

平成25年6月

「平成24年度お客様満足度調査」結果の概要について

大田原信用金庫

当金庫ではお客さま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24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、法人のお客さまを対象に平成24年10月にアンケート調査を実施いたしました。アンケート調査結果を取りまとめましたので、主な項目についてお知らせいたします。

多数のお客さま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、今後もお客さま満足度の向上に取り組んでまいります。

調査の概要

1. 実施内容

(1) 調査目的

平成24年度合同調査については、サブメインとなっている既存取引先及び今後有望視される未取引先を中心とした法人を対象として、資金需要の実態を把握すると共に、信用金庫に対する満足度とニーズを把握し、当金庫が取り組むべき課題を明確化することを目的といたしました。また、過年度調査との比較により、回答に係る傾向や特徴を把握し、お客さまへのより良いサービスの実現を目指して実施したものです。

(2) 主催 関東信用金庫協会

(3) 調査期間 平成24年10月1日(月)～平成24年10月26日(金)

(4) 調査対象 当金庫取引先 法人のお客さま300先

(5) 調査方法 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。記入後の調査票は、関東信用金庫協会への郵送により回収いたしました。

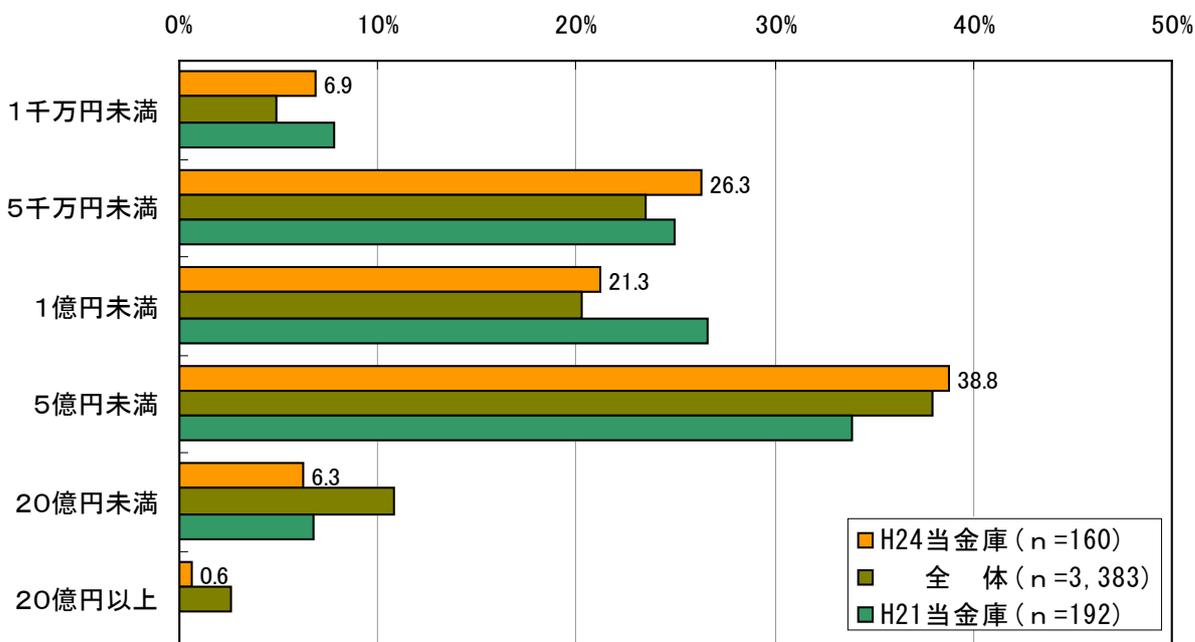
(6) 調査項目 ①当金庫との取引状況 ②借入先の変更や借入金の縮小について ③当金庫以外との取引状況 ④今後の資金調達について ⑤当金庫への満足度 ⑥貴社についての、6つの大項目といたしました。

(6) 回収率 回収数162通(回収率54.0%)

2. 回答企業の属性と業況

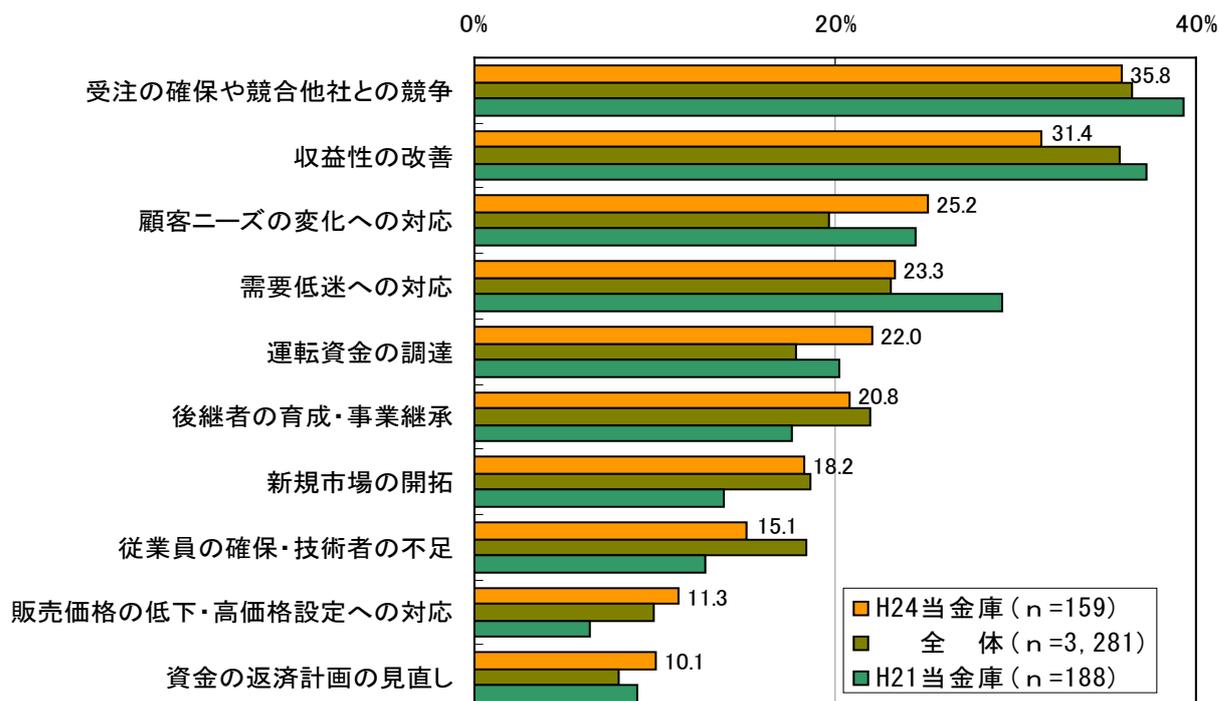
①回答企業の年商規模

- 回答企業の年商規模は、「5億円未満」が38.8%と一番多く、次いで「5千万円未満」が26.3%、「1億円未満」が21.3%、「1千万円未満」が6.9%、「20億円未満」が6.3%と続いています。



②経営上の課題（複数回答、上位10項目）

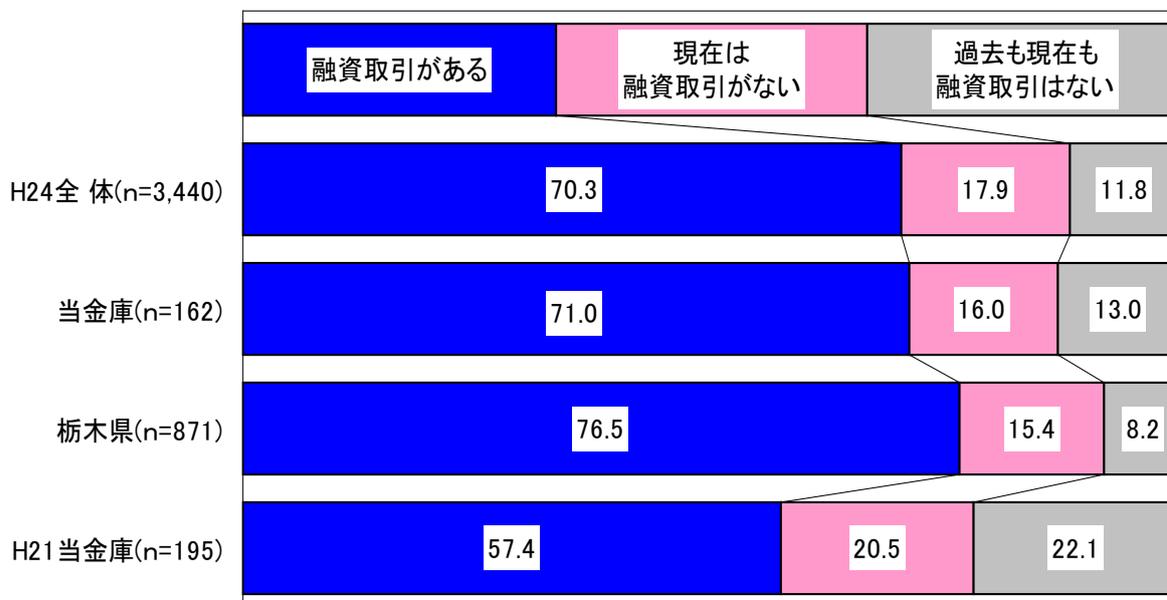
- 経営上の課題は、「受注の確保や競合他社との競争」が35.8%と一番多く、次いで「収益性の改善」が31.4%、「顧客ニーズの変化への対応」が25.2%、「需要低迷への対応」が23.3%と続いています。



3. 当金庫との融資取引の状況

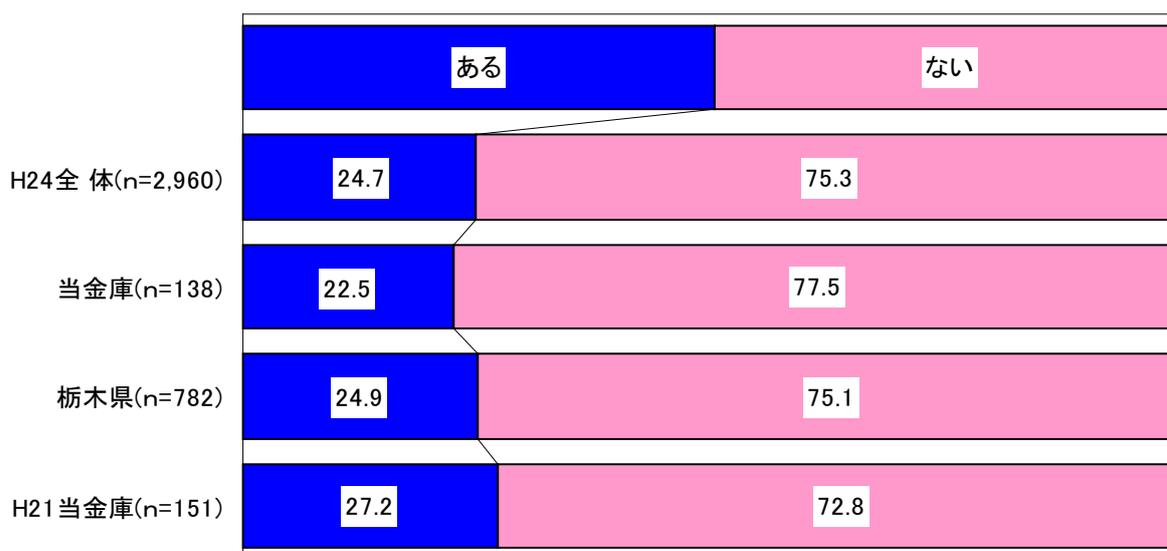
① 当金庫との融資取引

当金庫との融資取引については、「融資取引がある」が71.0%、「現在は融資取引がない」が16.0%、「過去も現在も融資取引はない」が13.0%となっています。前回調査（H21年）と比較すると、今回調査の方が「融資取引がある」企業の割合が高くなっています。



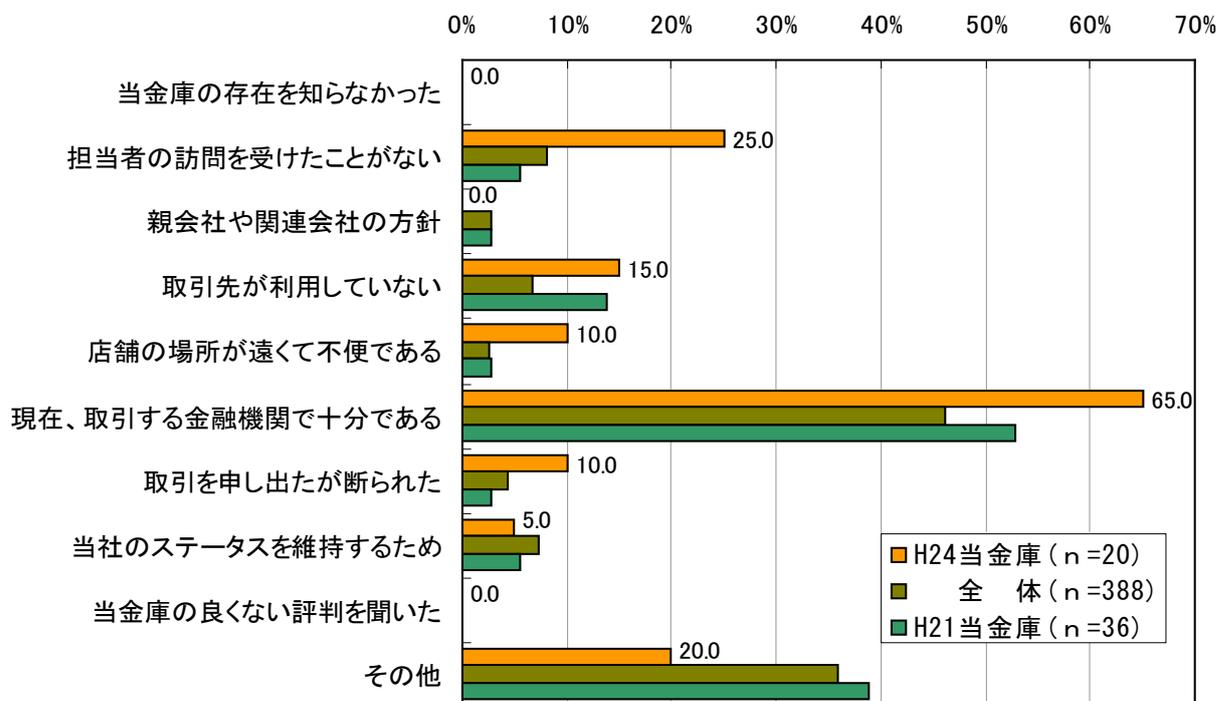
② 借入先変更や借入金額の減額を検討した経験の有無

借入先変更や借入金額の減額を検討した経験の有無については、「ない」が77.5%、「ある」が22.5%となっています。前回調査（H21年）と比較すると、今回の調査の方が経験の「ある」企業の割合が低くなっています。



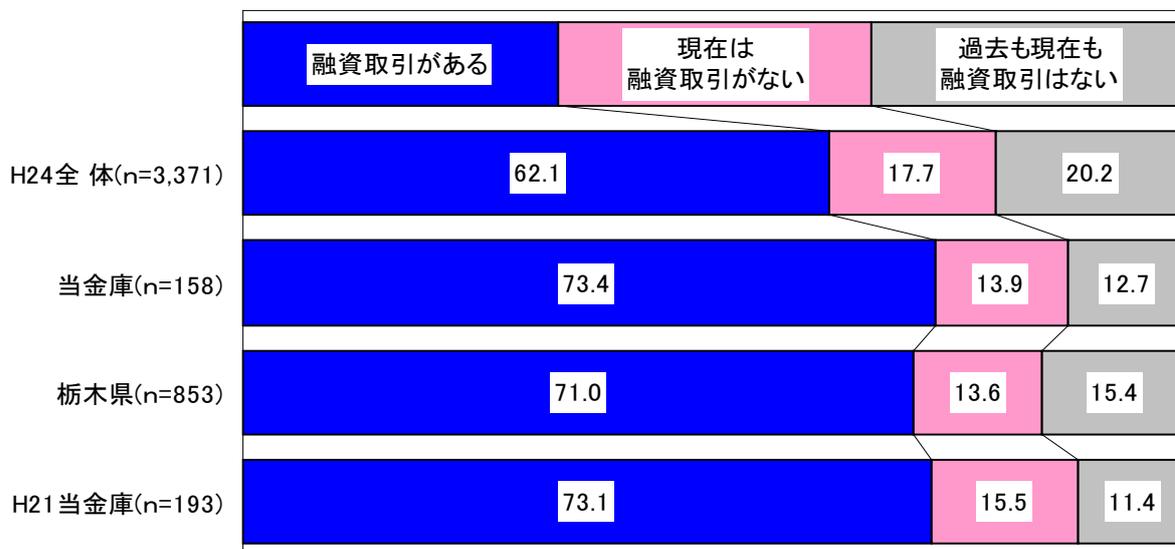
③当金庫と融資取引がない理由（複数回答）

当金庫と融資取引がない理由は、「現在、取引する金融機関で十分である」が65.0%と一番多く、次いで「担当者の訪問を受けたことがない」が25.0%、「取引先が利用していない」が15.0%と続いています。前回調査（H21年）と比較すると、「現在、取引する金融機関で十分である」と「担当者の訪問を受けたことがない」の回答が大きく増加しています。



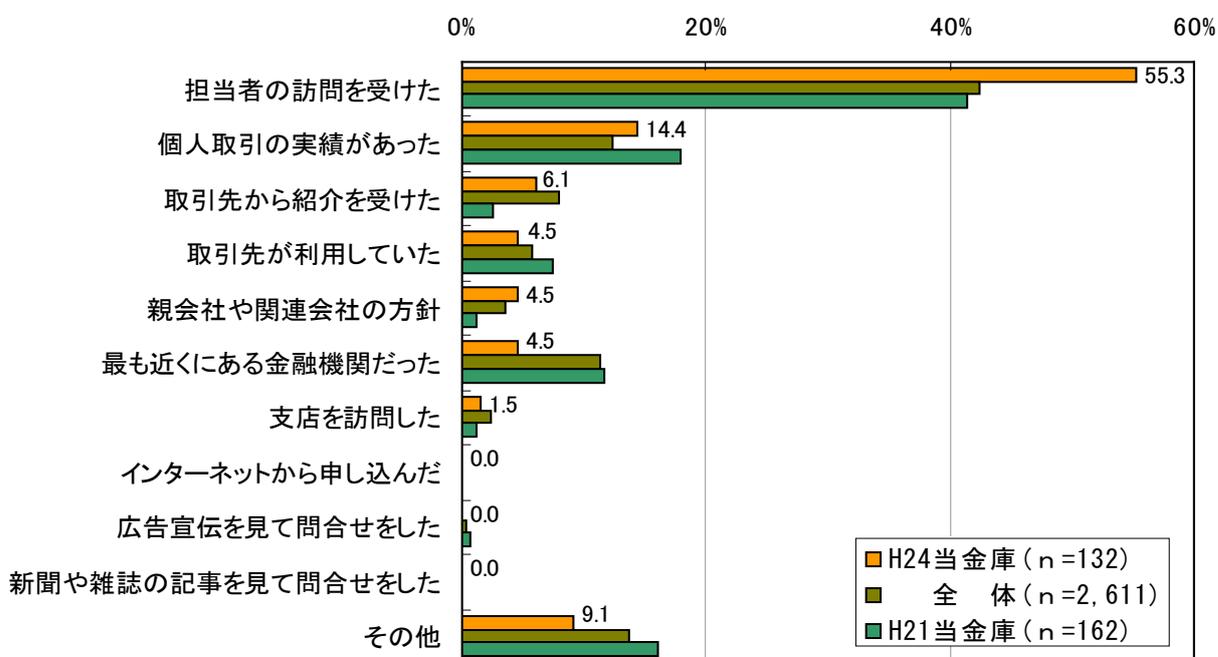
④当金庫競合先との融資取引の経験の有無

当金庫競合先との融資取引については、「融資取引がある」が73.4%、「現在は融資取引がない」が13.9%、「過去も現在も融資取引はない」が12.7%となっています。



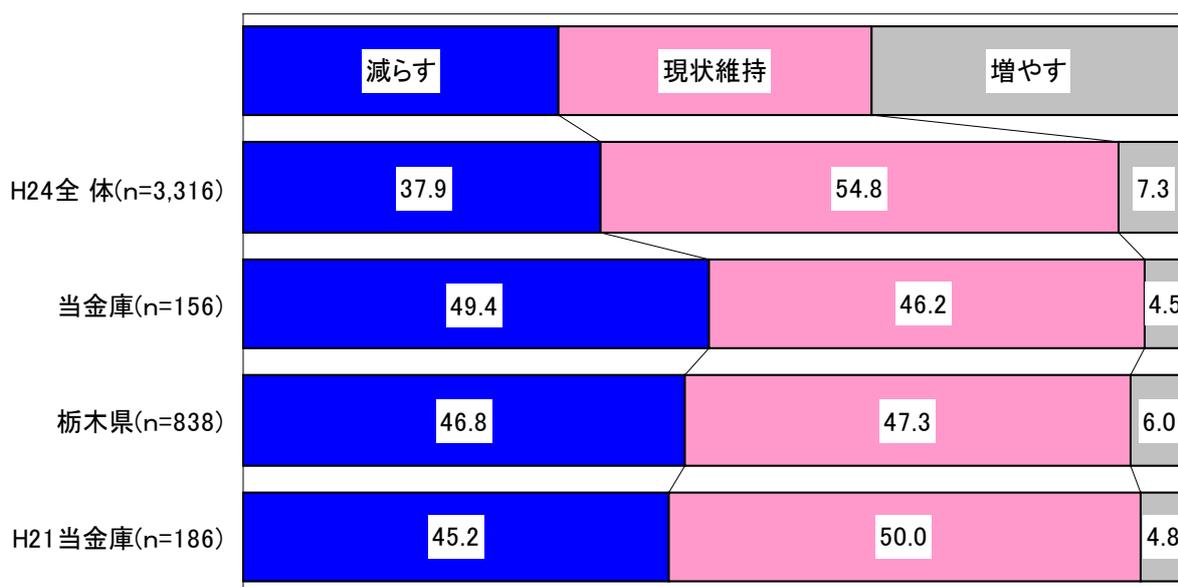
⑤当金庫競合先との融資取引の契機（複数回答）

☛当金庫競合先との融資取引の契機は、「担当者の訪問を受けた」が55.3%と一番多く、次いで「個人取引の実績があった」が14.4%となっています。前回調査（H21年）と比較すると、「担当者の訪問を受けた」の回答が大きく増加しています。



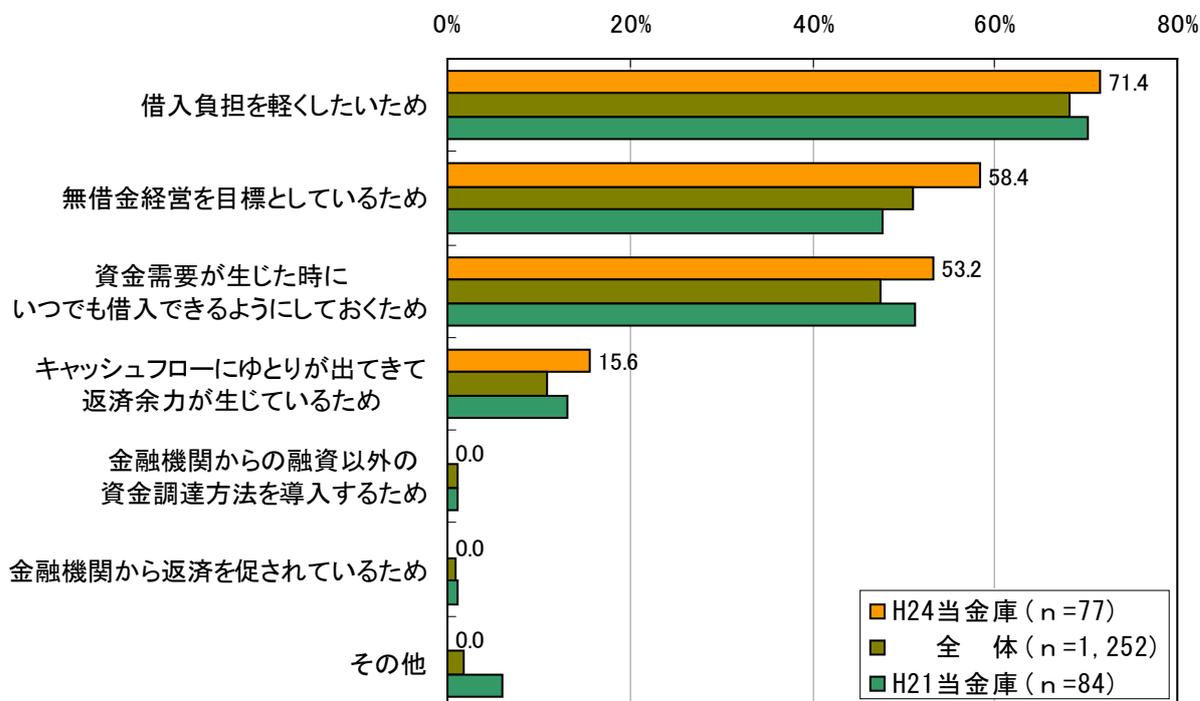
⑥今後の資金調達の予定

☛今後の資金調達の予定については、「減らす」が49.4%、「現状維持」が46.2%、「増やす」が4.5%となっています。前回調査（H21年）と比較すると、「減らす」の回答が増加し、「現状維持」が減少しています。



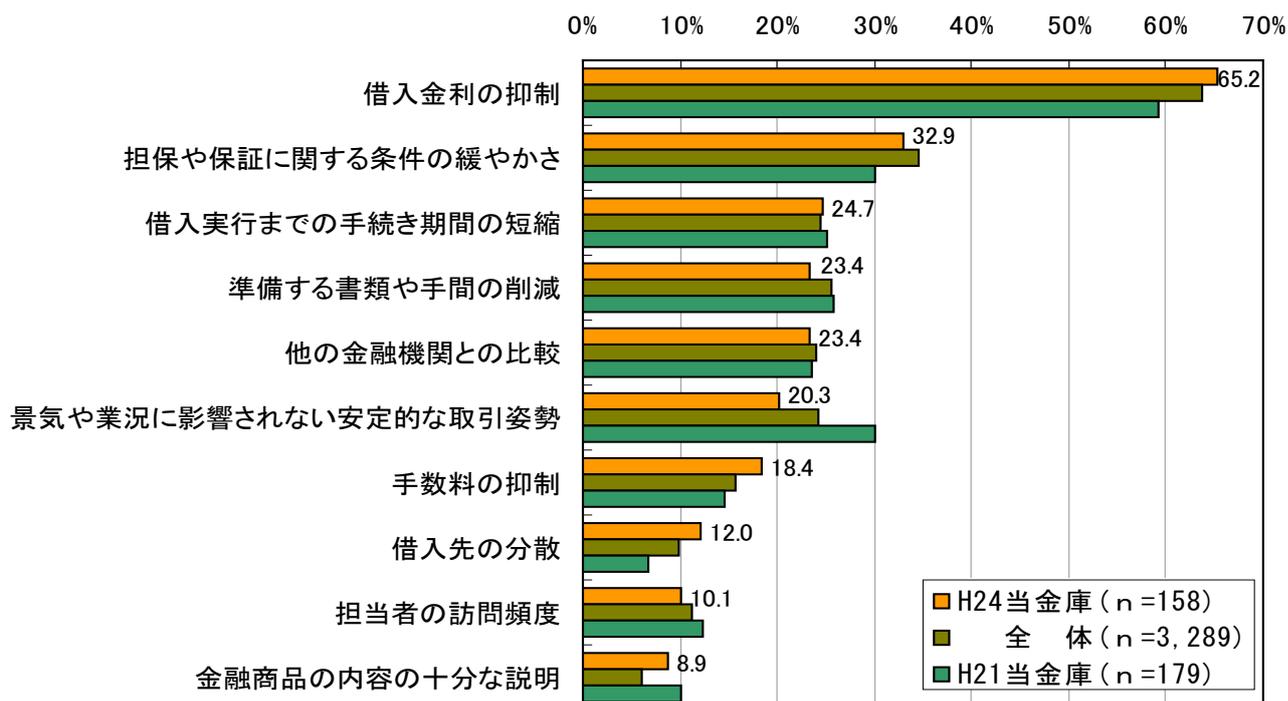
⑦融資取引を減少させる理由（複数回答）

- ☛ 融資取引を減少させる理由は、「借入負担を軽くしたいため」が71.4%と一番多く、次いで「無借金経営を目標としているため」が58.4%となっています。



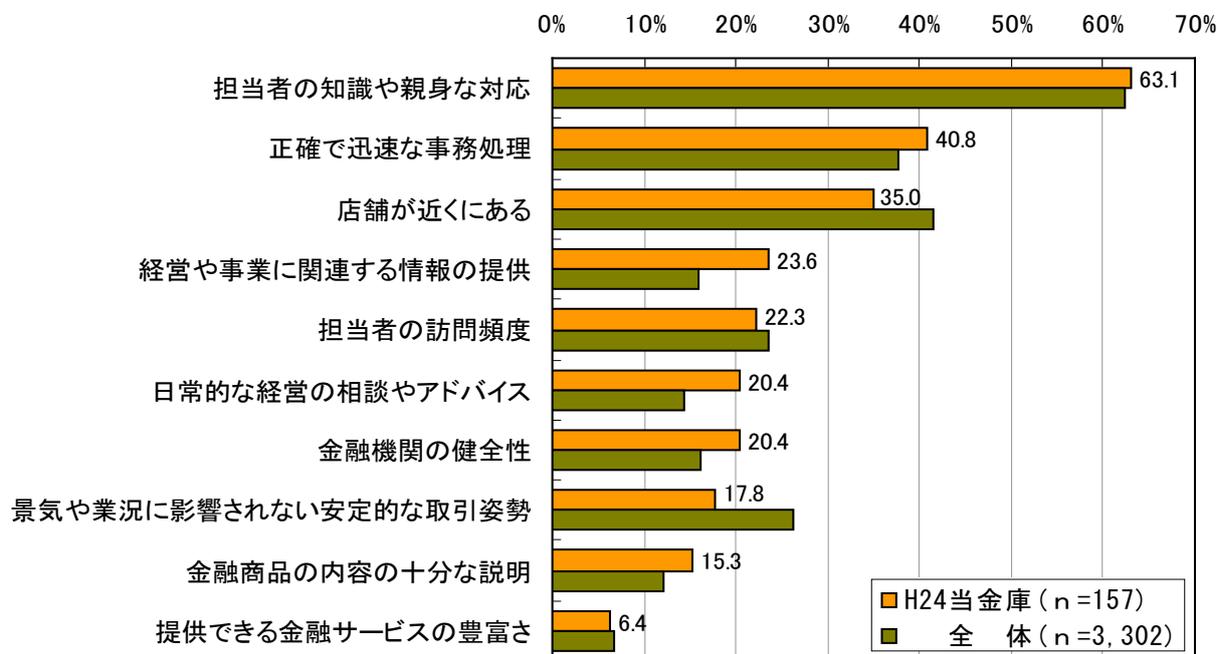
⑧今後の資金調達に際しての重視項目（複数回答、上位10項目）

- ☛ 今後の資金調達に際して重視する項目は、「借入金利の抑制」が65.2%と一番多く、次いで「担保や保証に関する条件の緩やかさ」が32.9%となっています。



⑨資金調達以外で金融機関を選択する重視項目（複数回答、上位10項目）

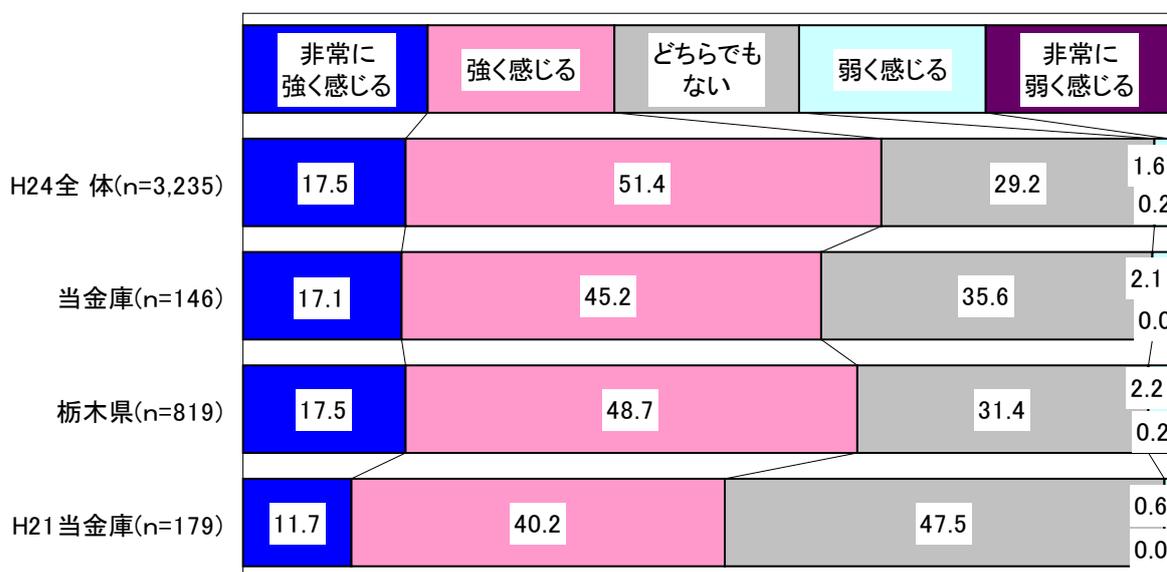
- ☛ 資金調達以外で金融機関を選択する場合に重視する項目は、「担当者の知識や親身な対応」が63.1%と一番多く、次いで「正確で迅速な事務処理」が40.8%、「店舗が近くにある」が35.0%と続いています。



3. 総合的な満足度について

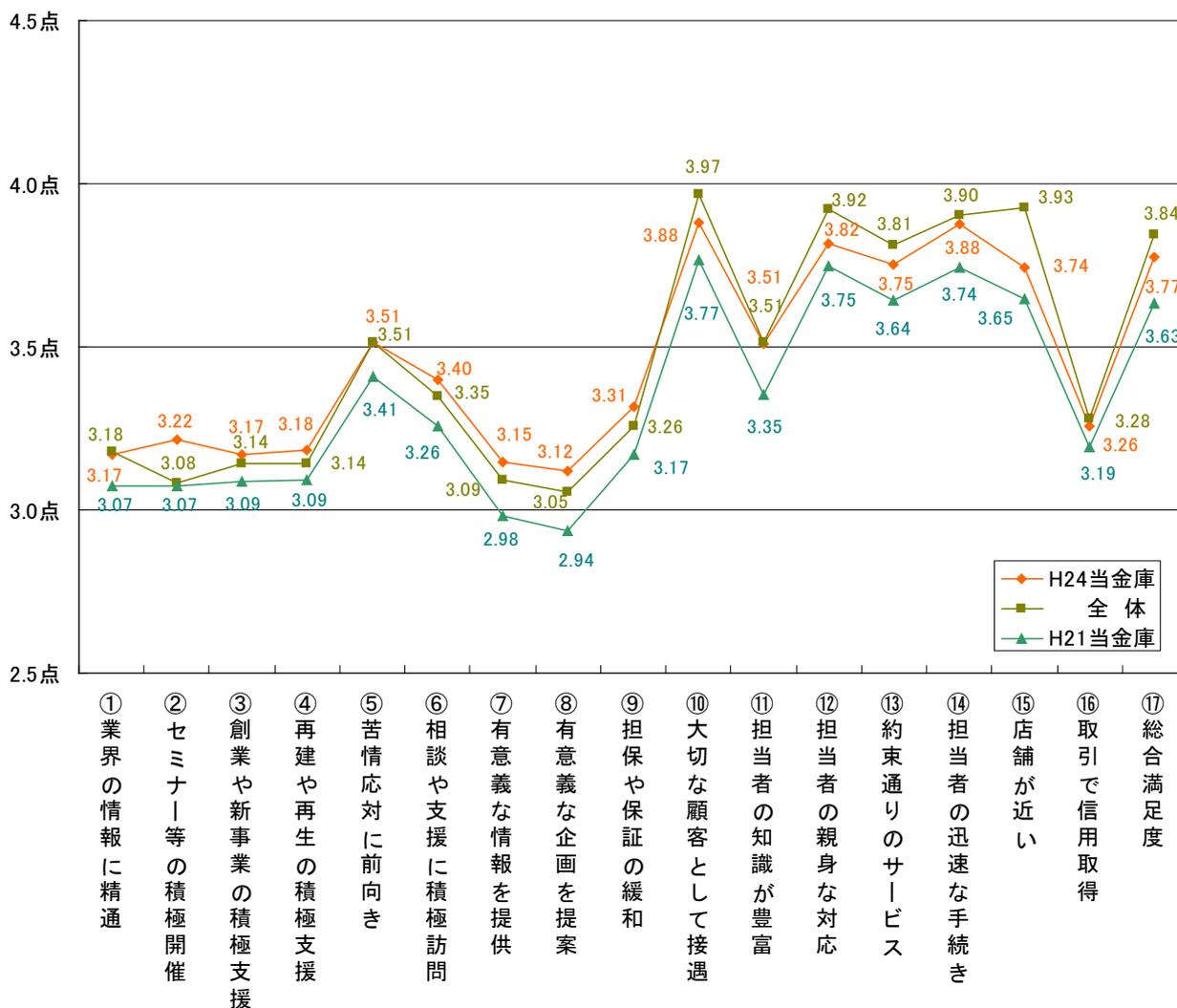
①『当金庫の総合満足度』

- ☛ 当金庫に対する総合満足度については、「非常に強く感じる」が17.1%、「強く感じる」が45.2%で、合計62.3%となっています。前回調査（H21年）の51.9%と比較すると、10.4%高く評価されています。



②各評価項目における『当金庫の総合満足度』比較

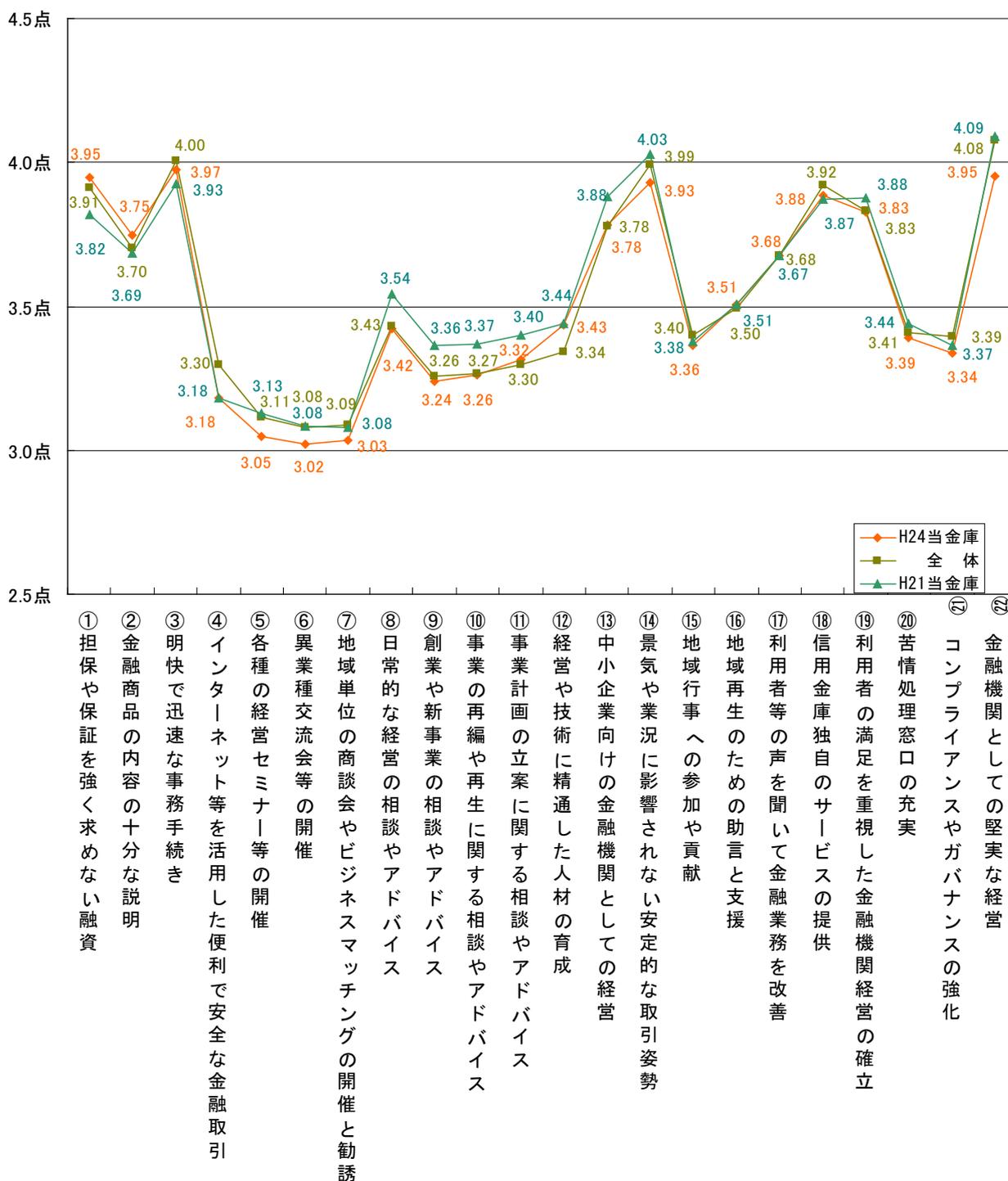
- ▣ 前回調査（H21年）と比較すると、各評価項目で満足度は高まっています。ただし、当金庫を含め全体として、「⑧有意義な企画を提案」、「⑦有意義な情報を提供」、「①業界の情報に精通」、「③創業や新事業の積極支援」、「④再建や再生の積極支援」などに対する満足度は低いものとなっており、これらの評価を高めることが今後の課題となっています。



「②各評価項目における『当金庫の総合満足度』比較」及び「③当金庫に対して期待すること」は、5点を上限として各評価項目の平均値を算出し比較を行なっています。

③当金庫に対して期待すること

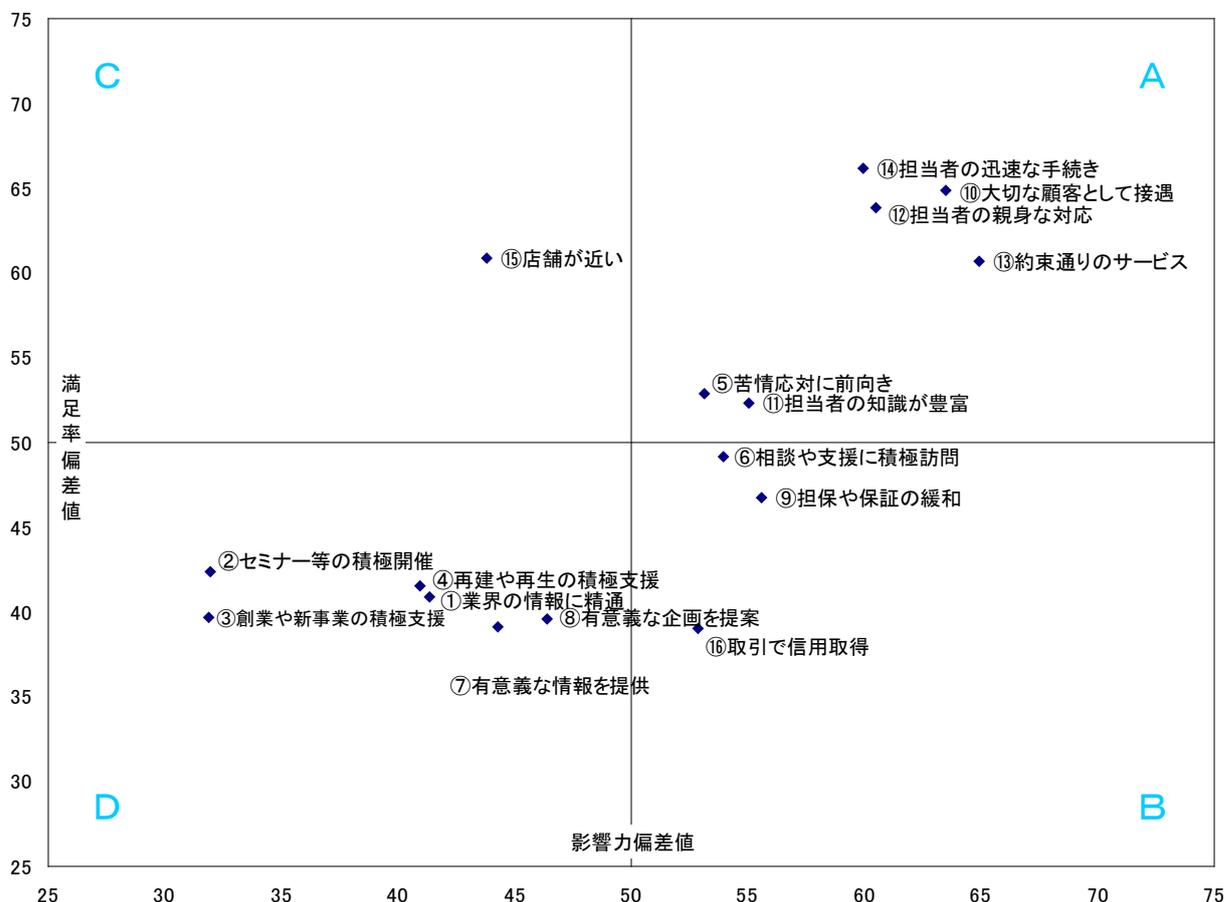
☛「・金融機関としての堅実な経営」、「⑭景気や業況に影響されない安定的な取引姿勢」、「③明快で迅速な事務手続き」、「⑩信用金庫独自のサービスの提供」、「⑰利用者の満足を重視した金融機関経営の確立」などに対する期待が高くなっています。



4. CS分析について

①当金庫に対する個別項目の位置付け

- ☛ 当金庫が総合満足度を高めるために最優先して取組まなければならない課題は、下表の（Bエリア）にある、「⑨担保や保証の緩和」、「⑥相談や支援に積極訪問」、「⑩取引で信用取得」となっています。



当金庫に対する個別項目の位置付けについて

Aエリア：「維持・向上」が必要と考えられます。

Bエリア：「最優先課題」と考えられます。

Cエリア：「現状維持し、特段の対応は不要」と考えられます。

Dエリア：「総合的な満足度をより向上させるための対応が望ましい」と考えられます。

②当金庫の個別項目に対する評価（前回比較）

- ☛ CS分析における位置付けについて、前回調査（H21年）と比較して改善

もしくは向上した項目は、「⑪担当者の知識が豊富」、「⑥相談や支援に積極訪問」、「⑨担保や保証の緩和」となっています。

項目	位置付け	全体	満足	不満	どちらでもない
①業界の情報に精通	D	146件	26.7%	11.0%	62.3%
H21 当金庫	D	177件	21.5%	13.0%	65.5%
②セミナー等の積極開催	D	143件	29.4%	9.1%	61.5%
H21 当金庫	D	175件	22.9%	15.4%	61.7%
③創業や新事業の積極支援	D	142件	24.6%	7.7%	67.6%
H21 当金庫	D	175件	21.7%	12.6%	65.7%
④再建や再生の積極支援	D	143件	28.0%	9.1%	62.9%
H21 当金庫	D	176件	23.3%	13.1%	63.6%
⑤苦情対応に前向き	A	144件	47.9%	2.8%	49.3%
H21 当金庫	A	177件	43.5%	5.6%	50.8%
⑥相談や支援に積極訪問	B	145件	41.4%	9.0%	49.7%
H21 当金庫	D	175件	37.1%	15.4%	47.4%
⑦有意義な情報を提供	D	144件	23.6%	11.8%	64.6%
H21 当金庫	D	173件	20.2%	16.8%	63.0%
⑧有意義な企画を提案	D	143件	24.5%	13.3%	62.2%
H21 当金庫	D	174件	16.1%	18.4%	65.5%
⑨担保や保証の緩和	B	140件	37.1%	10.0%	52.9%
H21 当金庫	D	172件	26.2%	10.5%	63.4%
⑩大切な顧客として接遇	A	149件	69.1%	4.0%	26.8%
H21 当金庫	A	180件	68.3%	6.1%	25.6%
⑪担当者の知識が豊富	A	145件	46.9%	6.2%	46.9%
H21 当金庫	B	178件	37.1%	9.6%	53.4%
⑫担当者の親身な対応	A	147件	67.3%	4.1%	28.6%
H21 当金庫	A	178件	66.3%	5.6%	28.1%
⑬約束通りのサービス	A	146件	61.6%	2.1%	36.3%
H21 当金庫	A	173件	59.0%	4.6%	36.4%
⑭担当者の迅速な手続き	A	147件	71.4%	2.7%	25.9%
H21 当金庫	A	176件	66.5%	4.0%	29.5%
⑮店舗が近い	C	145件	62.1%	6.2%	31.7%
H21 当金庫	C	178件	60.1%	6.7%	33.1%
⑯取引で信用取得	B	145件	23.4%	3.4%	73.1%

H21 当金庫	B	176 件	17.6%	3.4%	79.0%
---------	---	-------	-------	------	-------

③当金庫の改善度と位置付け

- 改善度指数が高い項目のうち、「最優先課題」として対策に取り組まなければならない項目は、「⑩取引で信用取得」、「⑨担保や保証の緩和」、「⑥相談や支援に積極訪問」となっています。

項 目	改善度 指数	位置付け		
		H24	対策	H21
⑩取引で信用取得	7.49	B	最優先課題	B
⑨担保や保証の緩和	5.36	B	最優先課題	D
⑧有意義な企画を提案	3.18	D	対応	D
⑥相談や支援に積極訪問	2.56	B	最優先課題	D
⑦有意義な情報を提供	2.34	D	対応	D
⑬約束通りのサービス	1.94	A	維持・向上	A
⑪担当者の知識が豊富	1.24	A	維持・向上	B
①業界の情報に精通	0.22	D	対応	D
⑤苦情対応に前向き	0.10	A	維持・向上	A
④再建や再生の積極支援	-0.31	D	対応	D
⑩大切な顧客として接遇	-0.63	A	維持・向上	A
⑫担当者の親身な対応	-1.53	A	維持・向上	A
⑭担当者の迅速な手続き	-2.84	A	維持・向上	A
③創業や新事業の積極支援	-3.56	D	対応	D
②セミナー等の積極開催	-4.80	D	対応	D
⑮店舗が近い	-10.42	C	不要	C

備考：改善度指数とは、個別項目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優先度が高くなります。また、マイナスの場合には、現状では改善する優先度は低いが、放置した場合、位置づけが悪化するリスクがあるため、より満足度を高めるためにも、改善に向けて維持・向上、対応する努力が求められます。

5. 調査結果について

(1) 平成21年度に概ね同様のアンケート調査を実施しております。前回調査時のお客さまのご意見やご要望を踏まえ、全役職員が一丸となって満足度の向上に取り組んできた結果、前回調査と比較し、今回は満足度が高まったという回答をいただくことができました。

ただし、調査対象者は調査ごとに異なっていることから、今回の調査結果は、あくまでも一つの傾向を示したものであると受け止めています。

(2) 回答をいただいた企業の融資取引の状況などについて、前回調査と比較すると、資金調達を減らすだけでなく取引金融機関を絞り込みたいとする動きが感じ取れます。企業にとって厳しい経営環境が続いており、これからはより満足度の高い金融機関が選ばれる傾向が強まるものと思われます。そうした中で、今後も財務内容の強化と合わせて、お客さまの声を吸上げて的確に対応できる人材の育成に努め、満足度を高めることにより、選ばれる金融機関を目指してまいります。

(3) 各評価項目で満足度を高めることができましたが、依然として改善が必要な項目もあります。その中でも、「担保や保証の緩和」や「相談や支援に積極訪問」は、最優先課題として取り組んでまいります。また、改善度指数が高い、「約束通りのサービス」や「担当者の知識が豊富」などについては、優先して改善に取り組んでまいります。

比較的評価の高い担当者の親身な対応や迅速な手続きなどは、職員の対応や資質によるものとなっていますが、同時に期待の高い項目ともなっています。今後とも、「Face to Face」の信用金庫らしさを発揮できる人材の育成に努めてまいります。

(4) 「金融機関としての堅実な経営」や「景気や業況に影響されない安定的な取組姿勢」などに対して、高い期待が示されています。ご期待に応えるためには、持続性のある経営基盤を構築する中で、地域密着型金融を推進していく必要があります。

そのためには、お客さまの発想を起点に置いた「きめ細やかな金融」の徹底が必要であり、お客さまとのリレーションを深めるための営業体制の整備に努めてまいります。また、地域の利用者の利便性向上と、幅広いニーズにお応えできる商品やサービスの提供に、今後も継続して取り組んでまいります。

当金庫では、みなさまに一層親しまれ信頼される信用金庫になるためには、「お客様満足度調査」で寄せられた貴重なご意見やご要望に速やかにお応えすることが、大切であると考えております。これまでも、過去の調査結果を踏まえ、お客さまの目線に立った魅力ある商品の提供や、サービスの質の向上に取り組んでまいりました。また、より良い金融サービスを提供するため、人材の育成強化を目指してまいりました。

今回の調査では平成 21 年度調査との比較分析を行いました。全体として満足度向上への取組を評価いただいていると受止めています。しかし同時に、改善に取り組まなければならない課題も示されています。お客さま満足度のさらなる向上に向けて、平成 24 年度の調査結果を経営方針や諸施策の中に生かしていく方針です。

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」や相談窓口、ホームページの「ご相談・ご要望受付窓口」、あるいは役職員に対し、遠慮なく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。

以 上