLED照明に変更いたしました。

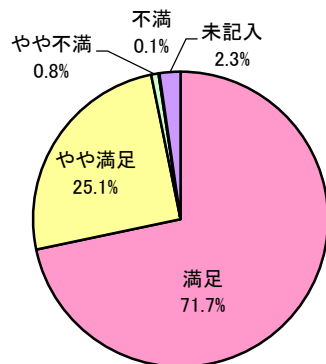
ご要望によっては早急に対応できない項目もございますが、今後もお客様の貴重なご意見を参考としながら、前向きに店舗環境等の整備に取り組んでまいります。

10. 当金庫の地域貢献活動についてどうお考えですか



当金庫では、「公益信託おおかわしんきん地域振興基金」をはじめ、「地域に参画する会」を組織し、青少年育成のための少年野球・少年サッカー大会を開催、また、グラウンドゴルフ大会開催などスポーツ振興やボランティア活動のほか、ロビー展などの文化的活動にも取り組んでおります。地域金融機関として今後更に地域貢献活動に積極的に取り組んでまいります。

11. 当金庫の総合的満足度はいかがでしたか



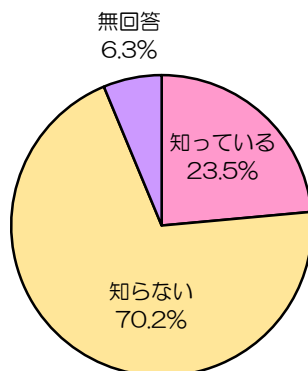
当金庫の総合的満足度については、「満足」と「やや満足」を合わせると96.8%と非常に高い評価をいただきました。お客様第一主義を基本理念とした当金庫の取り組みについて様々な面から評価していただいたものと考えております。

当金庫は地域に密着した金融機関として当金庫が築いてきた情報・企画力を基に、真にお客様の立場に立った「お客様本位」のサービスを提供し、地域になくってはならない金融機関として、より高いお客様満足度の実現を目指しております。

また、このたびの調査結果や、お寄せいただきました貴重なご意見・ご要望につきましては、役職員一同真摯に受け止め、今後の業務に反映し、お客様にご満足いただけるよう、より一層の努力を続けてまいります。

◆当金庫のサービス等に関する調査

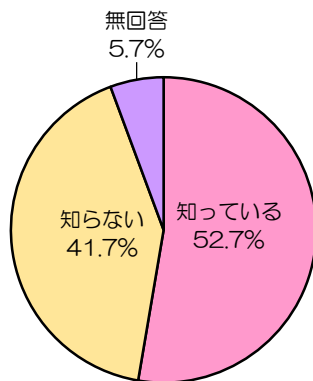
1. 当金庫ではインターネット投信を取扱っていますが、購入手数料が50%割引になることをご存知ですか



当金庫ではインターネットでの投資信託購入時の手数料を通常より50%割引としており他の金融機関と比較しても割引率を高くしております。「知らない」が70.2%となっており、お客様に対するご案内が非常に不足していると認識しております。

お客様の資産形成のお手伝いができるようサービスの拡充に努めてまいりますので、投資信託ご購入を検討される場合には、ぜひご利用いただきますようお願いいたします。

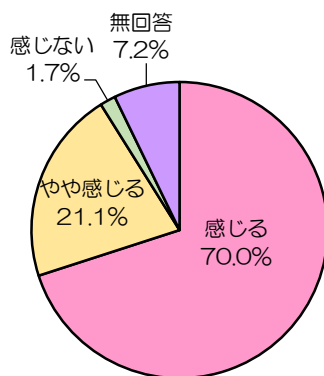
2. 当金庫では毎月第2日曜日に日曜相談会を開催しておりますが、年金やローンの相談ができることをご存知ですか



当金庫では毎月第2日曜日（偶数月：酒見支店、奇数月：ミツマ支店）に日曜相談会を開催いたしております。平日お勤めの方や夫婦共働きの方など、通常の営業時間にお越しいただけない方にご利用いただくため、年金やローンの担当者がご対応させていただいております。

「知らない」が41.7%となっており、お客様に対するご案内がまだまだ不足しているものと認識しております。年金や各種ローン等のご相談にご利用いただきますようお願いいたします。

3. 当金庫は他の金融機関と比べて地域金融機関としての親しみやすさを感じますか

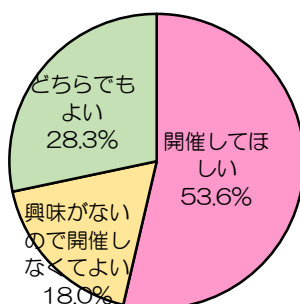


アンケートについては、親しみやすさを「感じる」「やや感じる」と答えていただいたお客様を合わせると91.1%となっており、ご来店時の窓口対応や渉外訪問時の対応に良い印象を持っていただいているものと考えます。

当金庫は今後もお客様第一主義を基本理念とし、地域金融機関として「信用金庫らしさ」を発揮し、親しみやすい金融機関を目指してまいります。

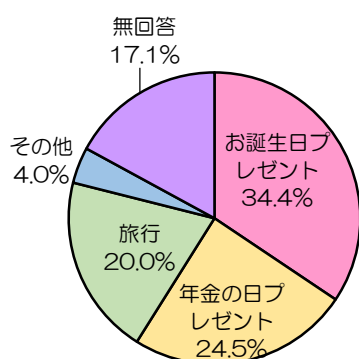
年金をお受取りの皆様よりご意見をお聞かせください

1. 年金のお受取りの皆様を対象とした「年金バウティショ」開催についてご意見をお聞かせください



年金をお受取りの皆様へのサービスとして大変ご好評いただいている「年金バウティショ」についてご意見をいただきました。2015年度は地元出身の大川栄策さんをメインゲストとしてお招きし大変ご好評をいただきました。開催については、「開催してほしい」が過半数を占めており、「どちらでもよい」を含めると81.9%となっており、次年度開催についても検討しているところであります。

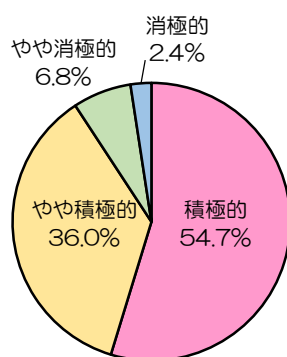
2. 前記1 ご意見で「開催しなくてよい」「どちらでもよい」と回答された方でどのようなサービスを希望されますか



年金をお受取りの皆様のなかには「年金バウチャー」に興味がないとの意見もあり、「年金バウチャー」にお越しいただけない方へのサービス提供について検討しているところでもあります。なるべくすべてのお客様に喜んでいただけるよう、よりよいサービスの提供に努めてまいります。

事業者の皆様よりご意見をお聞かせください

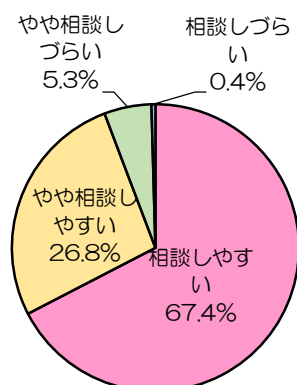
1. 当金庫の融資に対する取組姿勢はいかがですか



当金庫は、地域の中小企業および個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、地域金融円滑化に対応するための体制整備を行い、積極的にご融資に対する取り組みを行っております。

「積極的」「やや積極的」を合わせると90.7%と概ね評価いただいているものと考えますが、「やや消極的」が6.8%、「消極的」が2.4%となっており、今後もお客様の抱えている問題を十分に把握したうえで、その解決に向け真摯に取り組んでまいります。

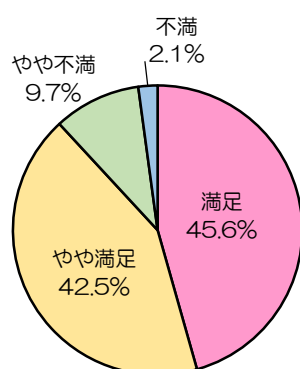
2. ご融資相談のしやすさについてはいかがですか



前記1のとおり、当金庫は、地域の中小企業および個人のお客様に必要な資金を安定的に供給し、地域経済の発展に寄与するため、地域金融円滑化に対応するための体制整備を行い、積極的にご融資に取り組ませていただいております。

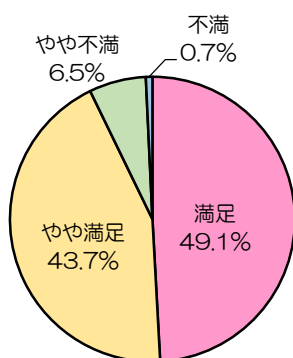
ご融資相談については「相談しやすい」「やや相談しやすい」を合わせると94.2%と好印象を持っていただいているものと考えております。今後もお客様本位での悩みや課題解決に向け積極的に取り組んでまいりますので、なんなりとご相談ください。

3. ご融資期間、担保、保証面についてはいかがですか



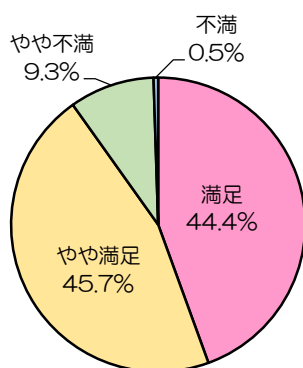
アンケートにお答えいただいたお客様より「満足」「やや満足」を合わせると88.1%であり概ねご満足いただいているものと考えております。反面「やや不満」「不満」が11.8%となっていることから、課題ならびに問題点を分析し改善してまいります。引続き、地域に密着した金融機関として、お客様の立場に立った「お客様本位」のサービスを提供し、より高いお客様満足度の実現を目指して、法令ならびにガイドラインに沿ったご融資の提案に取り組んでまいります。

4. 経営に関するアドバイスや融資商品のご提案についてはいかがですか



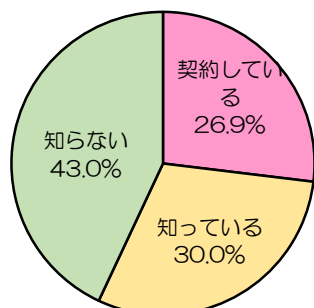
経営に関するアドバイスや融資商品のご提案については「満足」「やや満足」を合わせると92.8%であり高い評価をいただいております。引続き地域に密着した金融機関として、お客様の経営に関するアドバイス、お客様の様々な資金ニーズにお応えするため融資商品のご提案をおこなってまいります。

5. 経営に役立つ情報の提供についてはいかがですか



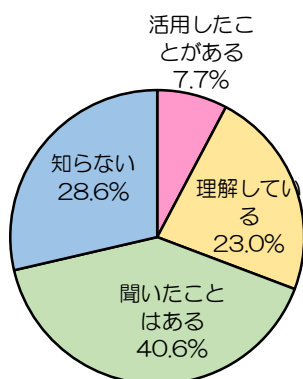
経営に役立つ情報の提供については「満足」「やや満足」を合わせると90.1%であり高い評価をいただいております。営業活動における情報収集や定期的の実施している職員のスキルアップ研修を有効に活用し、お客様の経営役立つ情報提供ができるよう努力してまいります。

6. 事業所従業員様向けローン金利割引制度である職域サポート契約をご存知ですか



当金庫では事業所従業員様向けローン金利割引制度をご利用いただける職域サポート「パートナー」契約制度を設けております。現在当金庫お取引事業所様のうち330事業所でご契約いただきました。従業員様への福利厚生の一助としてご利用いただければと考えております。今後はローン割引特典だけではなく、資産形成に役立つ預金商品等の拡充も検討してまいります。

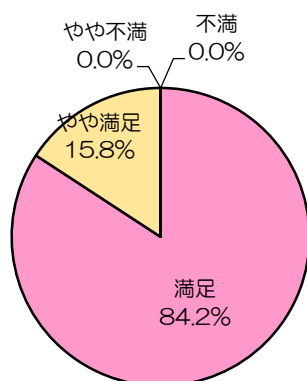
7. 当金庫が取り組んでいる「地域活性化のための地域貢献事業」についてご存知ですか



当事業は「地域密着型金融」の一層の推進を実現するため、厳しい経営環境の中で頑張っている地域の中小企業の皆様の「悩み」や「課題」等を解決するために中小企業診断士などの専門家と共に支援を行ない、企業の足腰を強めることにより活力を高め、地域経済の活性化に寄与することを目的とし平成22年4月より開始した当金庫独自の支援事業です。

「聞いたことはある」「知らない」を合わせると69.2%であり地域の皆様の認知度が低いことから、今後、地域の多くの事業者様に当事業を知っていただけるよう周知活動の徹底に取り組んでまいります。なお、相談による費用負担はなく、当金庫とのお取引は問いませんので、お気軽にご相談ください。

8. 前記7で「地域活性化のための地域貢献事業」を活用されたことがあると答えられた方にお尋ねします 「地域活性化のための地域貢献事業」を活用されていかがでしたか



当事業を活用されたことのある事業者の皆様には「満足」「やや満足」を合わせると100%であり、高い評価をいただいております。今後ともご満足いただけるよう、事業者の皆様のニーズに沿ったご提案に取り組んでまいります。

前回（平成26年12月）「お客様の声」からの主な改善事項等

商品・金利 に対するご要望	① 教育・カーライフローンの特別金利キャンペーン最優遇1.99%（保証料含む）を実施しております。 ② 懸賞付定期預金「チャンス+UP」を取扱いました。 ③ 金利2倍・3倍の定期積金「夢のつぼみ」を取扱いました。 ④ 終身年金保険「つかつてのこせる終身保険」の取扱いを開始しました。 ⑤ しんきんの学資保険「ハローキティの学資保険」の取扱いを開始しました。 ⑥ 久留米市幹旋融資「水洗便所の改造資金融資制度」の取扱いを開始しました。
店舗・その他 に関する要望	① 大木支店を環境にやさしい店舗として新築移転し、駐車場を広く確保しました。 ② 大木支店ATMにて通帳繰越ができるようにしました。 ③ 川口支店において駐車場の拡張ならびにATMコーナーまでのスロープ工事を行いました。 ④ ミヅマ支店においてLED照明設備工事を行いました。 ⑤ 年金感謝デー「バラエティーショー2015」を開催しました。

カーライフプラン 教育プラン
C優待金利（保証料）
年1.99%～年2.74%
1000万円以内 10年以内 1000万円以内 16年以内

消費者ローン特別金利

チャンス+UP
1年目 2年目
ご契約の方に
懸賞が当たる!!
特別金利
+0.1%
10万円×8本
5万円×16本
1万円×80本
1000万円以内 10年以内

懸賞付定期預金
チャンス+UP

夢のつぼみ
あなにはどんな花を咲かせますか?
金利2倍 金利3倍
1000万円以内 10年以内

金利上乗せ定期積金
「夢のつぼみ」

年金キャンペーン!!
12月5日～12月31日
12月6日～12月31日
10:30～14:00 14:00～17:30
10:30～14:00 14:00～17:30
日大川市文化センター

バラエティーショー
2015

◆今回、主なお客様のご意見と当金庫の対応（平成28年2月5日現在）

お客様のご意見等	当金庫の対応
女性職員の制服をそろそろ替えられてはいかがでしょうか。	平成28年5月より、夏用の制服を更改予定です。当金庫では、5S活動（整理・整頓・清掃・清潔・躰）を継続して行っております。お気づきの点がございましたらご遠慮なくお知らせ下さい。
諸富支店の駐車場がとめづらい。	駐車場が狭く大変ご迷惑をおかけしております。今後、改善策を検討してまいります。
テレビが小さくて見にくい。	必携ポスター（必ず告知しなければならないポスター）が多くなり、店舗をすっきりさせるため、テレビ画面に入力させていただいた関係でテレビ画面が小さくなり大変申し訳ありません。店舗によっては他の設備等の関係で厳しい店舗もありますが、今後別にテレビを設置するように検討してまいります。
預金商品の金利が低い。	27年度には懸賞付定期預金「チャンス+UP」として初年度に懸賞金やスイーツが当たる抽選権、翌年度に金利上乘せを行う商品として取扱いを行いました。今後もお客様のニーズにあった商品の開発に努めてまいります。また、当金庫ではお客様の資産形成にお役にたてるよう、各種保険商品や投資信託商品の取扱いを行っており、お客様のニーズにあったご提案ができるよう努めてまいります。
地元の特産品や取り組みをもっと店舗でPRされてはいかがでしょうか。	当金庫では地域の催しなどのPRのお手伝いとして、各営業店に”地域情報掲示板”の設置を行っております。また「地域活性化のための地域貢献事業」として地域事業者様の経営に関する悩みや相談に対応する事業を積極的に展開しております。こういった取り組みのお客様への広報の仕方が不足しているものと反省しております。今後は地域の情報や当金庫の取り組みについてもっとお客様へ認識していただけるよう工夫してまいります。
・バラエティショーがいつも日曜日だから土曜日の年もあってほしい。 ・年金バラエティショーにいけない人にも何かサービスを。 ・年金受取で他社のサービスに負けている様ですが？	本アンケート結果より「年金バラエティショー」の開催については「開催してほしい」との意見が多く、それを踏まえ28年度の開催に向けて検討を行っているところです。土曜・日曜開催の日曜変更についても入れ替えを行うことで検討を行っております。また、併せてバラエティショーにご招待できないお客様へのサービスについても周年事業として検討を行っております。今後もサービス内容については、当金庫で年金をお受け取りいただいているお客様のご意見を積極的に取り入れていきたいと考えております。
貢献事業については地域にあまり知ってもらっていないと思う。もっと特定でなくローカルで目に見える活動を。	平成22年4月より地域貢献事業として、地域の中小企業の皆様の活性化を目的に専門家派遣等に取り組んでおりますが、まだ広く周知できておらず効果が限定的になっている点は反省すべきではあります。ただ、相談件数・先数ともに毎期逡増傾向にあり少しずつではありますが着実に浸透してきておりますので、今後は貢献事業の公知に向けて、ホームページ及び営業店での広報体制の整備や事業者の皆様へのメルマガ配信による情報提供など接点を広く設けるよう鋭意努力してまいります。
・休日のATM利用できる店が少ない。 ・ATMを1台追加してほしい。	ATMにつきましては、ご利用の状況等を考慮し設置するとともに休日の稼働をさせていただいておりますので、ご不便をお掛けすることもあるかと存知ますが、ご理解ご協力の程よろしく願いいたします。なお、ご利用状況等については、毎月確認しておりますので、状況の変化時には再度検討をさせていただきます。
ホームページの使いやすさを向上させてほしい、スマホ対応の改善。事業主は常にPC前にはられない。	当金庫ホームページについては平成24年11月に全面リニューアルを実施し、ローン申込みや投信インターネットサービスなど機能追加を随時行っております。また、スマートフォン対応版も行っているものの、完全な対応は行っておりません。今後、お客様に使いやすいように改善できるよう検討をしてまいります。
振込時間が短いので考慮してほしい。	窓口での振込みの受付時間は、当金庫が利用しておりますシステムの関係によりやむを得ないため、申し訳ありませんがご理解ご協力をお願いいたします。なお、翌日の振込で可能な場合は、受付時間終了後も受付しておりますので窓口までお申し付けください。また、ATM、テレホンバンキング、インターネットバンキングでは3時まで振込ができますのでご検討いただきますようお願いいたします。

地域とともに歩む、コミュニティバンクであるために・・・



ふるさと遺産定期預金寄付贈呈式



年金バラエティーショー2015



野点・ロビー展（本店営業部）



地域活性化のための地域貢献事業

例年実施しております「年金バラエティーショー」についてご意見を伺ったところ、「続けて欲しい」とのご意見が過半数以上を占める結果となりました。当金庫では、このようなご意見を踏まえ、平成28年度の開催に向けて前向きに検討することといたします。

また、本アンケートにお答えいただきました皆様には大変感謝申し上げます。皆様のご意見を踏まえ、今後の様々な商品開発やサービス向上に向け取り組んでまいります。

今後とも当金庫をご愛顧いただきますようお願い申し上げます。

私どものアンケート結果について、お気づきの点がございましたら、下記まで、ご遠慮なくお申し出くださいますようお願い申し上げます。

【本件についての問合せ先】 大川信用金庫 営業推進部 0944-86-6923

～～～営業店のご案内～～～

		TEL	FAX
本店営業部	大川市大字榎津305-1	(0944)86-5191	(0944)88-3545
若津支店	大川市大字向島1840-15	(0944)87-2031	(0944)87-0501
田口支店	大川市大字三丸1368-2	(0944)87-5131	(0944)87-1125
木室支店	大川市大字本木室434-1	(0944)88-2031	(0944)87-2166
川口支店	大川市大字一木716-1	(0944)87-2001	(0944)87-3350
三又支店	大川市大字鐘ヶ江651-3	(0944)87-1110	(0944)87-1106
酒見支店	大川市大字酒見510-10	(0944)86-5900	(0944)89-1223
大木支店	三潞郡大木町大字八町牟田651-4	(0944)32-1112	(0944)33-0811
城島支店	久留米市城島町城島220	(0942)62-3167	(0942)62-4691
ミヅマ支店	久留米市三潞町玉満2544-12	(0942)65-1001	(0942)65-0000
諸富支店	佐賀市諸富町大字諸富津67-3	(0952)47-4131	(0952)47-4200

発行／平成28年2月
営業推進部 (0944)86-6923