

平成28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



大川木工まつり



おおき堀んぴっく



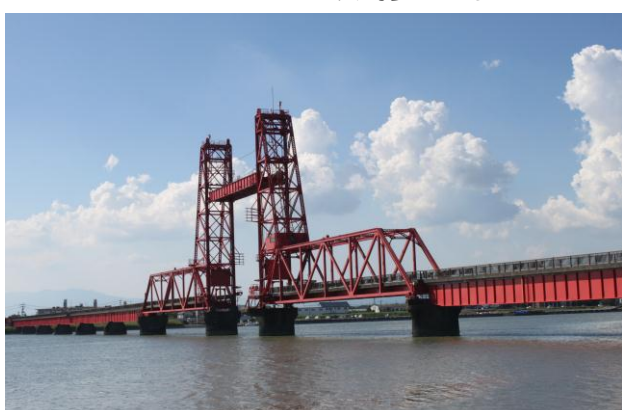
ふるさとみづま祭り



ふるさと城島夢まつり



おにぎえ



昇開橋

 **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

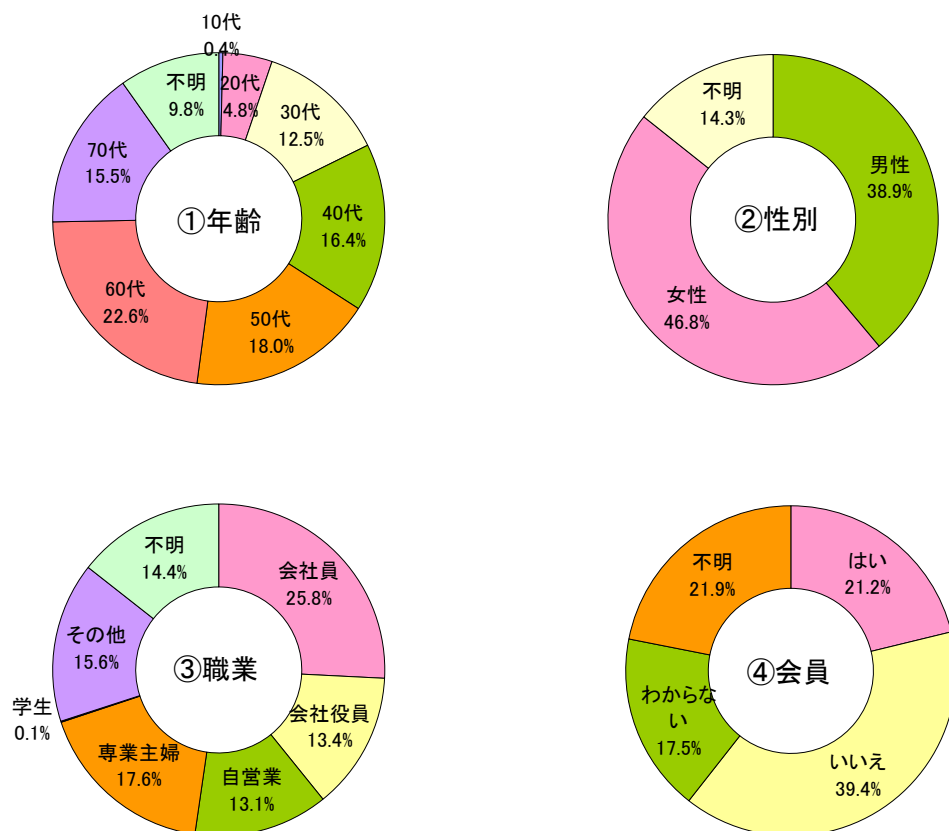
大川信用金庫では、お客様に満足してお取引いただけるよう、平成28年12月15日から平成29年1月13日にかけて「お客様の声をお聞かせください」とするお客様アンケートを実施いたしました。

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。

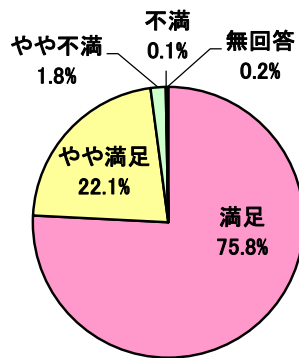
今回のアンケート結果をもとに、お客様にご満足いただけるよう取り組んでまいりますので、今後とも末永く当金庫をご愛顧賜りますようお願いいたします。

- ◇調査期間 平成28年12月15日（木）～平成29年1月13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 1,705枚
- ◇調査項目 8項目
- ◇特別調査項目 15項目

◇回答いただいたお客様の属性



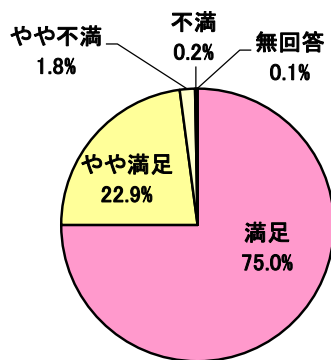
1. 職員の言葉づかい、あいさつ、身だしなみはきちんとできていますか



職員の言葉づかい、あいさつ、身だしなみについては、「満足」と「やや満足」を合わせると97.9%となっており、高い評価をいただいております。

言葉づかい、あいさつ、身だしなみ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。特に、身だしなみにおいては、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、身だしなみの気配りを徹底すると共にチェックを習慣付けるよう心がけております。

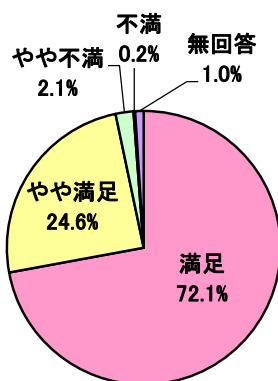
2. いつも元気に、笑顔でのお迎え、お見送りはできていますか



いつも元気に、笑顔でのお迎え、お見送りについては、「満足」と「やや満足」を合わせると97.9%となっており、高い評価をいただいております。

笑顔はホスピタリティの基本といわれています。「いつも元気に、笑顔で、明るく」お客様をお迎え、お見送りすることにより、お客様が少しでも気持ちよく当金庫をご利用していただけるよう心掛けております。

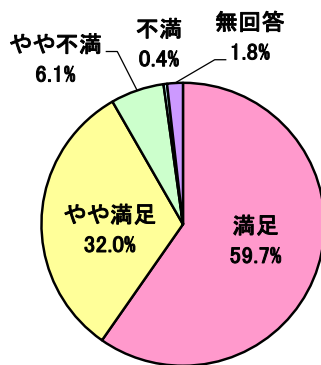
3. ご相談、ご質問等について丁寧な対応をしていますか



ご相談、ご質問等への丁寧な対応については、「満足」と「やや満足」を合わせると96.7%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。

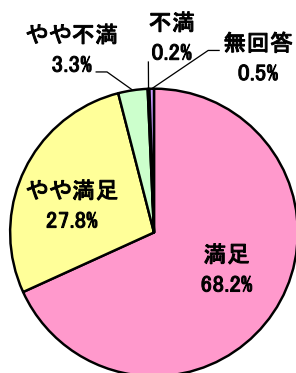
4. 商品・サービスはご満足いただいていますか



商品・サービスについては、「満足」と「やや満足」を合わせると91.7%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6.5%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。

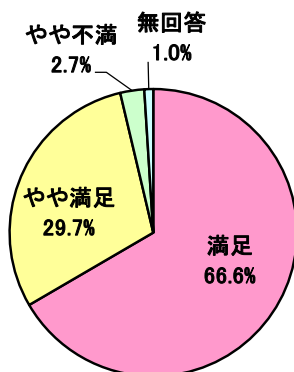
5. 迅速・正確な事務処理はできていますか



迅速・正確な事務処理については、「満足」と「やや満足」を合わせると96.0%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。

今後も職員のスキルアップ研修やロールプレイング研修などに力を入れ、迅速で、なおかつ正確な事務処理ができるように取り組んでまいります。

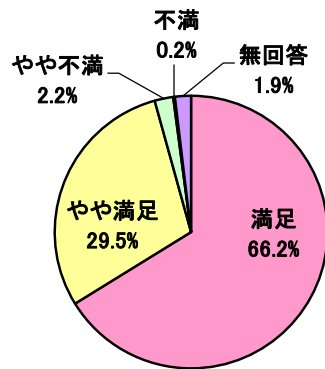
6. 店内は活気があり、明るい雰囲気ですか



店内は活気があり、明るい雰囲気ですかについては、「満足」と「やや満足」を合わせると96.3%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。

今回のアンケート結果に甘んずる事なく、より一層、活気にあふれ、明るい雰囲気の店舗となるよう役職員一同で取り組んでまいります。

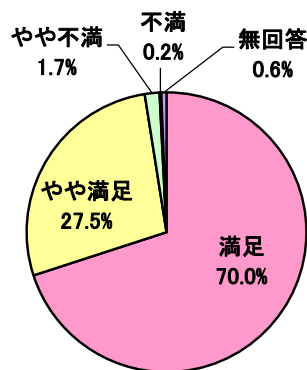
7. 「おもてなし宣言」を始めて、職員の印象はいかがですか



「おもてなし宣言」を始めての職員の印象については、「満足」と「やや満足」を合わせて95.7%となり、概ねご満足いただいているものと考えております。

今回のアンケート結果に甘んずる事なく、「お客様に選んでいただける金融機関」、「お客様に選んでいただける職員」となるよう、より一層「おもてなしの精神」に磨きを掛けるよう取り組んでまいります。

8. 当金庫の総合的満足度はいかがですか



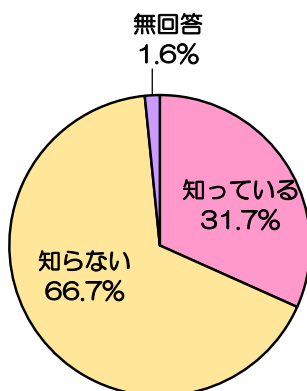
当金庫の総合的満足度については、「満足」と「やや満足」をあわせると97.5%と非常に高い評価をいただきました。お客様第一主義を基本理念とした当金庫の取り組みについて様々な面から評価していただいたものと考えております。

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、地域になくても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

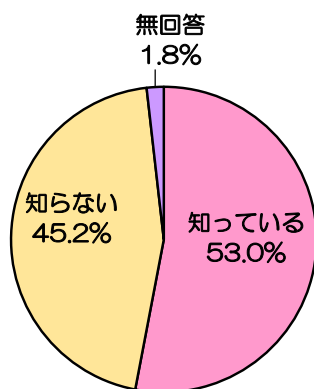
1. 当金庫では投資信託を取扱っておりますが、インターネットでのお取引で購入手数料が50%割引になることをご存知ですか



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66.7%となっており、お客様に対するご案内が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。

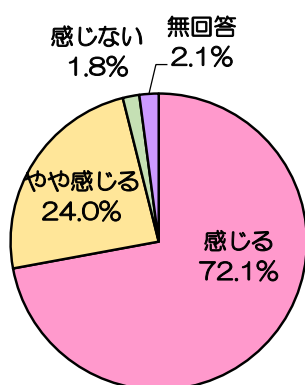
2. 当金庫では毎月第2日曜日に日曜相談会を開催しておりますが、年金やローンおよび創業の相談ができることをご存知ですか



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。また、本年度より創業に対する相談も受け付けておりますので、お気軽にご相談下さい。

「知らない」が45.2%となっており、お客様に対するご案内が不足しているものと認識しております。今後も、新聞折込や窓口等にてご案内に努めてまいります。

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

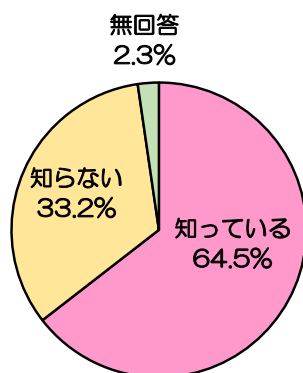


アンケートについては、親しみやすさを「感じる」「やや感じる」と答えていただいたお客様を合わせると96.1%となっており、ご来店時の窓口対応や渉外訪問時の対応に良い印象を持っていたと考えています。

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。

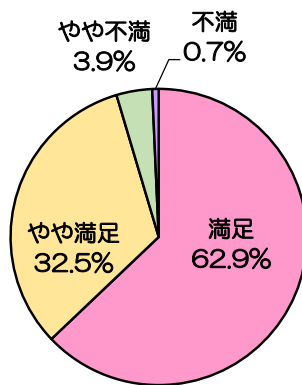
地域貢献活動についてご意見をお聞かせください

1. 当金庫では、少年野球大会やグラウンドゴルフ大会などの各種スポーツ大会の開催・地域の清掃活動などに参画していますが、活動状況はご存知ですか



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、地域の祭りへの参加や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も地域貢献活動に積極的に取り組んでまいります。

2. 前記1の活動を通した、地域への貢献度について

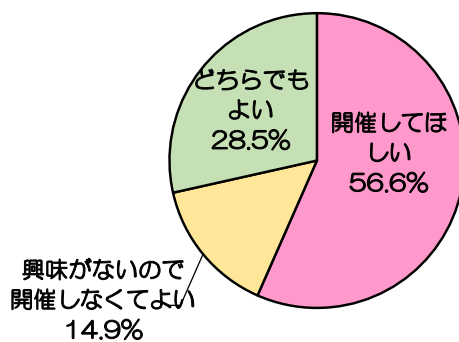


地域への貢献度につきましては、「満足」と「やや満足」を合わせて95.4%と非常に高い評価をいただいております。

今後も、「地域になくてはならない金融機関」となるよう、地域への貢献活動に、より一層取り組んでまいります。

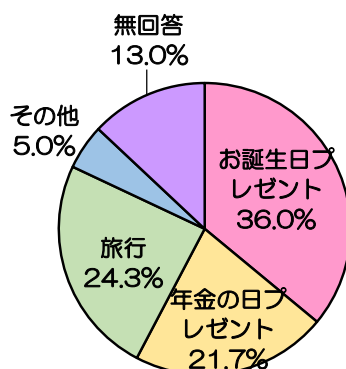
年金をお受取りの皆様よりご意見をお聞かせください

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



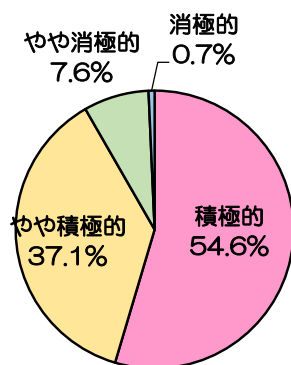
年金をお受取りの皆様へのサービスとして大変ご好評いただいている「年金バラエティーショー」についてご意見をいただきました。2016年度は熊本県出身の水前寺清子さんをメインゲストとしてお招きし大変ご好評をいただきました。開催については、「開催してほしい」が過半数を占めており、「どちらでもよい」を含めると85.1%となっており、次年度開催についても検討しているところであります。

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「年金バラエティーショー」に興味がないとの意見もあり、「年金バラエティーショー」にお越しただけない方へは、周年行事のサービスとして本年1月5日から2月28日まで粗品を進呈させていただいております。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。

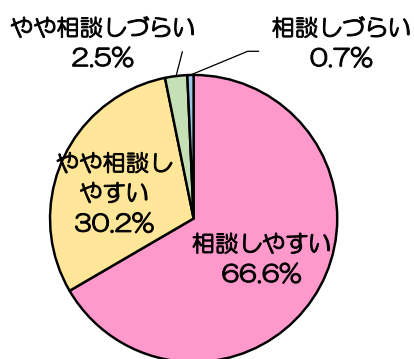
事業者の皆様よりご意見をお聞かせください
1. 当金庫の融資に対する取組姿勢はいかがですか



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、積極的に融資に取り組ませていただいております。

「積極的」「やや積極的」を合わせると91.7%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7.6%、「消極的」が0.7%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。

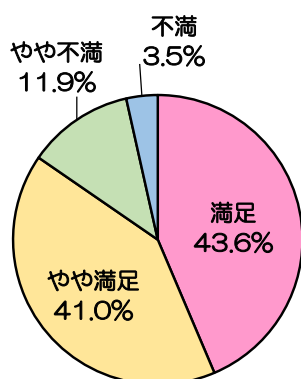
2. ご融資相談のしやすさについてはいかがですか



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。

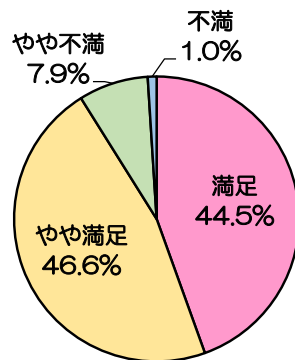
ご融資相談については「相談しやすい」「やや相談しやすい」を合わせると96.8%と好印象を持っていただいているものと考えております。今後もお客様本位での悩みや課題解決に向け積極的に取り組んでまいりますので、お気軽にご相談ください。

3. ご融資期間、担保、保証面についてはいかがですか



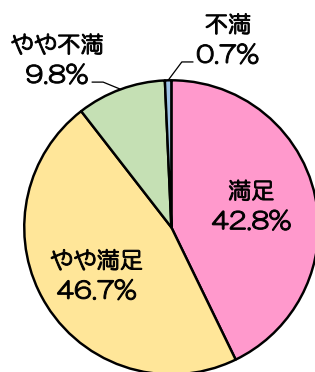
アンケートにお答えいただいたお客様より「満足」「やや満足」を合わせると84.6%であり概ねご満足していただいているものと考えております。反面「やや不満」「不満」が15.4%となっていることから、課題ならびに問題点を分析し改善してまいります。引き続き、お客様のライフステージに応じた課題解決に努め、地域に密着した金融機関として、お客様の立場に立った「お客様本位」のサービスを提供し、より高いお客様満足度の実現を目指して、法令ならびにガイドラインに沿ったご融資の提案に取り組んでまいります。

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



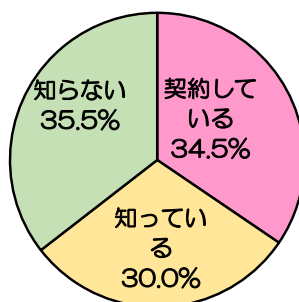
経営に関するアドバイスや融資商品のご提案については「満足」「やや満足」を合わせると91.1%であり高い評価をいただいております。引続き地域に密着した金融機関として、お客様の経営に関するアドバイス、お客様の様々な資金ニーズにお応えするため融資商品のご提案をおこなってまいります。

5. 経営に役立つ情報の提供についてはいかがですか



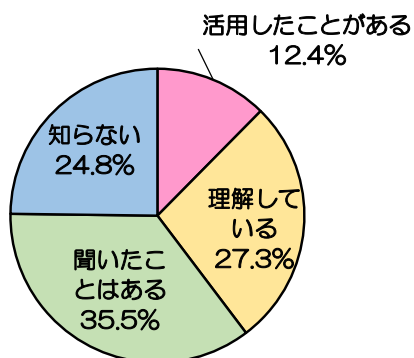
経営に役立つ情報の提供については「満足」「やや満足」を合わせると89.5%であり概ね評価をいただいております。営業活動における情報収集や定期的の実施している職員のスキルアップ研修、トレーニー研修を有効に活用し、お客様の経営に役立つ情報の提供ができるよう努力してまいります。

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や特別金利の定期積金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426事業所でご契約いただいております。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。

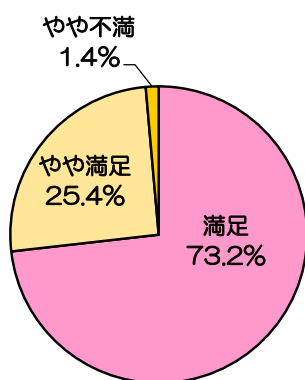
7. 当金庫が取り組んでいる「地域活性化のための地域貢献事業」についてご存知ですか



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おられ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。

地域の皆様の認知度は全体の4分の3であり本事業の浸透度は広がりを見せておりますが、利用者数は12.4%と低いことから、今後も地域の多くの事業者様に当事業を活用し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98.6%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。



信用金庫の日（粗品プレゼント）



地域清掃活動



各種スポーツイベント開催



各種専門家による課題解決支援

前回（平成27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 懸賞付定期預金「セレクトチャンス」を取扱いました。 ② 金利2倍の定期積金「夢計画（ドリームプラン）」を取扱いました。 ③ 職域サポート「パートナー」契約の事業所従業員様向けローン金利割引制度や、特別金利の定期積金をご利用いただける契約制度を設けております。 ④ 教育・カーライフローンの特別金利キャンペーン最優遇1.95%（保証料含む）を実施しております。 ⑤ 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%引ききしております。
店舗・その他 に関する要望	・本店営業部ローカウターの椅子を、安全性の高い椅子に交換いたしております。 ① ・本店営業部の記帳台については、ご高齢者の利便性を考慮した椅子式記帳台に交換いたしました。 窓口での振込受付時間については、28年11月より14時（以前は13時45分）まで延長いたしました。また、ATM・インターネットバンキング・テレホンバンキングでは15時までお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。 ② ③ 女子職員の夏用制服を更改いたしました。 地域貢献活動として、「少年野球」「少年サッカー」「グラウンド・ゴルフ」等々のスポーツ大会の開催および、地域の清掃活動に参画すると共に、平成28年8月に大川市と「連携協定」を締結し地方創生に取り組んでいます。今後、地域の発展のために努力してまいります。 ④ 年金感謝デー「バラエティーショー2016」を開催いたしました。また、 ⑤ 「バラエティーショー2016」の開催については、前回の招待地区との開催曜日の入れ替えを行いました。



消費者ローン特別金利



特典付定期預金
セレクトチャンス



金利上乗せ定期積金
夢計画ドリームプラン



バラエティーショー
2016

◆今回、主なお客様のご意見と当金庫の対応（平成29年2月3日現在）

お客様のご意見等	当金庫の対応
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、テレビ画面に表示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。 - 定期預金、定期積金のキャンペーンはないのですか。	28年度は特典付定期預金「セレクトチャンス」として金利上乘せかスイーツを選んでいただける商品、および通常の金利2倍の定期積金「夢計画（ドリームプラン）」のキャンペーンを行いました。今後も、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。
- 年金バラエティショーに行けない人にも何かサービスを。 - バラエティショーのチケットをペアチケットにして欲しい。 - 年金バラエティショーで初めて出したハガキが落選でした、どのように選んでいますか。	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29年度も開催に向けて検討を行っているところです。 バラエティショーのご観覧を希望されなかったお客様へ、周年行事のサービスとして本年1月5日から2月28日まで粗品を進呈させていただいております。また、ペアチケットのご要望もありますが、対象のお客様が1万6千名様を超えており、より多くの年金を受給して頂いているお客様に観覧して頂くためにも、現状のままとさせていただきます。バラエティショーの抽選につきましては、当金庫総代2名を審査員にお迎えし、ご来店されたお客様に参加していただき公開抽選を行っております。抽選会の模様につきましては、当金庫ホームページに掲載しております。 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。
- 地域貢献活動について知りませんでした。 - 地域貢献活動をもっと知らせてほしい。	当金庫では地域貢献活動といたしまして「少年野球大会」「少年サッカー大会」「グラウンド・ゴルフ大会」などの各種スポーツ大会の開催、ならびに、「大川木工まつり」をはじめとした地域の催事、および、地域の清掃活動等々に参画いたしております。貢献活動の内容につきましては、ホームページやディスクローシャー誌などに掲載しておりますが、地域の皆様へのお知らせが、まだまだ不足しているとのこと意見であり、今後も周知に努めてまいります。
- 休日のATMが利用できる店が少ない。 - ATMを増設してほしい。 - ATMの音がうるさい。	ATMの台数につきましては、ご利用の状況等を考慮し設置しております。また、休日のATMについては、本店・酒見支店・ゆめタウン大川店及び、イオンスーパーセンター大木店の4ヶ所を稼働させていただいております。現在のところ新設の計画は無く、ご不便をお掛けすることもあるかと存じますが、ご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。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。また、「ATMの音がうるさい」とのご意見でございますが、「耳のご不自由なお客様」や「高齢のお客様」のご利用も多く、月に数件の「取り忘れ」も発生していることから、ご迷惑をお掛けいたしますが現在の案内音量でご了承願います。
- 通帳がATMで使えなくなることが多い。 - 通帳の磁気がすぐ「ダメ」になる。	現在、通帳磁気の変更を検討しておりますが、信用金庫業界のゼロネットサービスのご利用の際に、他の信用金庫での通帳取引（入金・記帳）ができなくなる可能性が高いため、お客様にご不便をおかけする面もあります。業界にとっての課題ではありますが、他の信用金庫とも協議を進めてまいりますので、もう少ししばらくお待ちいただけますようお願いいたします。なお、お客様におかれましては、開閉部が磁石となっているバック・ショルダー内に通帳を納めておられる場合やスマートフォンを通帳に近づけて持ち運ばれている場合は、それぞれの磁気が強いいため、通帳の磁気を消去する原因となりますので、お取扱いには十分ご注意をお願いいたします。
- ATMの手数料に不満。 - ATMの手数料を見直してほしい。 - ATM手数料タダ。	ATMの手数料に対するご意見に関しましては、「しんきんゼロネットサービス」といたしまして、北海道から沖縄までの47都道府県に設置されている全国の信用金庫のATMを手数料無料で利用できるサービスを行っております。「平日の時間帯については8時45分から18時までの入出金・左記以外の時間帯および土曜日、日曜日、祝休日にATMをご利用された場合には、所定の手数料が必要となります。但し、当金庫口座につきましては、土曜日、日曜日、祝休日のご利用の場合、本店・酒見支店・ゆめタウン大川店は9時（但し、開店時より利用可能）から、イオンスーパーセンター大木店は8時30分から17時までは手数料無料でご利用いただけます。」 注：ゆめタウン大川店とイオンスーパーセンター大木店については19時まで手数料無料。その他の詳細につきましては、最寄の窓口またはホームページにてご確認ください。

地域とともに歩む、コミュニティバンクであるために・・・



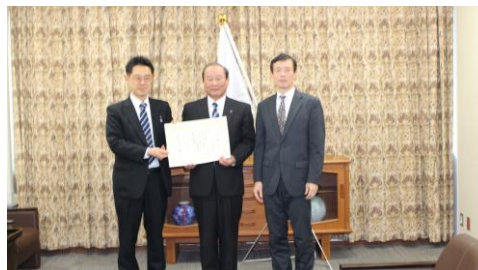
大川市との地域創生に関する連携協定締結



年金バラエティーショー2016



法律相談会・日曜相談会



地方創生に資する取組みにより受賞
(金融機関の特徴的な取組み事例として認定)

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29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29年2月
営業推進部 (0944)86-6923