


「平成21年度お客様満足度調査」
結果の概要と改善策の
実施状況について

 大田原信用金庫
(平成22年6月)

当金庫ではお客様へのより良いサービスの実現を目指して、平成 17 年度よりお客様満足度調査を継続実施しております。平成 21 年度についても過去の調査と同じく、関東信用金庫協会の合同調査に参加し、法人企業を対象にアンケート調査を実施いたしました。アンケート調査の結果をまとめましたので、概要をお知らせいたします。

多数のお客様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。調査結果を真摯に受止め、今後もお客様満足度の向上に取り組んでまいります。

1. 調査の概要

関東信用金庫協会主催の合同調査として実施いたしました。

(1) 調査目的

融資取引のある法人企業だけでなく融資取引のない法人企業も対象に、資金需要の実態把握や信用金庫に対する満足度とニーズを把握することを目的といたしました。なお、同調査には関東信用金庫管内の 18 信用金庫が参加しております。

(2) 調査対象

調査目的に沿って 300 社のお客様に、調査へのご協力をお願いいたしました。

①取引減少先 150 先

「取引減少先」とは当金庫のお借入残高が減少又はシェアが低下しているお客様や、他金融機関でのお取引が活発化しているお客様とさせていただきます。

②未取引先 150 先

「未取引先」とは当金庫のお借入残高がないお客様とさせていただきます。

(3) 配布回収方法

アンケート用紙は当金庫職員がお届けし、ご協力をお願いいたしました。記入後の調査票の回収は、当金庫職員による回収と郵便による回収により実施いたしました。

(4) 調査時期

平成 21 年 9 月

(5) 回収率

有効回収数 195 通 (回収率 65.0%)

2. 結果の概要

(1) 回答企業の属性と業況

- ①回答企業の業種構成を見ると、第三次産業が55.4%、第二次産業が42.1%であり、第三次産業のシェアが高くなっています。個別業種について見た場合、第二次産業では建設業(22.6%)と製造業(19.5%)が多く、第三次産業ではその他サービス業(26.2%)や小売業(21.0%)の占める割合が大きくなっています。

回答企業の業種構成

	実数	構成比
第一次産業(農林水産業)	0	0.0%
第二次産業	82	42.1%
建設業	44	22.6%
製造業	38	19.5%
金属製品	5	2.6%
その他製造業	8	4.1%
第三次産業	108	55.4%
卸売業	10	5.1%
小売業	41	21.0%
不動産業	6	3.1%
その他サービス業	51	26.2%
不明	5	2.6%
合計	195	100.0%

- ②回答企業の年商規模を見ると、「1,000万円未満」が7.7%、「5,000万円未満」が24.6%、「1億円未満」が26.2%となっており、年商規模1億円未満の比較的年商規模の小さな企業が、概ね半数を占めています。

回答企業の年商規模

	実数	構成比
1,000万円未満	15	7.7%
5,000万円未満	48	24.6%
1億円未満	51	26.2%
5億円未満	65	33.3%
20億円未満	13	6.7%
20億円以上	0	0.0%
不明	3	1.5%
合計	195	100.0%

(2) 経営上の課題

経営上の課題について見た場合、「受注の確保や競合他社との競争」が37.9%と第1位であり、「収益性の改善」が35.9%で第2位となっています。また、「需要低迷への対応」や「顧客ニーズの変化への対応」の割合が高くなっています。

経営上の課題（複数回答、回答率 10%以上の項目）

	実数	構成比
収益性の改善	70	35.9%
受注の確保や競合他社との競争	74	37.9%
需要低迷への対応	55	28.2%
後継者の育成・事業継承	33	16.9%
運転資金の調達	38	19.5%
顧客ニーズの変化への対応	46	23.6%
新規市場の開拓	26	13.3%
従業員の確保・技術者の不足	24	12.3%
回答企業総数	195	—

(3) 融資取引の状況

- ①当金庫との「融資取引がある」お客様が 57.4%であり、「過去に融資取引があったが現在は融資取引がない」お客様が 20.5%となっており、約 78%のお客様が当金庫との融資取引の経験があるとの、調査結果になります。

当金庫との融資取引

	実数	構成比
融資取引がある	112	57.4%
過去に融資取引があったが現在は融資取引がない	40	20.5%
過去も現在も融資取引はない	43	22.1%
合計	195	100.0%

- ②現在及び過去において当金庫と融資取引がある企業について、借入先を他の金融機関に変更した、あるいは当金庫からの借入金額を減額した経験の有無について、お尋ねいたしました。経験が「ある」が 27.0%、「ない」が 72.4%であり、約 1/4 のお客様が当金庫との融資取引について、借入先の変更や減額を経験していると回答しています。

当金庫との融資取引を変更した経験の有無

	実数	構成比
ある	41	27.0%
ない	110	72.4%
不明	1	0.7%
合計	152	100.0%
非該当	43	—

- ③当金庫以外の金融機関との融資取引の経験の有無については、「取引がある」が 72.3%、「過去に取引があったが現在は取引がない」が 15.4%

であり、87.7%の回答企業が当金庫以外の金融機関との融資取引の経験があるとの、調査結果になっています。

競合先との融資取引の経験の有無

	実数	構成比
取引がある	141	72.3%
過去に取引があったが現在は取引がない	30	15.4%
過去も現在も取引はない	22	11.3%
不明	2	1.0%
合計	195	100.0%

- ④今後の金融機関からの借入については、融資取引を「減らす」が43.1%、「現状維持」が47.7%であり、全体の90%以上を占めており、金融機関からの借入を抑制する傾向が示されています。

今後の資金調達の予定

	実数	構成比
減らす	84	43.1%
現状維持	93	47.7%
増やす	9	4.6%
不明	9	4.6%
合計	195	100.0%

- ⑤今後の借入の可能性において「減らす」とした回答企業について、借入を減らす理由についてお尋ねいたしました。「借入負担を軽くしたいため」が70.2%で最も多く、次いで「資金需要が生じた時にいつでも借入できるようにしておくため」が51.2%、「無借金経営を目標としているため」が47.6%となっています。

融資取引を減少させる理由（複数回答、回答率50%以上）

	実数	構成比
借入負担を軽くしたいため	59	70.2%
無借金経営を目標としているため	40	47.6%
資金需要が生じた時にいつでも借入できるようにしておくため	43	51.2%
合計	84	—
非該当	111	—

- ⑥今後の資金調達のために利用する方法については、「メインバンクからの融資」が51.3%で最も高くなっています。「国や自治体等の制度融資」が36.4%で第2位、「公的金融機関からの融資」も28.2%となっており、公的な資金への需要が高い、調査結果となっています。

今後の資金調達の方法（複数回答、回答率 20%以上の項目）

	実数	構成比
メインバンクからの融資	100	51.3%
公的金融機関からの融資	55	28.2%
メインバンク以外の金融機関からの融資	59	30.3%
国や自治体等の制度融資	71	36.4%
不明	57	29.2%
経営者等からの借入	40	20.5%
合計	195	—

⑦資金調達に際して重視する項目については、「借入金利の抑制」とする回答企業が 54.4%と最も高くなっています。「担保や保証に関する条件の緩やかさ」が 27.7%、「景気や業況に左右されない安定的な取引姿勢」も 27.7%となっており、金融機関の借入条件や取引姿勢を重要視しながら、最も有利な資金調達方法を模索する企業の姿が窺えます。

資金調達に際しての重視項目（複数回答、回答率 20%以上）

	実数	構成比
借入金利の抑制	106	54.4%
担保や保証に関する条件の緩やかさ	54	27.7%
景気や業況に影響されない安定的な取引姿勢	54	27.7%
借入実行までの手続き期間の短縮	45	23.1%
準備する書類や手間の削減	46	23.6%
他の金融機関との比較	42	21.5%
合計	195	—

（4）当金庫への満足度

①総合満足度

当金庫に対する総合満足度については、「満足」が 47.7%、「どちらでもない」あるいは不明が 51.8%となっています。これに対して、当金庫以外の取引金融機関に対する総合満足度については、「満足」が 42.1%、「どちらでもない」あるいは不明が 51.5%となっています。

当金庫に対する総合満足度について当金庫以外の取引金融機関と比較した場合、当金庫に対する満足度は 5.6ポイント高く、「不満」の割合は 5.9ポイント低い結果となっています。

当金庫と当金庫以外の取引金融機関に対する総合満足度

	合計	満足	不満	どちらでもない・不明
当金庫	100.0%	47.7%	0.5%	51.8%
当金庫以外の取引金融機関	100.0%	42.1%	6.4%	51.5%

②満足度分析（CS分析）

回答企業の満足度についてCS分析（顧客満足度の把握・分析）を行

ない、当金庫と競合する金融機関に対する満足度とその要因を把握し、当金庫が目指すべき姿や期待されている役割について整理しています。

【分析結果の読み取り方】

回答企業の満足度について、以下の2つの視点に基づき分析を行い、二軸（X-Y）グラフによって図示しています。

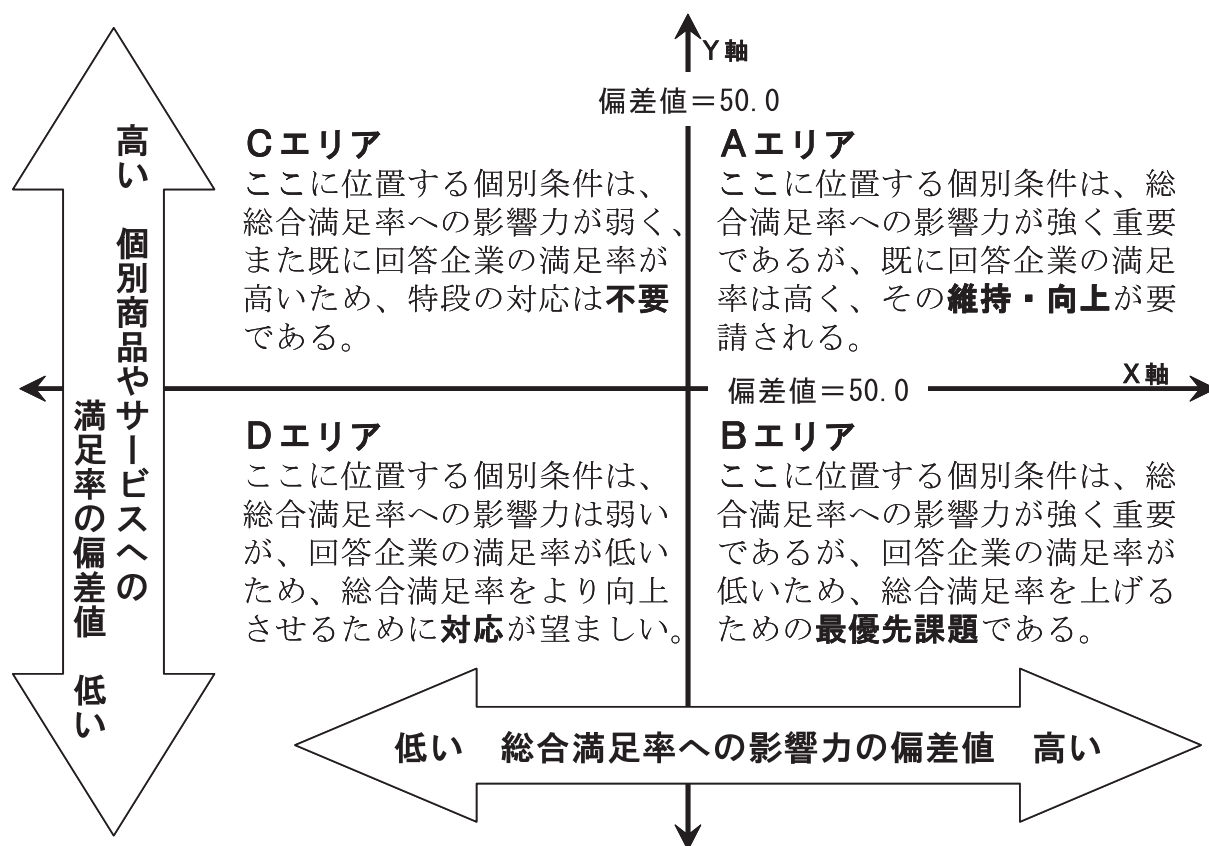
◆CS分析を行う2つの視点

視点1	X軸（横軸）	個別条件が金融機関の総合満足率に与える影響力の大小
視点2	Y軸（縦軸）	個別条件に対する満足率の高低

※個別条件とは個々の商品やサービスを意味します。

◆分析の視点とグラフ表示の関係

上記の視点に基づいて、具体的なX-Yグラフを作成いたしました。グラフの読み取り方を具体的に図示しますと、以下のとおりになります。



【当金庫に対する個別条件の位置づけ】

ア. 当金庫に対する総合満足率を構成する個別条件の位置づけについて見ると、Aエリアには「担当者の迅速な手続き」、「約束通りのサービス」、「大切な顧客として接遇」、「担当者の親身な対応」が位置しています。

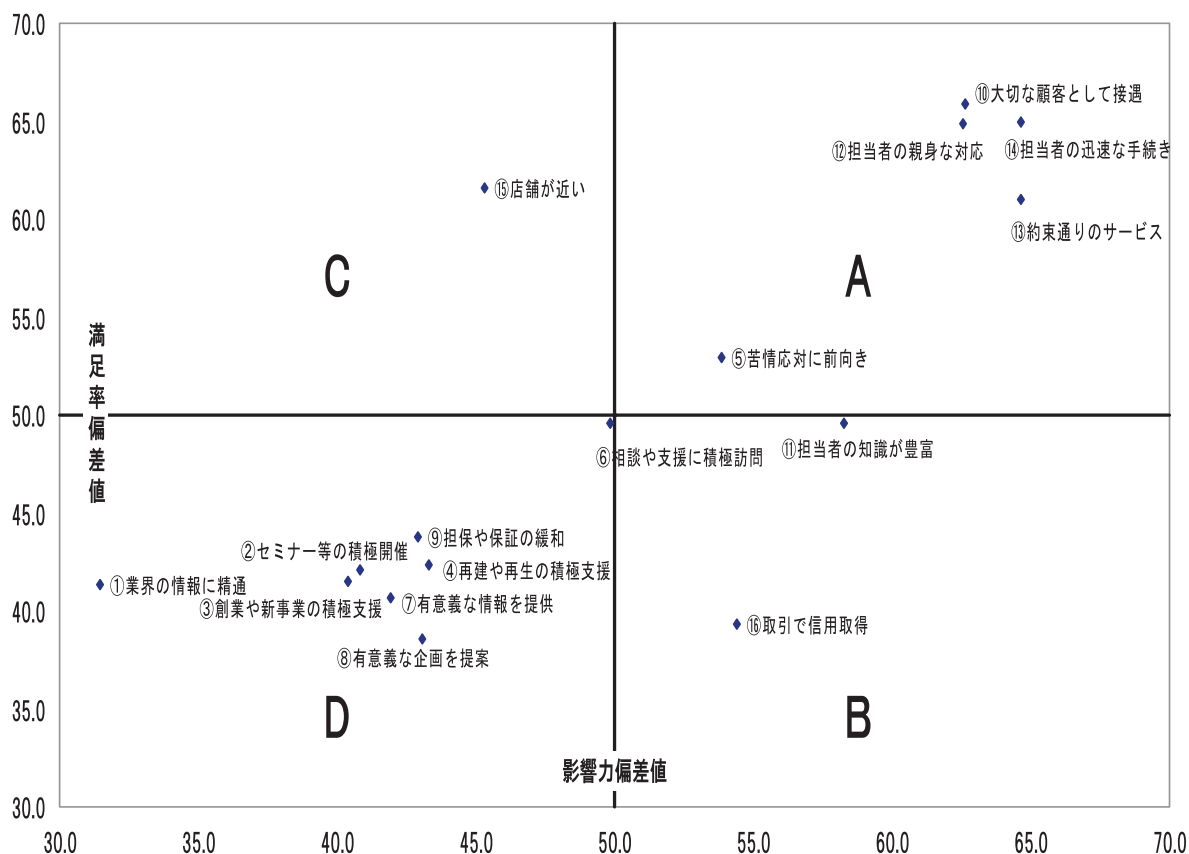
これらは、総合満足率に大きな影響力があると共に、満足率も高い水準にあります。また、「苦情対応に前向き」もAエリア位置していますが、満足率は上記の4つの個別条件よりも低く、今後、満足率を維持・向上させる余地があります。

- イ. これに対して、Bエリアに位置する「担当者の知識が豊富」や「取引で信用取得」については、総合満足率に対する影響力は強いが満足率は低くなっており、改善に向けて取り組むことが求められています。

※「取引で信用取得」とは「当金庫と取引をしていることで、取引先から信用が得られる。」を要約して表示したものです。

- ウ. 「相談や支援に積極訪問」については、Dエリアに位置していますが、総合満足率に対する影響力がDエリアに位置する他の個別条件よりも強いため、今後の対応が求められます。

当金庫に対する個別条件の位置づけ



【当金庫のポテンシャルと問題点】

- ア. 各々の個別条件の位置づけから対策を整理しますと、「担当者の知識が豊富」が改善をを図る必要がある最優先課題となります。「担当者の知識が豊富」と認められるように職員教育を強化し、「有意義な企画を提案」すること等を通じて顧客との取引深耕を図り、他の

金融機関との差別化を進めていかなければなりません。

- イ. 「取引で信用取得」の満足度を向上させるためには、単に預貸金の量やシェアを高めるだけでなく、非営利・相互扶助・共存共栄と言われる信用金庫の特性を発揮することにより、協同組織金融機関としての存在価値を一層高めていくことが必要となります。
- ウ. Aエリアの強みの上位に位置する個別条件である「約束通りのサービス」、「苦情対応に前向き」、「担当者の迅速な手続き」、「大切な顧客として接遇」、「担当者の親身な対応」については、さらなる向上を目指していくことも大切です。

当金庫のポテンシャルと問題点

	改善度指数	位置づけ	対策
⑯取引で信用取得	8.63	B	最優先課題
⑪担当者の知識が豊富	4.43	B	最優先課題
⑧有意義な企画を提案	2.07	D	対応
⑬約束通りのサービス	1.65	A	維持・向上
⑦有意義な情報を提供	0.54	D	対応
④再建や再生の積極支援	0.44	D	対応
⑤苦情対応に前向き	0.43	A	維持・向上
⑥相談や支援に積極訪問	0.12	D	対応
⑭担当者の迅速な手続き	-0.14	A	維持・向上
⑨担保や保証の緩和	-0.42	D	対応
③創業や新事業の積極支援	-0.49	D	対応
②セミナー等の積極開催	-0.57	D	対応
⑫担当者の親身な対応	-1.03	A	維持・向上
⑩大切な顧客として接遇	-1.48	A	維持・向上
①業界の情報に精通	-4.55	D	対応
⑮店舗が近い	-9.33	C	対策不要

※改善度指数とは、個別条件の改善度の優先順位を示すための指数であり、大きければ大きいほど改善する必要性や優先度が高くなります。また、マイナスとなっている場合には、現状では改善する必要性や優先度は低くなりますが、より総合満足度を高めるためには、維持・向上、対応する努力が求められます。

③当金庫に期待される役割

当金庫に期待される項目の上位は、「金融機関としての堅実な経営」が72.8%と最も高く、「景気や業況に影響されない安定的な取引姿勢」や「明快で迅速な事務手続」が70%を超えています。また、「中小企業向けの専門的な金融機関としての経営」、「地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」、「信用金庫独自のサービスの提供」、「担保や保証を強く求めない融資」も、「期待する」が60%を超えています。

これらを要約しますと、地域の実情に即した安定的で迅速な金融に加えて、中小企業を取巻く厳しい経営環境に配慮したサービスの提供に努

めていくことが、期待されています。

当金庫に期待される項目

	全体	期待する	期待しない	どちらでもない・不明
担保や保証を強く求めない融資	100.0%	60.5%	3.6%	35.9%
金融商品の内容の十分な説明	100.0%	53.8%	2.1%	44.1%
明快で迅速な事務手続き	100.0%	70.3%	1.5%	28.2%
インターネット等を活用した便利で安全な金融取引	100.0%	24.6%	9.2%	66.2%
各種の経営セミナー等の開催	100.0%	22.6%	10.8%	66.7%
異業種交流会等の開催	100.0%	19.5%	10.3%	70.3%
地域単位での商談会やビジネスマッチングの開催と勧誘	100.0%	16.9%	9.2%	73.8%
日常的な経営の相談やアドバイス	100.0%	49.7%	6.7%	43.6%
創業や新事業の相談やアドバイス	100.0%	34.9%	6.2%	59.0%
事業の再編や再生に関する相談やアドバイス	100.0%	34.9%	6.7%	58.5%
事業計画の立案に関する相談やアドバイス	100.0%	37.4%	6.2%	56.4%
経営や技術に精通した人材の育成	100.0%	39.5%	4.6%	55.9%
中小企業向けの専門的な金融機関としての経営	100.0%	64.6%	3.1%	32.3%
景気や業況に影響されない安定的な取引姿勢	100.0%	70.8%	2.1%	27.2%
地域行事への参加や貢献	100.0%	34.4%	3.6%	62.1%
地域再生のための助言と支援、行政機関等との連携	100.0%	44.1%	3.6%	52.3%
利用者等の声を聞いて金融業務を改善する仕組み	100.0%	53.3%	3.1%	43.6%
信用金庫独自のサービスの提供	100.0%	64.1%	2.1%	33.8%
地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	100.0%	63.6%	2.1%	34.4%
苦情処理窓口の充実	100.0%	37.4%	3.1%	59.5%
コンプライアンスやガバナンスの強化	100.0%	32.3%	3.6%	64.1%
金融機関としての堅実な経営	100.0%	72.8%	1.0%	26.2%

3. 「お客様満足度調査結果」の改善策への取組状況

当金庫では平成17年度に第1回目の「お客様満足度調査」を実施し、その後、毎年継続して調査を実施しています。平成21年度は調査対象者を法人企業とさせていただきましたが、年度によって対象者を個人のお客様とさせていただき、法人・個人を問わず幅広いお客様のご意見やご要望を、お聞かせいただいております。

調査結果を具体的な施策に反映させ、お客様の視点に立った業務運営に努めておりますので、平成21年度に取り組んだ改善策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魅力ある商品の提供

- ア. 無担保・無保証の事業者向け融資商品「ご近所ローン」の取扱を開始しました。(平成21年4月)
- イ. 環境配慮型商品として、「カーライフプラン」にエコカー金利優遇を導入いたしました。(平成21年5月)
- ウ. 改正貸金業法等の施行を踏まえ、カードローン「しんきんきやつする」のリニューアルを行ないました。(平成22年4月)
- エ. 「とちぎの元気な森づくり事業」に賛同し、「エコ定期預金'09」の取扱を行ないました。(平成21年6月～8月)
- オ. 多様化するお客様のニーズにお応えするため、がん保険と医療保険の取扱を開始しました。(平成22年1月)
- カ. 学資保険の取扱を開始しました。(平成22年4月)

②サービスの質の向上

- ア. お客様との繋がりをより大切にするため渉外体制の見直しを行い、平成22年4月より新渉外体制をスタートさせました。
- イ. 中小企業金融円滑化法の施行に伴い、全営業店に「金融円滑化相談窓口」を設置しました。また、お客さまからの貸付条件の変更等に関する苦情等を承る、「苦情相談の専用窓口」を設置しました(電話番号：0287-22-5188、受付時間：当金庫営業日の午前9時～午後5時)。
- ウ. ATMの利便性を高めるため、機能強化(シャッフル・一部入金機能等)を行ないました。
- エ. 店舗環境の見直しを行い、一部店舗のレイアウト変更を行ないました。

(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を提供するため、管理職と渉外担当者を対象とした外部講師による人材育成プログラム「営業力強化研修」を実施しました。平成21年度は3カ年にわたるプログラムの、最終年度となっております。
- ②窓口対応力とCS向上を目指して、管理職と内部勤務者を対象とした外

部講師による人材育成プログラム「CS・窓口対応向上研修」を実施しました。平成21年度は3ヵ年にわたるプログラムの、最終年度となっています。

- ③お客様から信頼される職員の育成を目指して、金庫内での各種業務別研修、階層別研修、基本技能習得運動等を実施しています。また、全国信用金庫協会や栃木県信用金庫協会等が開催する外部研修についても、積極的に職員を派遣し、人材の育成に努めています。

当金庫ではお客様からの貴重なご意見に速やかにお応えすることが、皆様に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、平成21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「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。「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」、「Ⅲ. 働きがいのある職場を作る」、の三つの柱で構成しています。

「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)や相談窓口、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。