

# 「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20年6月)

当金庫では平成19年11月に、第三回「お客様満足度調査」を実施いたしました。平成17年11月と平成18年10月に実施した過去二回の調査結果を踏まえ、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様を対象に、第二回調査ではご融資取引のある法人のお客様を対象に実施いたしましたが、第三回調査では個人のお客様を対象とさせていただきます。

第一回調査での個人のお客様は、住宅ローン等のローン取引のある方など、比較的深いお取引をいただいているお客様とさせていただきます。しかし、お取引いただいているお客様の多くは、各種預金取引や公共料金口座振替等で日常的に当金庫を利用している方々です。当金庫はそうした数多くのお客様によって支えられていますが、ご来店いただき窓口でご意見を頂戴する機会や、得意先担当者が訪問する機会が比較的少ないことから、そうしたお客様の声を、できる限り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様のご意見やご要望、改善策の実施・検討状況など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19年11月1日～平成19年11月21日

### (2) 調査対象

日常的に当金庫を利用いただいている個人のお客様 500先

### (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

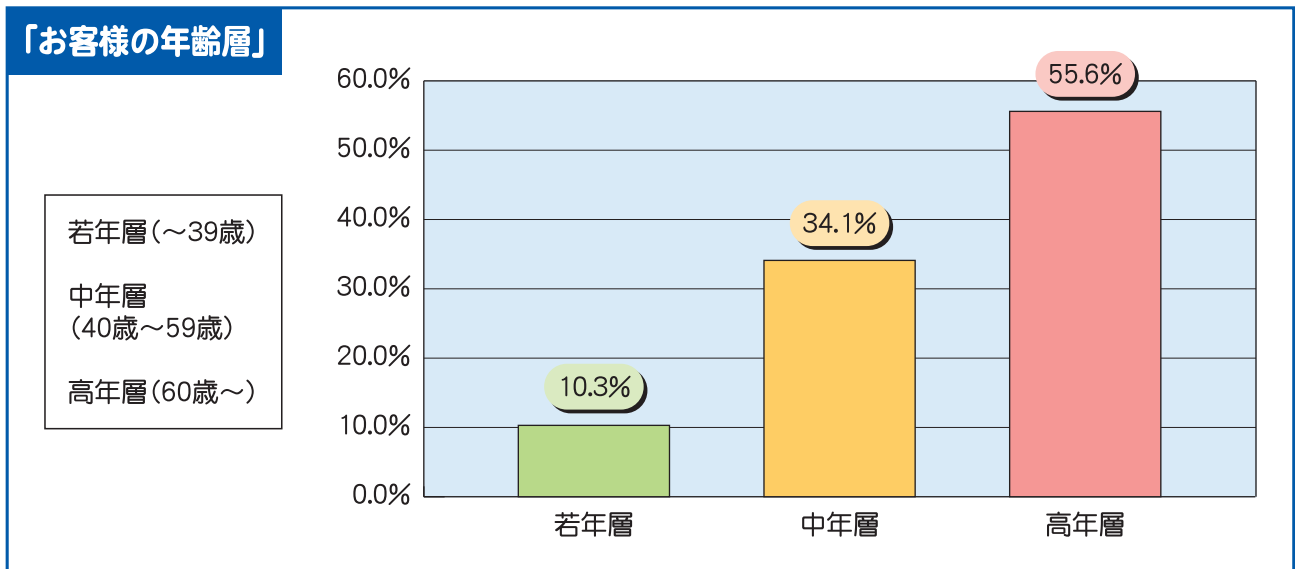
334先(回収率 66.8%)

## 2. お客様について

ご回答いただきましたお客様の、年齢、性別、職業は次のとおりです。

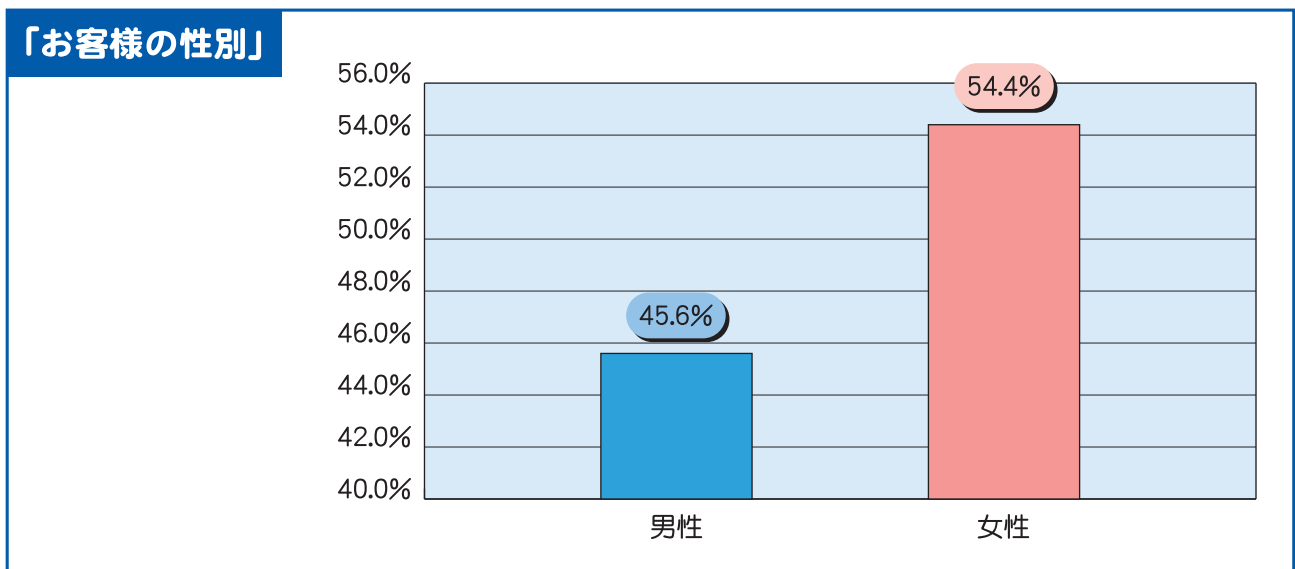
### 1 年齢層

ご回答いただいたお客様を年齢層毎に3分類しますと、若年層が少なく高年層が多くなっています。



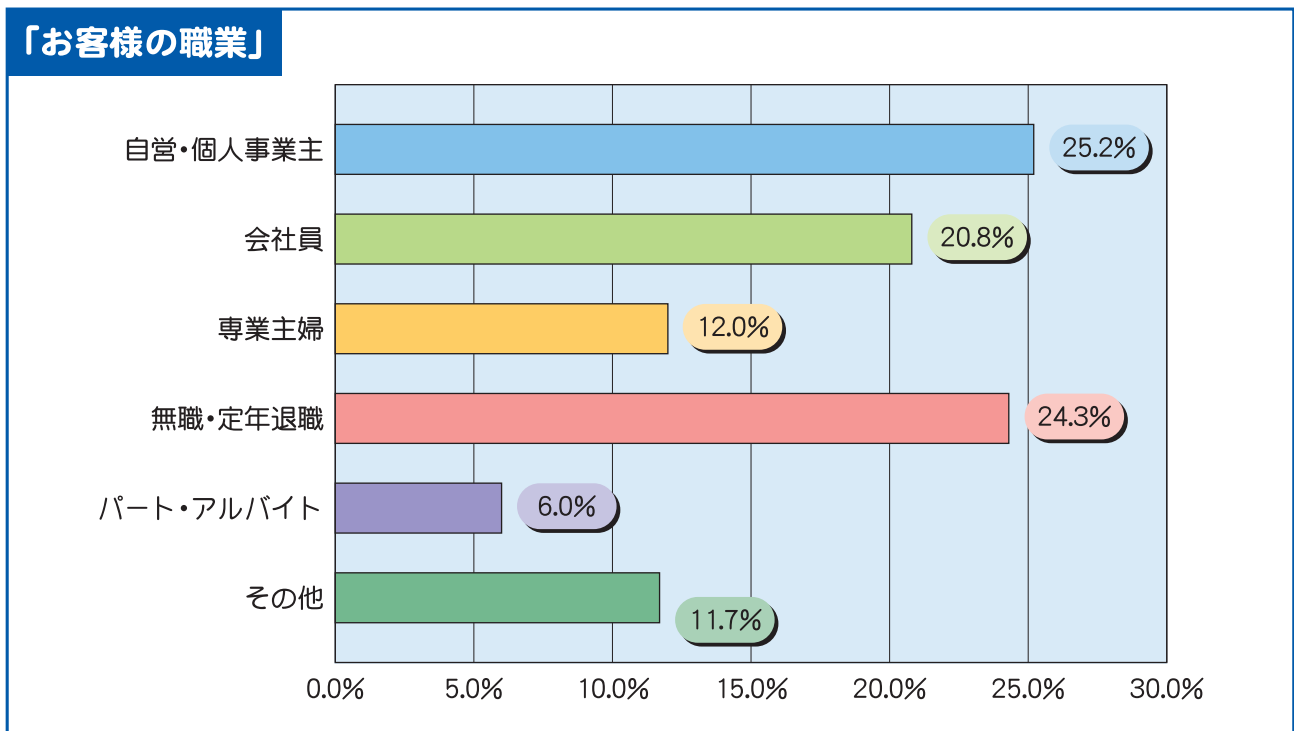
### 2 性別

ご回答いただいたお客様を性別に分類しますと、女性のお客様が多くなっています。



### 3 職業別

ご回答いただいたお客様を職業別に分類しますと、**自営・個人事業主、無職・定年退職、会社員、専業主婦**の順となっています。



### 3. 調査結果について

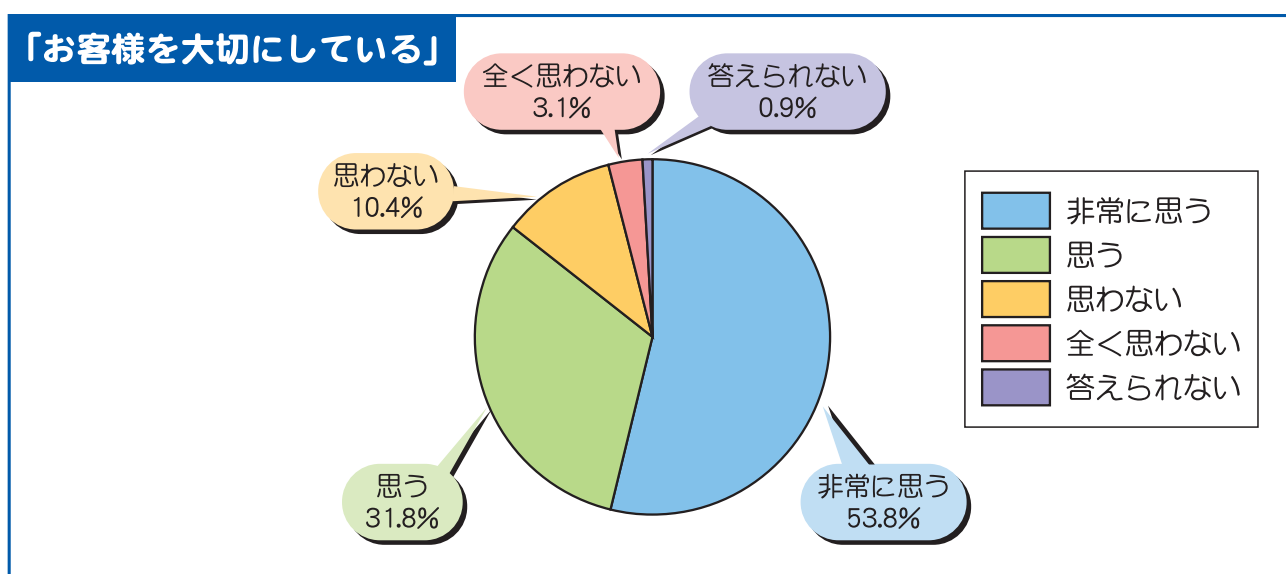
当金庫の姿勢や活動全般についてお客様の評価をお聞きし、また、当金庫への期待や意見、改善点についてもお聞きしています。

お尋ねした質問項目は多岐にわたりますが、今後当金庫が重点的に改善に取り組まなければならない項目について、集計結果を記載させていただきます。

#### 1 当金庫の姿勢について

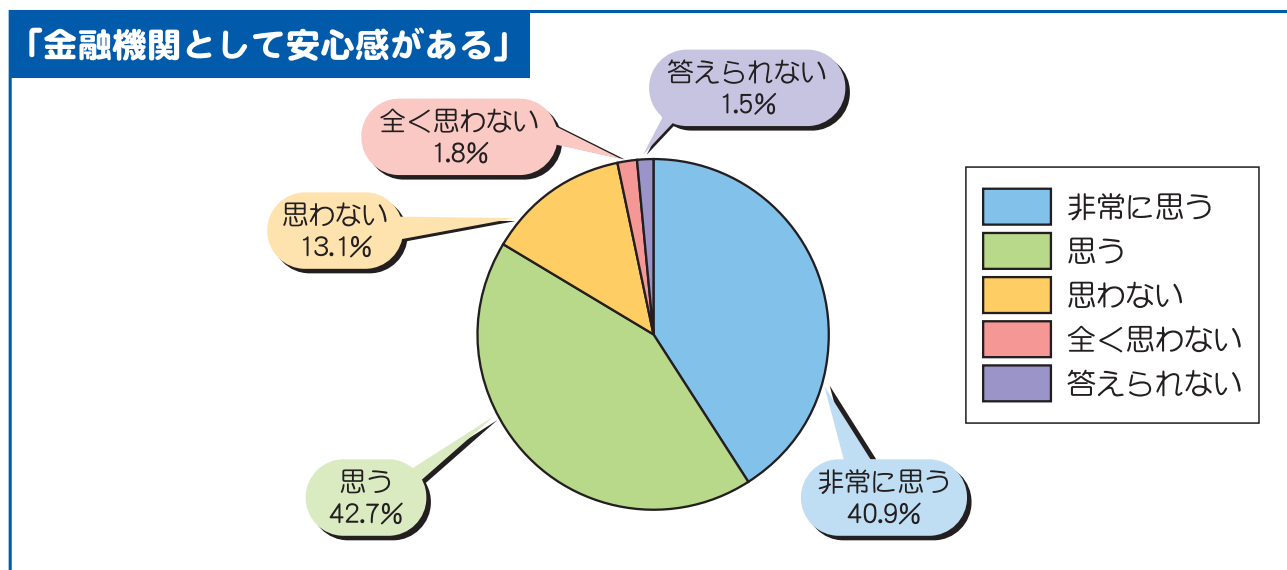
##### ①お客様を大切にしている

「お客様を大切にしている」への評価は、「非常に思う」と「思う」の合計は85.6%となっており、「思わない」と「全く思わない」の合計が13.5%となっています。



## ②金融機関として安心感がある

「金融機関として安心感がある」への評価は、「非常に思う」と「思う」の合計は83.6%となっており、「思わない」と「全く思わない」の合計が14.9%となっています。



当金庫の姿勢に対しては、一定の評価をいただいているものと受け止めています。しかし、厳しいご意見も頂戴しています。

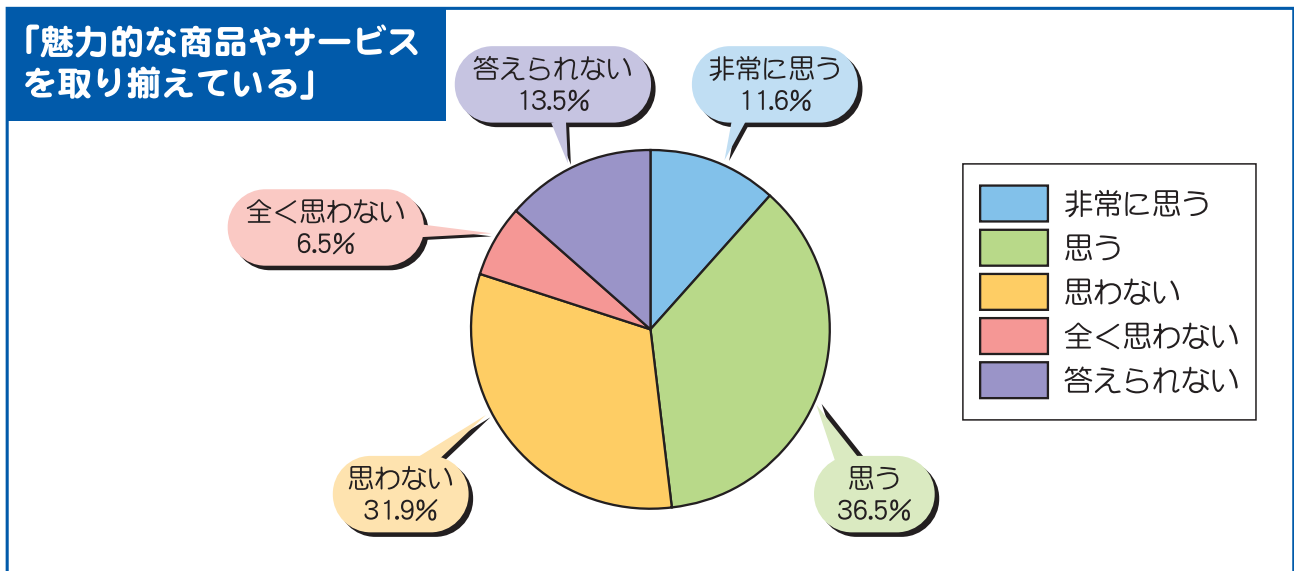
### お客様の主なご意見

- ア. 地元中小企業にとってなくてはならない金融機関であり、信頼している。  
堅実な経営をしていって欲しい。
- イ. 都市銀行や地方銀行と違って、中小企業に対しても積極的に融資しているのが良い。
- ウ. 待ち時間が少々長い。窓口が混んでいたら、後ろの人も受付に出てきて欲しい。
- エ. 預金額等によって対応が違うような気がする。少額の取引でも大切にして欲しい。
- オ. 担当者は全然回ってこない。人件費のかかることは理解できるが、もっとこまめに来て欲しい。
- カ. 渉外の方は時間を決めて、約束どおり来て欲しい。担当者によってだが、ルーズな人もいる。

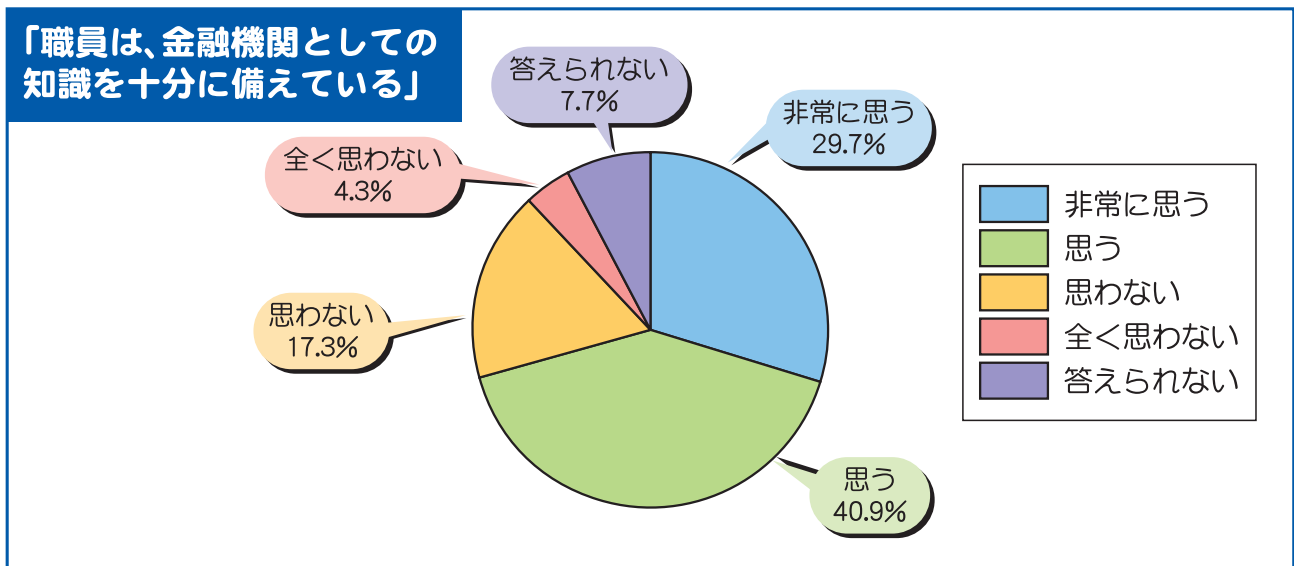
## 2 活動全般について

### ①提供する商品やサービス

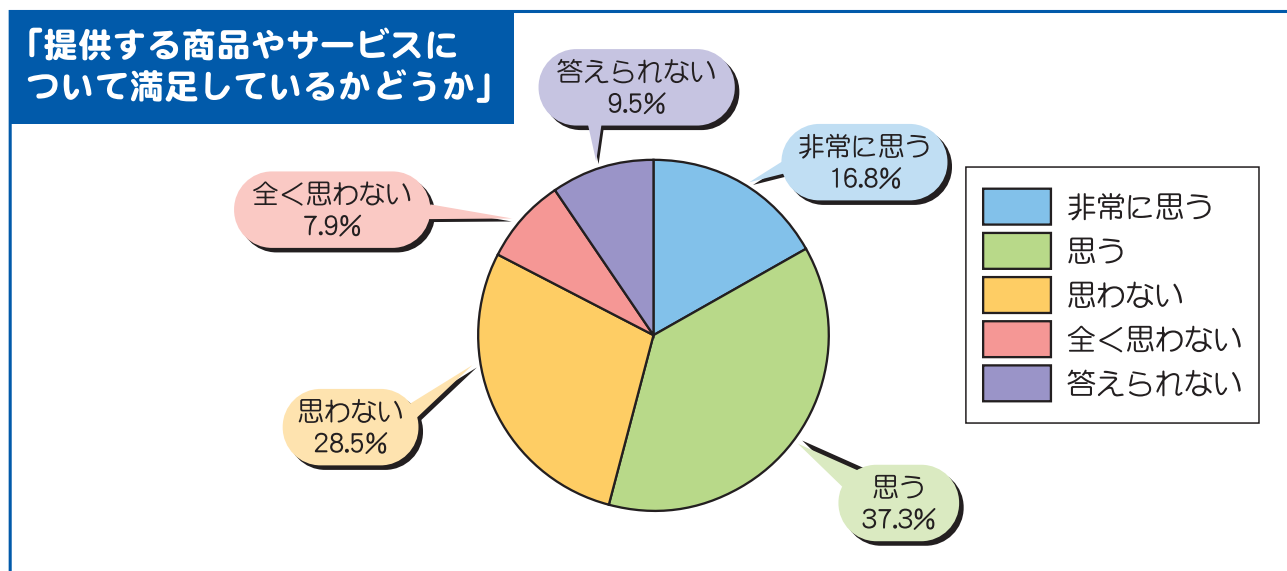
- a. 「魅力的な商品やサービスを取り揃えている」への評価は、「非常に思う」と「思う」の合計は48.1%となっており、「思わない」と「全く思わない」の合計が38.4%と低い評価となっています。また、「答えられない」が13.5%と多くなっています。



- b. 「職員は、金融機関としての知識を十分に備えている」への評価は、「非常に思う」と「思う」の合計は70.6%となっており、「思わない」と「全く思わない」の合計が21.6%となっています。



- c. 「提供する商品やサービスについて満足しているかどうか」との質問に対しては、「非常に思う」と「思う」の合計は54.1%となっており、「思わない」と「全く思わない」の合計が36.4%となっています。「提供する商品やサービス」についての総合的な評価は、低いものとなっています。



「提供する商品やサービス」への質問に対しては、全般的に低い評価となっているだけでなく、「答えられない」との回答も多くなっています。商品やサービスの有無だけでなく、職員の商品知識、提案の仕方や説明の方法などにも、問題があるものと受け止めています。

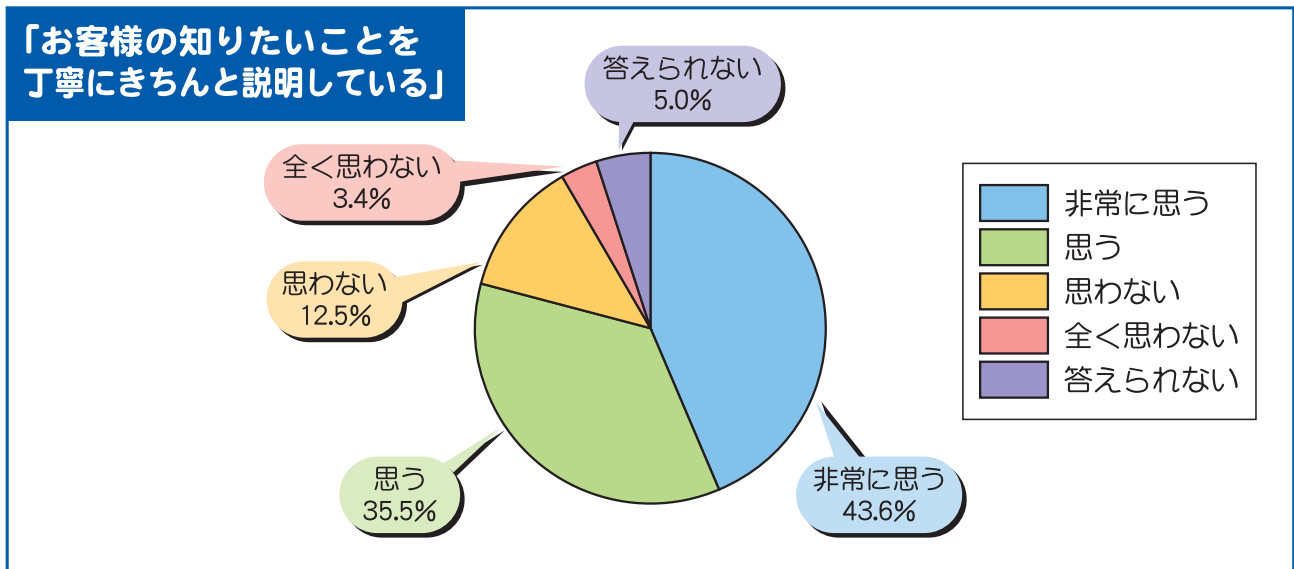
### お客様の主なご意見

- ア. 今流行の投資信託について、もっと勉強して勧めて欲しい。多種多様な商品を取扱って欲しい。
- イ. 毎月渉外担当者が来てくれているが、金利や商品などの説明や情報提供が無い。
- ウ. 有利な情報の提供を早めをお願いしたい。他行と比較して特徴が見えてこない。
- エ. 商品内容はどこの金融機関も同じように思いますが、その中で地銀は一步進んでいます。地銀を真似せず信用金庫らしい商品をお願いしたい。

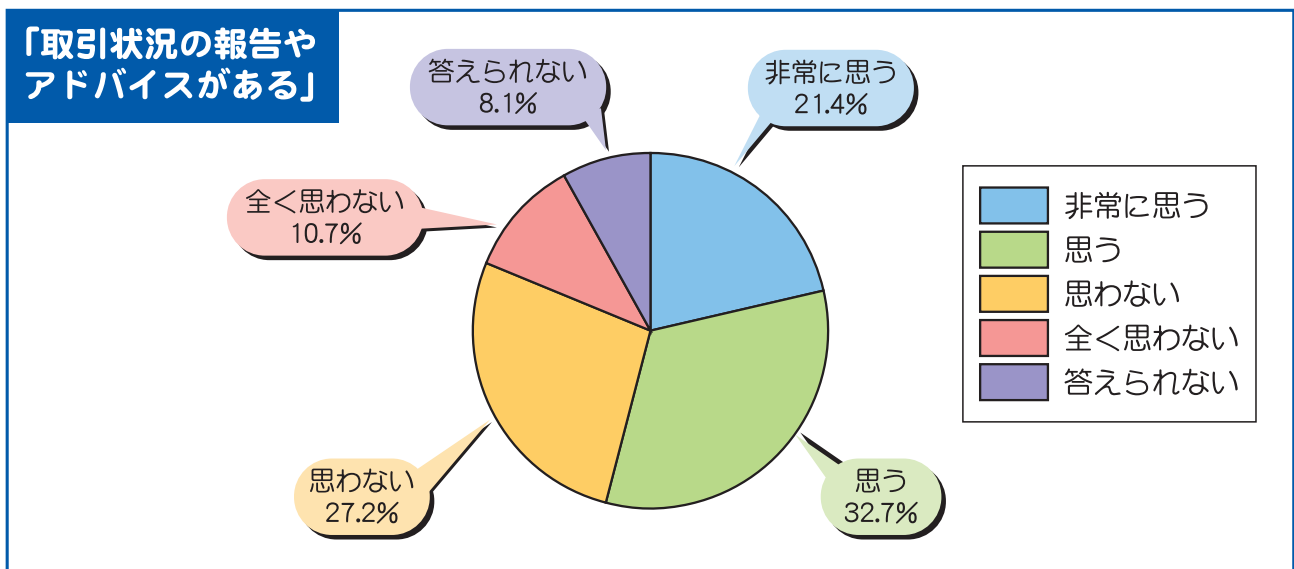


## ②取引の進め方

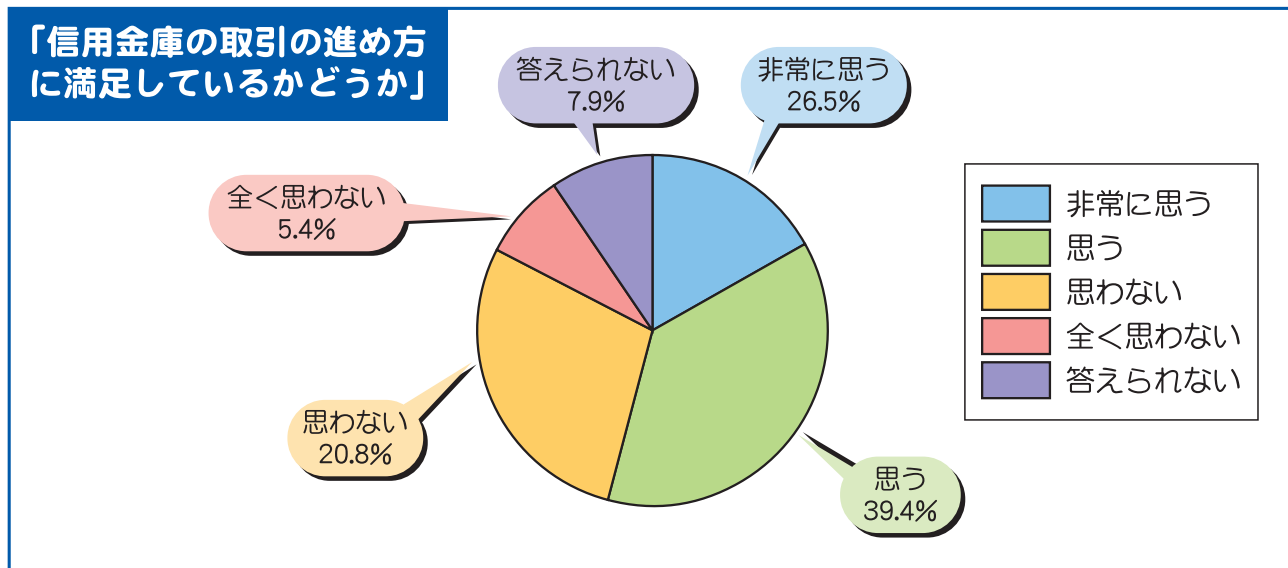
- a. 「ご相談やお問合せの時に、お客様の知りたいことを丁寧にきちんと説明している」への評価は、「非常に思う」と「思う」の合計は79.1%となっており、「思わない」と「全く思わない」の合計が15.9%と、高い評価となっています。



- b. 「お取引中(お取引後)に、取引状況の報告やアドバイスがある」への評価は、「非常に思う」と「思う」の合計は54.1%となっており、「思わない」と「全く思わない」の合計が37.9%と低い評価となっています。



- c. 「信用金庫の取引の進め方に満足しているかどうか」の質問に対しては、「非常に思う」と「思う」の合計は65.9%となっており、「思わない」と「全く思わない」の合計が26.2%となっています。「提供する商品やサービス」に比較して、「取引の進め方」についての評価の方が高くなっていますが、まだ不十分なものとなっています。



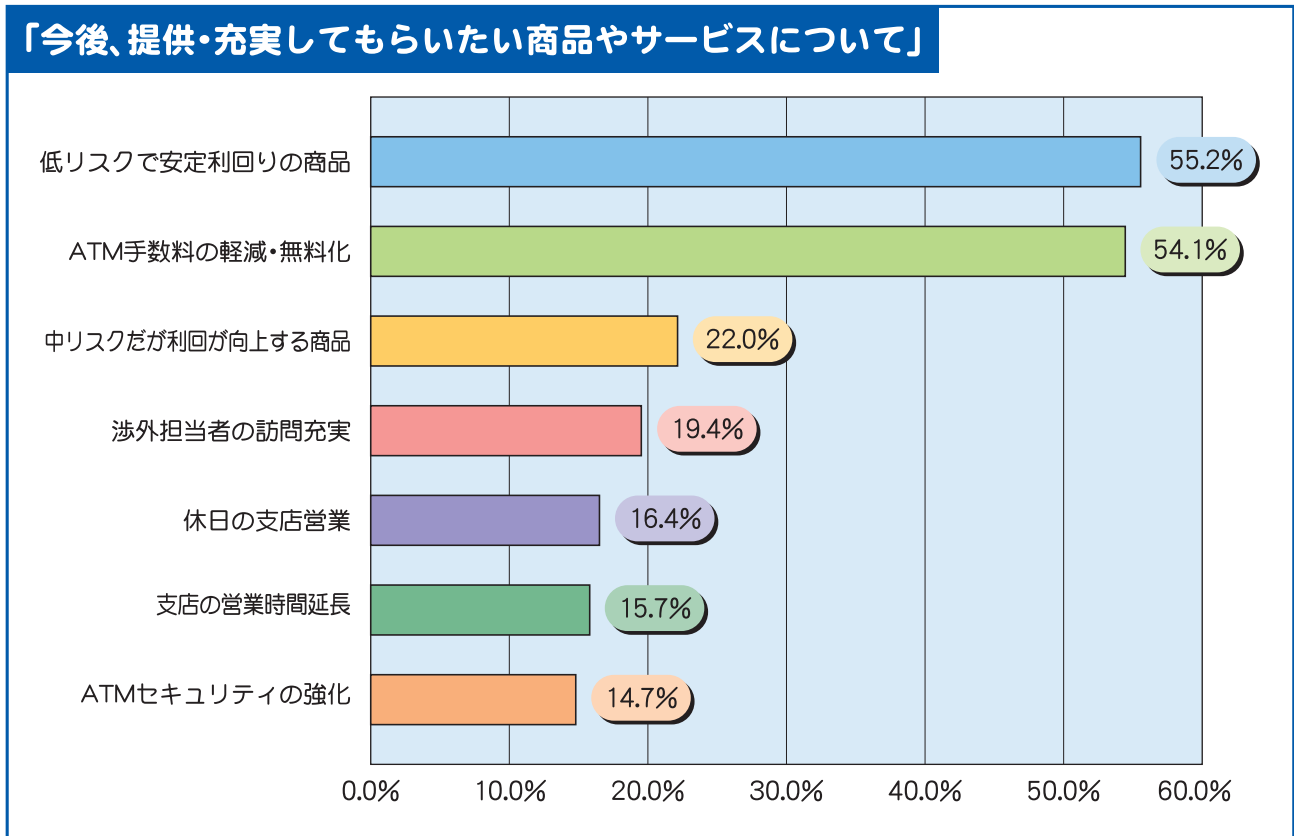
「取引の進め方」への評価は、「提供する商品やサービス」への評価より高くなっています。しかし、アドバイスや提案など、当金庫からお客様に働きかける項目についての評価が、低くなっています。

### お客様のご意見

- ア. 様々な提案をされるが、必要で無い提案も有る。年齢から考慮して、案内を見合わせる事があっても良いと思う。
- イ. 要望・問合せに正確に対応する職員は回答までに時間を要し、要望・問合せに迅速に回答する職員は間違いがあるケースがあった。
- ウ. 職員が異動で変わる時に、引継がきちんとされていない。
- エ. 質問についてはきちんと対応してくれる。
- オ. 分からないことを聞きに行ったが、時間を待たされて、十分な回答がなかったことがある。

### ③ 今後、提供・充実してもらいたい商品やサービスについて

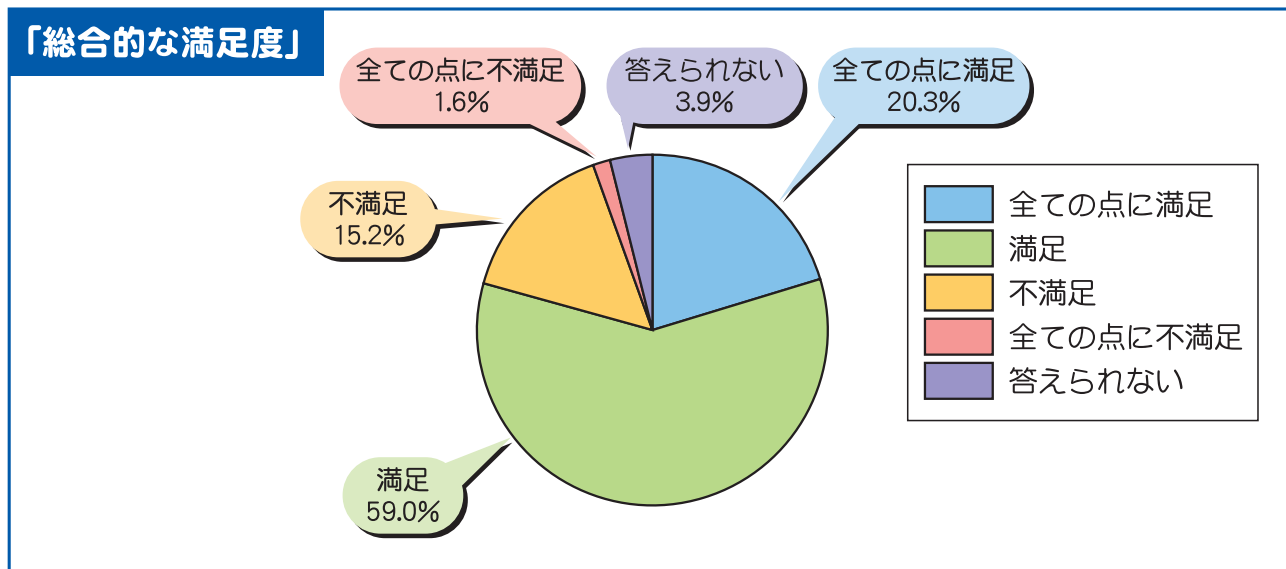
考えられる様々な商品やサービスを列挙して、今後、提供・充実してもらいたいとお考えになる全ての項目を選択していただきました。要望の多かった商品・サービスは次の通りです。



上記以外の商品・サービスについては、「生態認証機能付ATMの設置」、「ポイントサービスの導入」、「観劇や寄席の開催」、「旅行の企画・実施」などへの要望が、高くなっています。

## 4 総合的な満足度

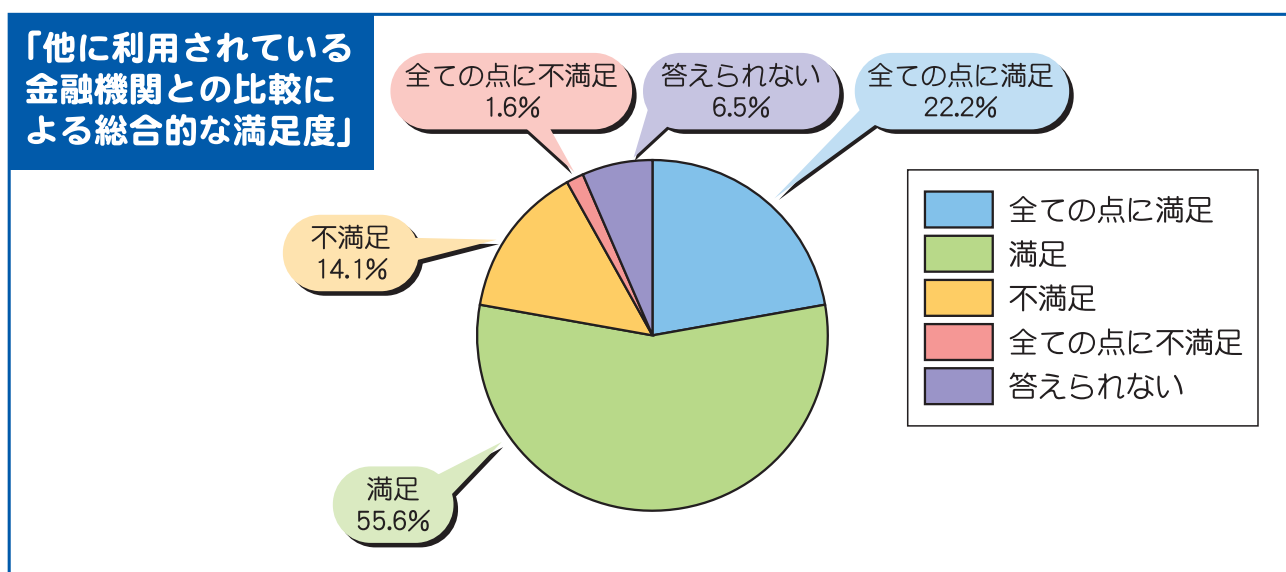
当金庫をご利用いただいている中で、総合的に取引に満足されているかどうかをお聞きしました。「全ての点に満足」と「満足」合計で79.3%の評価をいただいています。「不満足」と「全ての点に不満足」の合計は16.8%となっています。



## 5 他に利用されている金融機関との比較による総合的な満足度

多くのお客様が当金庫だけではなく、地方銀行、ゆうちょ銀行、農協などの他金融機関もご利用しています。他に利用している金融機関との比較による、当金庫の総合的満足度についてお聞きしました。

「全ての点に満足」と「満足」合計で77.8%の評価をいただいています。「不満足」と「全ての点に不満足」の合計は15.7%となっています。他金融機関との比較の中では満足度がやや低くなっており、「不満足」や「答えられない」が増加しています。



## 4. 改善策の実施について

### 1 調査全体の集計・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。調査全体の集計・分析結果を見ますと、次のような特徴点が表れています。

- ①主に「職員」による対応などについては満足度が高くなっていますが、「商品」や「ツール」などについての満足度は低くなっています。
- ②地域に密着した“Face to Face”の営業スタイル、渉外係による訪問や窓口対応などについて、信用金庫らしさを望む声には根強いものがあります。
- ③回答者の過半数を占める高年齢のお客様からは、職員の訪問による金融知識の提供や説明など、対面での取引による満足度の向上を求める声が強くなっています。
- ④女性のお客様からは、取引の信頼性や確実性だけでなく、当金庫と取引するメリットを付与することによる満足度の向上を求め声が寄せられています。
- ⑤平成17年度の調査結果と比較しますと、調査対象層の違いはあるものの、今回の調査結果の方が満足度は低くなっています。改善策の取り組みを進める中で、十分に考慮していかなければならないものと受け止めています。
- ⑥個人のお客様は年齢や性別などにより、重視する評価ポイントや要望する商品・サービスが異なっており、幅広い対応が求められています。

## 2 改善策について

今回のアンケート調査は、各種預金取引や公共料金口座振替等で日常的に当金庫をご利用いただいている個人のお客様に、当金庫の営業活動への評価と要望する事項についてお尋ねしています。

これまでに実施した調査結果と比較しますと、商品力・提案力・情報力など新たな視点に立って改善に取り組まなければならない、項目も見られています。

お客様との繋がりを大切にする経営を目指し、具体的には次のような項目に長期的に改善に取り組んでまいります。

- ①低リスクで安定した利回りの預金新商品などの開発
- ②ある程度のリスクはあるが利回り向上を目指した、預り資産商品などの取扱拡充
- ③多様な資金ニーズに対応できるローン新商品などの開発
- ④資産運用や資金ニーズなどの相談窓口の充実
- ⑤「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
- ⑥販売チャネルの拡充による利便性の向上
- ⑦ATMなどのセキュリティ強化
- ⑧得意先活動のあり方の見直し
- ⑨店頭対応力の向上
- ⑩申込書や契約書類などの見直し

また、具体的な個別項目の改善については、これまでに2回実施した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。

## 5. 「平成18年度お客様満足度調査結果」の改善策の取組状況

平成18年度の調査結果と改善策の取組状況については、平成19年6月に公表しておりますが、その後の取組状況についてお知らせいたします。

### 1 お客様の目線に立つ経営(営業)を目指して

#### ①事業性プロパー制度融資やローン新商品などの開発

事業性融資については、19年度下期に全期間固定金利商品である「ウェルサポートローン」の取扱を行っております。ローン商品については、お子様の人数により金利を優遇する、「子育て支援住宅ローン」や「子育て支援教育ローン」の取扱を開始しました。また、「おまとめローン」やカードローン「しんきんキャッスル」の商品改定を行うなど、幅広いお客様の資金ニーズにお応えできるよう努めました。

#### ②預金新商品などの開発や預り資産商品の取扱拡充

「地域に愛される」・「親近感のある」信用金庫を目指し、平成19年6月より「アンパンマン」をキャラクターに採用し、新デザインの通帳・証書類の取扱を開始しました。

預金商品については、平成19年10月に「80周年記念定期預金プレミアム80」を、平成20年3月に「子育て支援定期積金」の取扱を行っております。また、投資信託については、平成19年9月より「グローバル・ソブリン・オープン」・「しんきんグローバル・6資産ファンド」・「ニッセイ日本勝ち組ファンド」の3商品の取扱を開始し、取扱を10商品に拡充いたしました。

#### ③預り資産販売体制の充実

金融商品取引法の施行に対応するため、諸規則・規定の見直し、帳票類の改定、販売員研修の実施など、販売体制の整備・見直しに努めてまいりました。

#### ④販売チャネルの拡充

カードローン「しんきんキャッスル」については、共同コールセンターを設置し、携帯電話やパソコンのウェブチャネルからも申込が可能な商品としました。

#### ⑤融資担当者や得意先担当者の融資審査能力向上

OJTによる人材育成に加えて、各種研修や勉強会の開催、あるいは外部研修への派遣や、当金庫独自の庫内試験である「町医者試験」の実施など、継続して取り組んでおります。また、融資受付から実行までの一連の融資事務について、担当者のレベルアップを図るために、「営業店融資事務指導要領」の作成を進めております。

## ⑥経営改善支援活動の継続・充実

平成19年度は14社に対して経営改善支援活動を実施してまいりましたが、ランクアップなどの具体的な成果には至りませんでした。平成20年度は、支援活動実施体制を大幅に見直す計画となっています。

## ⑦「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

「年金相談会」・「ローン相談会」とも年間を通して開催し、お客様からご好評をいただいていることから、今後も継続開催してまいります。

## ⑧得意先活動のあり方の見直し

渉外担当者については行動基準を定め、行動管理と情報管理の徹底に努めました。訪問件数を増加させ、お客様のニーズを汲み取り的確に対応することにより、“Face to Face”の営業スタイルを一層徹底してまいります。

# 2 環境変化に対応できる人材の育成強化を目指して

## ①より良い金融サービスの提供

管理職と渉外担当者を対象とした、外部講師による3年にわたる人材育成プログラムをスタートさせております。

## ②窓口対応能力とCS向上

内部勤務者を対象とした、外部講師による3年にわたる人材育成プログラムをスタートさせております。

## ③人事諸制度の改定

明るく働きがいのある職場を作ることがお客様満足度の向上につながることから、平成19年4月より新賃金体系と新人事課制度を導入し、運用の定着化に努めております。



当金庫ではお客様からの貴重なご意見に速やかにお答えすることが、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、19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、平成20年度からスタートした「新中期経営計画」は、今までに実施した「お客様満足度調査」の結果も踏まえて作成させていただきました。「新中期経営計画」は、「I. 地域との共存共栄」、「II. お客様との繋がりを大切にする」、「III. 働きがいのある職場を作る」、の三つの柱から構成されています。「新中期経営計画」を着実に実行していくことが、必ずお客様の満足度向上に結びつくものと考えています。

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。

編集・発行

---

**大田原信用金庫総務部**

〒324-0056 栃木県大田原市中央1-10-5

TEL 0287-24-2266

FAX 0287-22-5102

<http://www.ohtawara-shinkin.co.jp/>