

「お客様満足度調査」の 集計結果と改善策の 実施状況について



大田原信用金庫

(平成19年6月)

当金庫では平成18年10月に、第二回「お客様満足度調査」を実施いたしました。平成17年11月に実施した第一回調査結果を踏まえ、お客様へのより良いサービスの実現を目指して、継続実施したものです。多数の方々にご協力をいただき、貴重なご意見やご要望を頂戴することができ、誠に有難うございました。

第一回調査では法人と個人のお客さまを対象とさせていただきましたが、今回は調査対象をご融資取引のある法人のお客さまとさせていただきました。当金庫は地域経済への安定した資金供給を重要な責務と考え、中小企業の健全な育成発展に貢献することを、経営理念の一つとしております。そうした中で、ご融資取引をいただいている中小企業のお客さまの声を、今後の経営に反映したいと考えたからです。本冊子で今回調査の集計結果とお客さまの主なご意見やご要望、それに対する改善策の実施・検討状況についてお知らせいたします。

ご意見等についてはお褒めの言葉も頂戴しておりますが、当金庫が改善を図らなければならないご指摘やご要望について、数多くのご意見を集約する形で記載させて頂きました。

1. 「お客様満足度調査」実施内容

(1) 調査時期

平成18年10月10日～平成18年11月2日

(2) 調査対象

法人融資取引先 500社

(3) 調査方法

配布方法・・・調査票を直接手渡しさせていただき、ご協力をお願いしました。

回収方法・・・郵送または直接手渡しで回収させていただきました。

(4) 回答状況

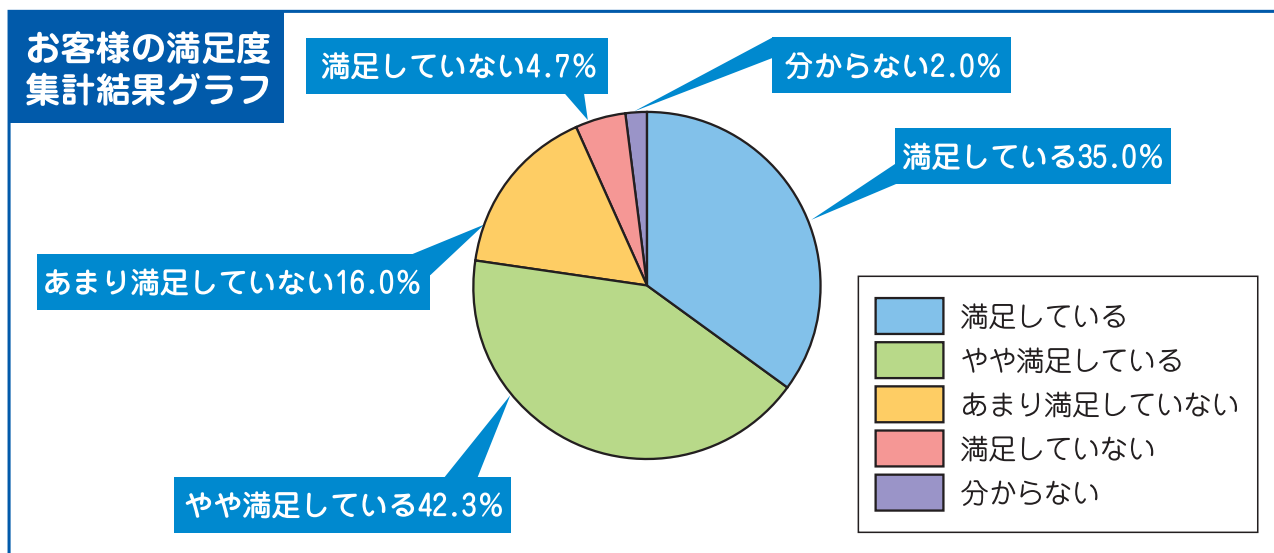
305先（回収率 61.0%）

2. 集計結果

1 お客様の満足度

ご融資取引に当金庫をご利用いただいている中で、取引に満足されているかどうかをお聞きしました。

「満足している」と「やや満足している」合計で77.3%の評価をいただいています。「あまり満足していない」と「満足していない」の合計は20.7%となっています。



お客様の主なご意見

- ア. 地域密着で営業しており、気軽に相談できる。話しやすさ、庶民的なところが良い。
- イ. 担当者だけでなく支店長も、良く会社の内容を分かってくれている。
- ウ. 地域の小さな企業にも、経営改善や融資の相談に積極的に乗ってくれる。
- エ. 「身近にある信用金庫」がキャッチフレーズであり取引していたが、最近それが段々となくなってきている。
- オ. 地銀等の他金融機関と同じ動きになってきており、信用金庫の良さが無くなっているのではないかと。

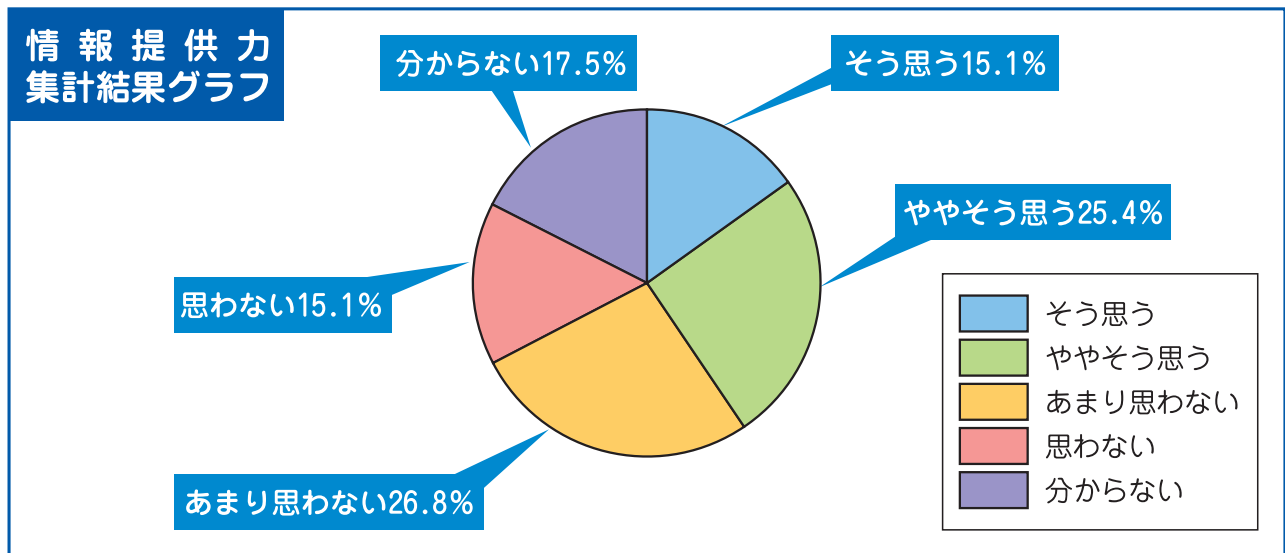
2 当信用金庫の評価(重視項目)

当金庫とのお取引に際して、お客様が重視されている項目をお聞きしました。お客様は「情報提供力に優れている」、「提案力に優れている」、「担当者は知識が豊富である」、「担当者は迅速に事務手続きを行っている」、「担当者は親身な対応をしている」等の項目を重視しています。

それぞれの項目について、当金庫の評価をお聞きしました。

①情報提供力について

「情報提供力に優れている」の評価は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計は40.5%となっており、「あまり思わない」と「思わない」の合計が41.9%となっています。「分からない」も17.5%と多く、提供している情報の内容や提供の仕方に問題があるものと受け止めています。

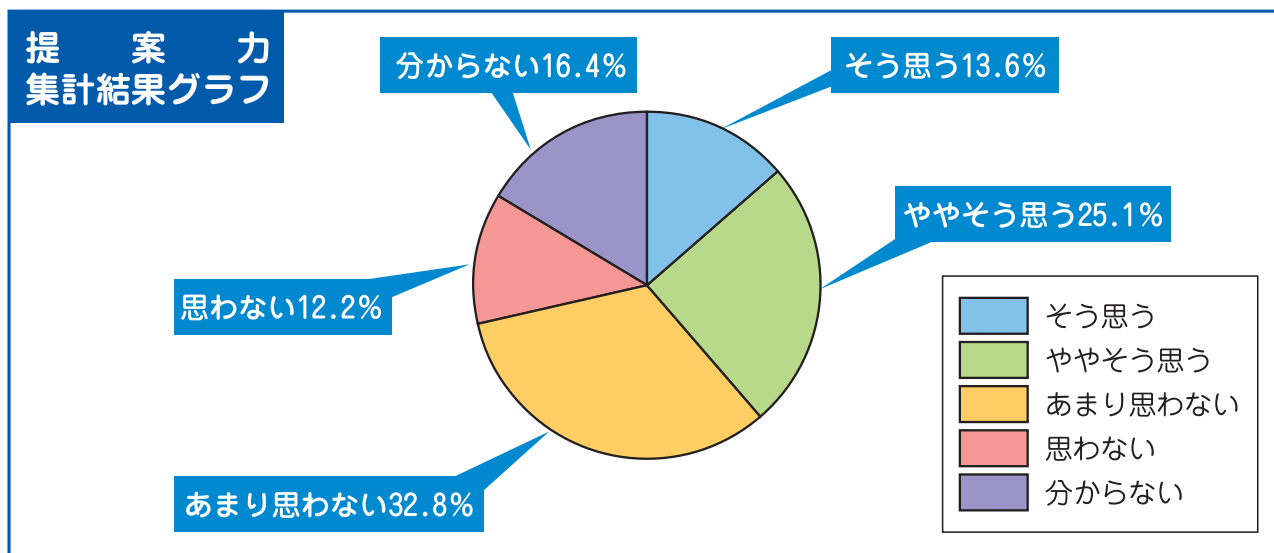


お客様の主なご意見

- ア. 地域経済の動向、金利の先行き、公的資金の活用等、もっと経営に役立つ情報を提供して欲しい。
- イ. 資金調達に役立つ情報として、低金利の制度融資を紹介してもらいたい。また、お客様の立場に立った低金利の商品を開発してもらいたい。
- ウ. 「だいしん経営塾」に参加することにより得られる情報が、経営に役立っている。
- エ. 地域経済の情報だけでなく、分かりにくい世界の動きや日本経済の動きも教えて欲しい。
- オ. 資金運用についての情報も提供して欲しい。

②提案力について

「提案力に優れている」の評価は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計は38.7%となっており、「あまり思わない」と「思わない」の合計が45.0%と、低い評価となっています。また、「分からない」が16.4%と情報提供力に次いで多く、提案の有無だけでなく内容や質などにも問題があるものと受け止めています。

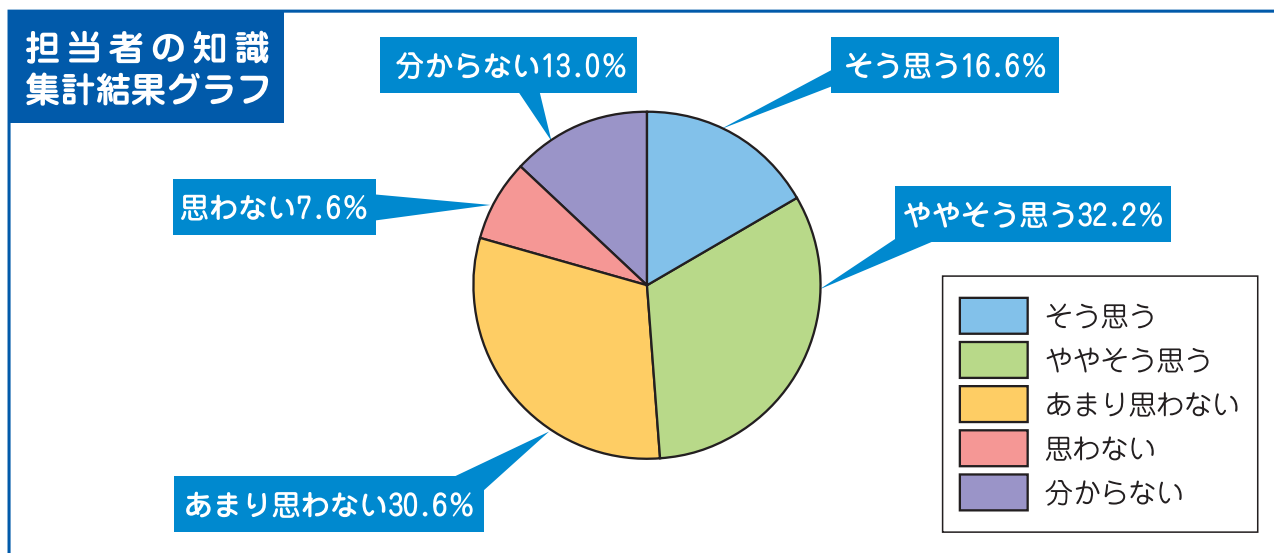


お客様の主なご意見

- ア. 経営改善や資金調達についていろいろな提案をしてくれて、親身になって相談に乗ってくれている。
- イ. 経営に役立つ情報やサービスの提案が、銀行系と比べると少ない。
- ウ. 資金調達や資金運用などの取引に関する提案をして、もっと相談に乗って欲しい。
- エ. 経営分析の結果について意見交換し、改善についての提案をして欲しい。
- オ. 経営改善や事業戦略などの、経営革新に関する提案をして欲しい。

③担当者の知識について

「担当者は知識が豊富である」の評価は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計は48.8%となっており、「あまり思わない」と「思わない」の合計が38.3%となっています。「情報提供力」や「提案力」と比較すれば高い評価となっていますが、「分からない」が13.0%と多く、総体としては低い評価と受け止めています。

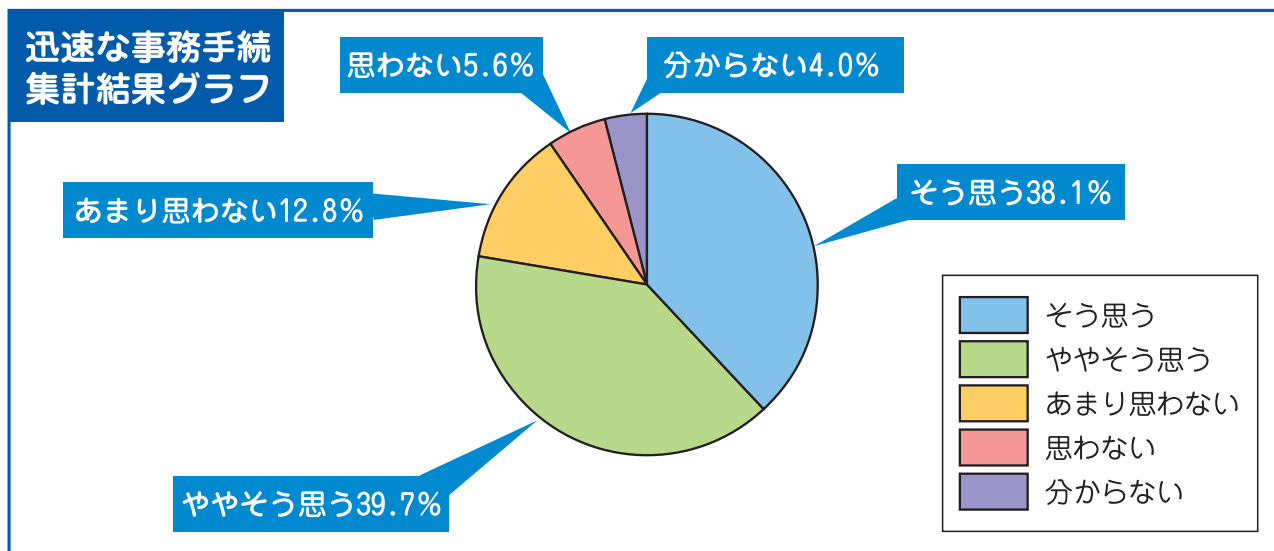


お客様の主なご意見

- ア. 担当者によって勉強している人と、そうでない人がいる。担当者次第で取引は変わるので、担当者の育成に努めて欲しい。
- イ. 住宅ローンなどの知識を、もっと知っていて欲しい。
- ウ. 業種によって、もっと専門的な知識を持った担当者が欲しい。
- エ. 新しい商品やサービスを、分かりやすく説明できる知識を身につけて欲しい。

④迅速な事務手続について

「担当者は迅速に事務手続を行っている」の評価は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計は77.8%となっており、「あまり思わない」と「思わない」の合計が18.4%と、高い評価となっています。

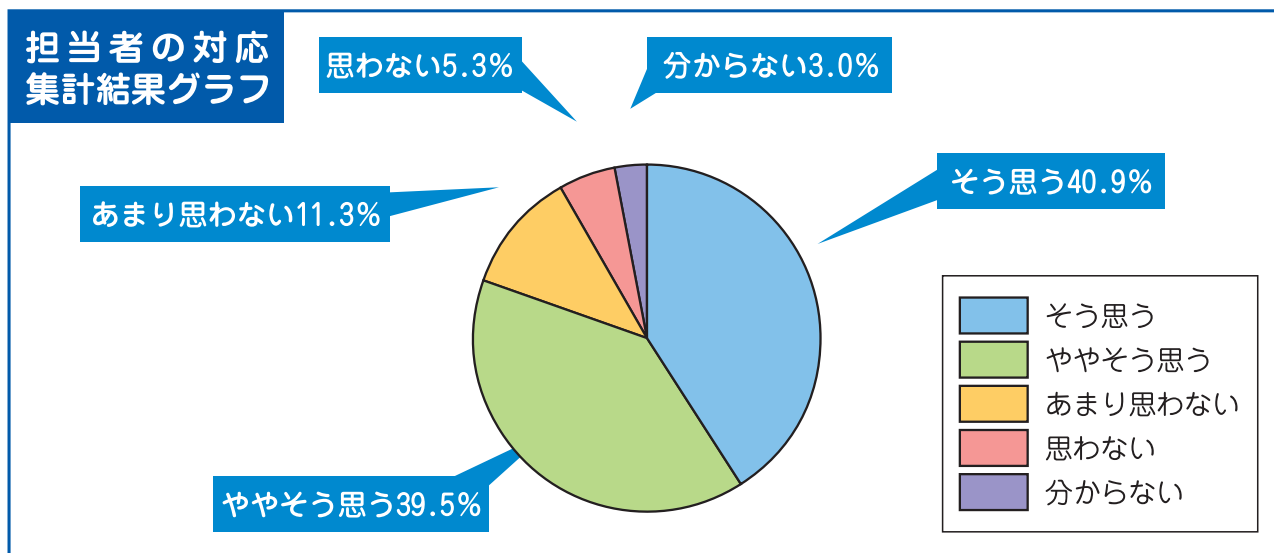


お客様の主なご意見

- ア. 資金調達るとき、親身な対応で迅速に手続きを行ってくれるので利用しやすい。
- イ. 訪問して事務手続きしてくれるので助かっている。
- ウ. 融資のときに提出する書類や記入する書類が多すぎる。
- エ. 何十年も毎日のようにお店に顔を出しているのに、「本人確認」に必要だからといって身分証明書の提示を求めるのは、紋切り型の対応ではないかと思う。

⑤担当者の対応について

「担当者は親身な対応をしている」の評価は、「そう思う」と「ややそう思う」の合計は80.4%となっており、「あまり思わない」と「思わない」の合計が16.6%と、高い評価となっています。

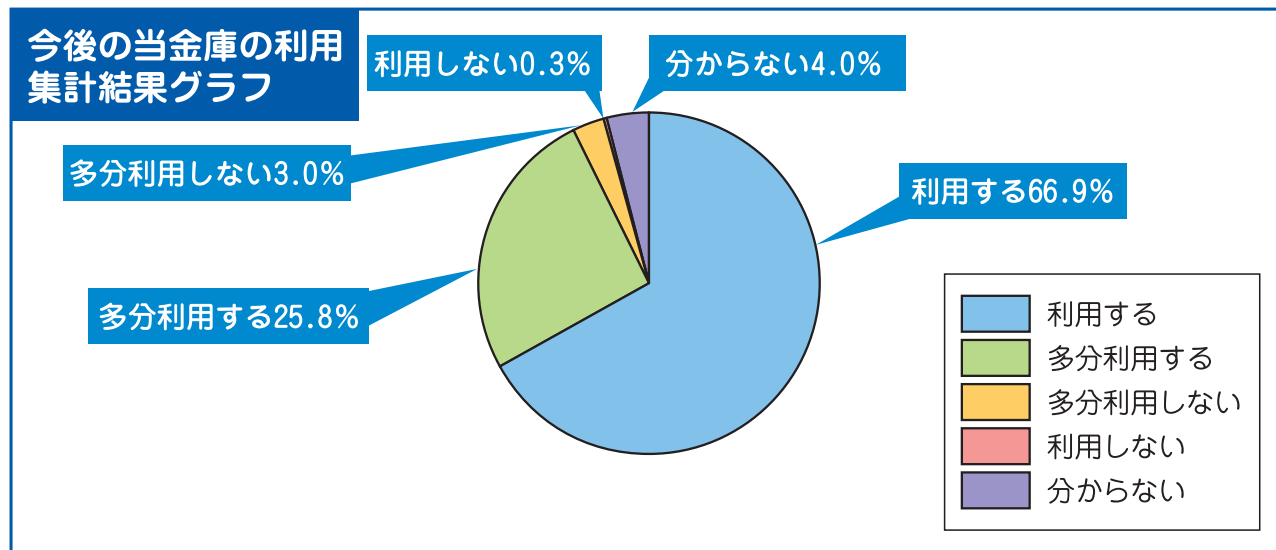


お客様の主なご意見

- ア. いろいろな提案をしてくれて、親身になって相談に乗ってくれる。
- イ. 永く勤務している方が多く、気心が知れているような感じがして、どの支店も馴染みやすい。
- ウ. サービス業でありお客様を大切にすることを指導する必要がある。特に窓口の接客指導は大切だと思う。
- エ. 窓口の人も笑顔で感じが良いが、職員同士の会話が気になる。
- オ. 職員が少なくなったためか訪問が減っており、もっとまめに訪問してもらいたい。

③ 今後の当金庫のご利用

今後も当金庫を利用し続けていただけるかどうかを、お聞きしました。「利用する」と「たぶん利用する」合計で92.7%の回答をいただきましたが、「たぶん利用しない」・「利用しない」・「分からない」の回答が7.3%ありました。



今後も当金庫を利用し続けていただけると考えておられる法人取引先が90%を越えており、大変ありがたく心強く思っております。

しかし、それに甘えることなく、お客様満足度の向上により、より多くのお客様に継続してお取引をいただけるよう、体制の整備を進めていく所存です。

3. 改善策の実施について

1 集計・分析結果の特徴点について

お客様には多数の質問項目についてご協力をいただいておりますが、本冊子には集計・分析結果の中の特徴的な部分について、記載させていただきました。

調査全体を通してお客様の当金庫への満足度を見ますと、次のような特徴点が表れています。

- ①銀行とは違った、地域に密着した信用金庫らしさを望む声には根強いものがあり、Face to Faceの営業スタイルについても満足度が高くなっています。
 - ア. 担当者の親身な対応や事務手続きの早さなど、基本的な顧客対応に関しては満足度が高くなっています。
 - イ. 担当者個人の真面目さ、親切さ、誠実さなどについても、高い評価になっています。
- ②金融知識、情報提供、提案などに関する評価は低くなっています。
 - ア. 銀行に較べて、担当者の専門知識や経営改善へのアドバイス・提案力などは低いという評価になっています。
 - イ. 新しい融資手法への取組みなどに対する信用金庫の対応も、低い評価になっています。

2 改善策について

今回のアンケート調査は企業の重点目標や経営課題に対して、当金庫の営業活動が応えているかどうかを中心にお尋ねしています。したがって、回答内容も具体的な個別項目への要望事項というよりも、企業経営全般にかかわるものを中心となっています。

具体的には次のような項目に長期的に取り組んでまいります。

- ①お客様の目線に立つ経営(営業)を目指し、以下のような項目に取り組んでまいります。
 - ア. 事業性プロパー融資制度やローン新商品などの開発
 - イ. 預金新商品などの開発や預り資産商品の取扱拡充
 - ウ. 預り資産販売体制の充実
 - エ. 販売チャネルの拡充
 - オ. 融資担当者や得意先担当者の融資審査能力向上
 - カ. 経営改善支援活動の継続・充実
 - キ. 「年金相談会」や「ローン相談会」の継続開催による相談機能の強化
 - ク. 得意先活動のあり方の見直し
 - ケ. 本部機構の見直しと機能強化

②環境変化に対応できる人材の育成強化を目指し、以下のような項目に取り組んでまいります。

ア. OJTや集合研修などの一層の充実

イ. より良い金融サービスが提供できるよう、管理職と渉外担当者を対象とした3ヵ年人材育成プログラムの導入

ウ. 窓口対応能力とCS向上を目指した、内部勤務者を対象とした3ヵ年人材育成プログラムの導入

エ. 人事諸制度の改定

また、具体的な個別項目の改善については、平成17年度お客様満足度調査の結果をも踏まえて、継続して取り組んでまいります。

4.「平成17年度お客様満足度調査結果」の改善策の取組状況

平成17年度の調査結果と改善策の取組状況については、平成18年6月に公表させていただきました。公表させていただいた各項目に沿って、その後の取組状況についてお知らせいたします。

1 お客様の理解

当金庫がお客様をよく理解しているかどうかは、前回調査で比較的高い評価をいただいた項目ですが、法人のお客様からは、業務内容や業界特徴の理解について不十分との声をいただいております。

- ① 渉外担当者の訪問状況についてご意見が数多く寄せられたことから、担当者の行動基準を定め、行動管理の徹底に努めております。そこでは、訪問件数を増加し、お客様のニーズを汲み取る訪問内容にしていくよう見直しを行い、信用金庫の良さであるFace to Faceの営業スタイルを堅持できるよう努めております。
- ② お客様の理解を深めるためには担当者の能力向上が必要不可欠であり、各種研修会や勉強会の開催、あるいは外部研修への派遣や通信講座の受講などに力を入れてまいりました。また、当金庫独自の庫内試験として「町医者試験」を継続実施し、お取引先の実態をきちんと理解する、所謂「目利き力」の向上に努めております。

2 お客様とのコミュニケーション

窓口や渉外担当者の対応については一定の評価をいただきましたが、ディスクロージャーなどの情報公開については低い評価となっております。

- ① より見やすく分かり易いものとするため、19年3月期のディスクロージャー誌を改訂する作業を進めております。情報公開のあり方について、今後も継続して見直しを進めてまいります。
- ② ホームページについては昨年4月1日全面リニューアルをいたしましたが、その後もこまめにメンテナンスを実施し、常に最新の情報を掲載できるよう努めております。おかげさまで、アクセス数も順調に増加しております。

③ 商品やサービスのご案内・ご提案

お客様への商品やサービスのご案内・ご提案がタイミングよく行われているかどうか、また、新しさを感じるような商品・サービスかどうかについては、評価する割合が一番低かった項目であり、当金庫としても力を入れて改善に取り組んでまいりました。

①融資商品に関しては、消費者ローン・事業性貸出ともに相次いで商品改定や新商品導入を行ってまいりました。

ア. 住宅ローンについては「がん団信」や「三大疾病団信」を導入し、金利優遇制度の見直しを図るなど、金利水準や付加価値で競合する他金融機関に負けない商品を、取り揃えることができたと考えております。

イ. 消費者ローンについても見直しを行い、「カーライフプラン」を分かり易い商品構成にいたしました。また、「教育ローン」や「大型消費者ローン」についても金利や優遇条件の見直しを行い、よりお借り入れし易い商品といたしました。また、ホームページより仮審査申込書をダウンロードし、FAXで申込を行えるよう、申込し易い仕組みづくりも進めてまいりました。

ウ. 事業性貸出については保証協会付新制度融資の導入などのほかに、当金庫独自の制度融資である「だいしんアグリビジネスローン那須の大地」の取扱を開始するなど、新しい商品・サービスの提供に努めてまいりました。

②預り資産商品については平成18年9月より全店で投資信託の取扱いを開始いたしました。また、保険商品については積立型年金保険や年金保険新商品を導入いたしました。

③お客様への商品・サービスのご案内やご提案を行う拠点として、昨年5月に本店営業部内に「お客様相談プラザ」を開設し、おかげ様でご好評をいただいております。よりきめ細やかな対応ができるよう、平成19年3月よりスタッフを1名増員いたしました。

4 お客様との取引の進め方

お客様とのお約束を守る、お取引中のフォロー・配慮、個人情報保護への配慮などについては、高い評価をいただいておりますが、提出書類の簡素化や分かり易い説明などについて、ご意見を頂戴しております。

- ①個人情報保護法の制定や本人確認法施行令および施行規則の改正など、法的に対応が求められることが多くなっており、研修会の実施やQ&Aなどにより、窓口では親切で明快な対応に努めてまいりました。
- ②融資取引などにおける説明義務の強化により、お客様にお手数をお掛けすることが多くなっておりますが、「重要事項の説明」書式を制定・改訂するなど、適切な説明態勢が確保できるよう努めてまいりました。
- ③提出書類数が多くなる住宅ローン申込などについては、新たに管理表を制定し、お客様に必要な時期に過不足なく書類の提出を依頼できるよう、内部態勢の整備に努めてまいりました。

5 お客様に接する担当者の対応・態度

調査項目の中で一番高い評価をいただきましたが、担当者の知識不足や、担当者による差の大きさについてご意見を頂戴しております。

- ①OJTによる人材育成に加えて、各種研修会や勉強会の開催、あるいは外部研修への派遣や通信講座の受講などに力を入れてまいりました。休日を活用した「土曜講座」や「土曜研修」も定例的に開催し、基本的なビジネスマナーや金融に関する幅広い知識の習得に努めてまいりました。
- ②投資信託や保険商品などについては、コンプライアンスに違反することのないよう、集合研修だけでなく本部スタッフによる営業店指導も行っております。

⑥ 金融サービスの提供力

前述した③「商品やサービスのご案内・ご提案」と並んで評価の低い項目ですが、寄せられているご意見やご要望は同様の内容となっています。この項目への改善への取組状況は、③「商品やサービスのご案内・ご提案」を参照いただきますようお願いいたします。

⑦ お取引のし易さ

各種手続き(新規取引・変更手続・解約)のし易さについては、比較的高い評価をいただきましたが、店舗や取引手段(ATM、インターネットバンキングなど)への評価が低くなっております。

- ①ATM取引件数の多い西那須野支店については、ATMを1台増設いたしました。今後も取引件数の多い店舗については、増設を計画しております。
- ②営業エリア内での利便性向上をはかるため、足利銀行との間で店舗外出張所の共同化を進めてまいりました。18年4月末に2ヶ所であった店舗外出張所は、19年4月末現在で9ヶ所となっております。

⑧ お取引の条件

お客様の事情に応じたお取引の条件提示が行われているかどうかや、融資利率、各種手数料の説明状況や水準についてお聞きしましたが、融資条件や各種手数料についての評価が低くなっております。

- ①19年2月の日銀による利上げ以降、各金融機関は短期プライムレートの引上げを実施しております。競合金融機関が0.250%の引上げを実施する中で、当金庫は19年4月2日から0.125%引上げさせていただきました。

当金庫ではお客様からの貴重なご意見に速やかにお応えすることが、皆様に一層親しまれ信頼される信用金庫になるとものと考え、改善策の実施に積極的に取り組んでまいりました。お客様満足度の向上に向けて、18年度調査結果も経営方針や諸施策の中に生かしていく方針です。また、今後も継続して「お客様満足度調査」を実施し、改善のための諸施策に取り組んでまいります。

これからもお気づきの点がございましたら、店頭備え付けの「ご意見箱」（お客様の声）をご利用いただき、あるいは役職員に対し、どしどしご意見ご要望をお寄せ下さいますようお願い申し上げます。

MEMO

A series of horizontal dotted lines for writing a memo.