

平成 2 8 年 8 月

## 「平成27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 27 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 27 年 11 月にアンケート調査を実施いたしました。今般、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。

調査実施におきまして、多く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ましたことに対し心よりお礼申し上げます。今後も調査結果を真摯に受止め、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 27 年度の合同調査は、“過去に融資取引があったものの直近 1 年間で継続的な融資取引がない法人”のお客さま(取引疎遠先)を対象として、資金需要の実態や信用金庫に対する満足度とニーズを把握するとともに、今後、当金庫が取組むべき課題を明確化することを目的にしています。

また、関東地区 8 信用金庫の対象先(全体)と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、より良いサービスの実現を目指して実施したものです。

なお、前回調査(平成 24 年度)と今回調査の法人のお客さまは、対象条件が異なりますので、あらかじめ、ご承知おきください。

前回	既存取引先(サブ・メイン取引)及び今後有望視される未取引先の法人
今回	過去に融資取引があったものの直近 1 年間で継続的な融資取引がない法人

(2) 主催 関東信用金庫協会

(3) 調査期間 平成 27 年 11 月 2 日(月)～平成 27 年 11 月 20 日(金)

(4) 調査対象 関東信用金庫 8 信用金庫の法人のお客さま(当金庫 300 先)

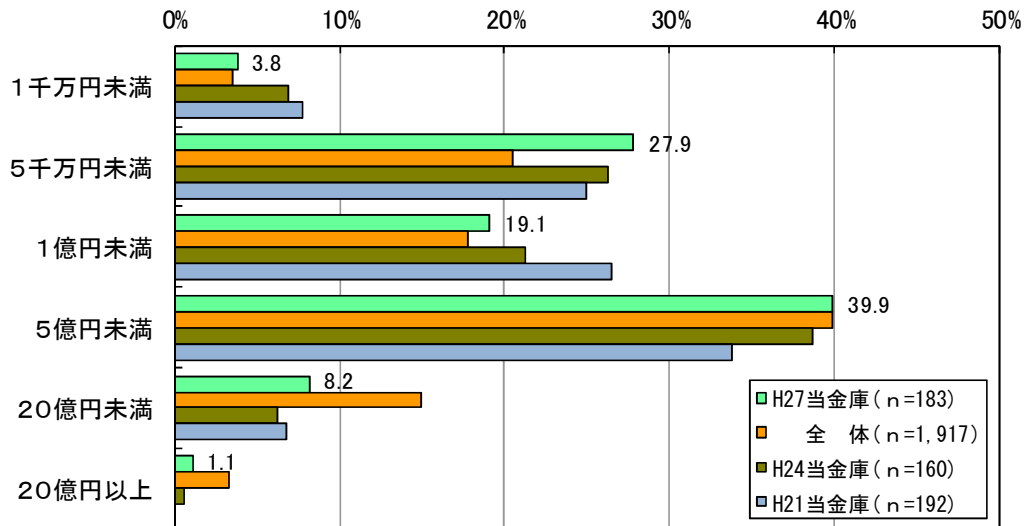
(5) 調査方法 アンケート用紙は当金庫職員がお届けし、ご協力をお願いいたしました。記入後の調査票は、関東信用金庫協会への郵送

- により回収いたしました。
- (6) 調査項目 ①取引状況について ②借入先の変更や借入金の縮小について ③信用金庫以外との取引状況 ④今後の資金調達について ⑤信用金庫への満足度について
- (7) 回収率 関東信用金庫 8 信用金庫 81.5% (当金庫 61.0%)

## 2. 回答企業の属性と業況

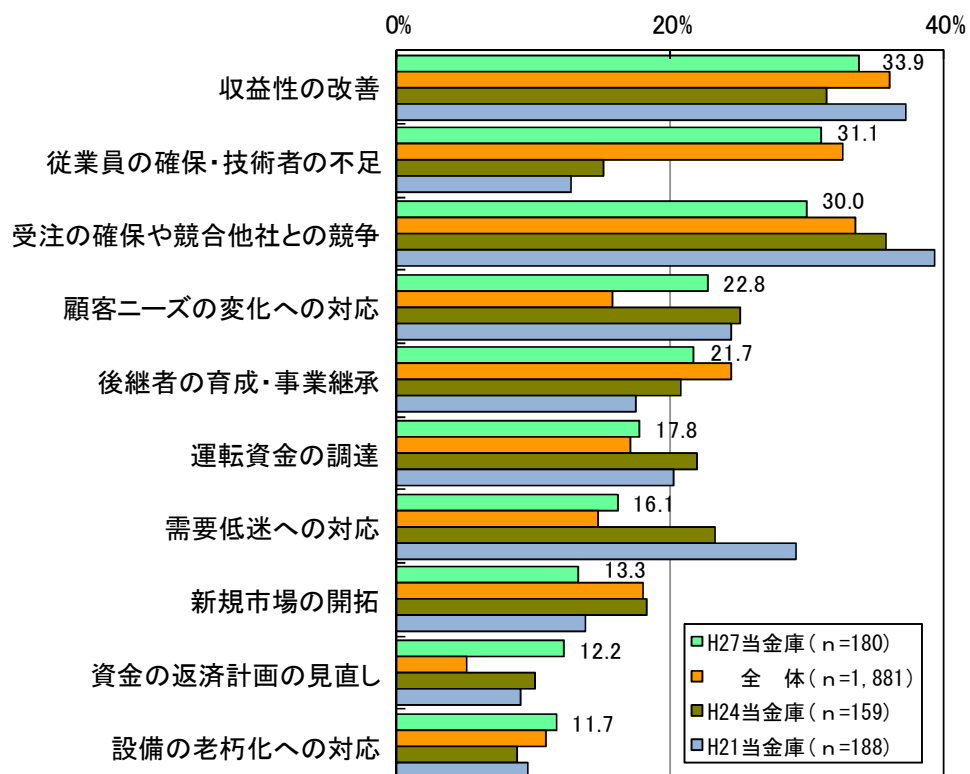
### (1) 回答企業の年商規模

- 回答企業の年商規模は、「5億円未満」が39.9%と一番多く、次いで「5千万円未満」が27.9%、「1億円未満」が19.1%、「20億円未満」が8.2%、「1千万円未満」が3.8%と続いています。



### (2) 経営上の課題（複数回答、上位10項目）

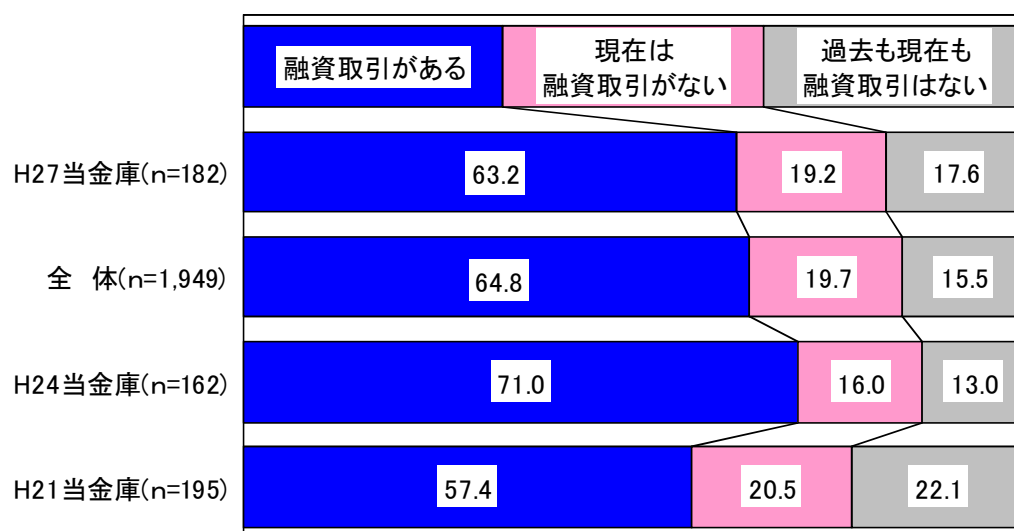
- 経営上の課題は、「収益性の改善」が33.9%と一番多く、次いで「従業員の確保・技術者の不足」が31.1%、「受注の確保や競合他社との競争」が30.0%、「顧客ニーズの変化への対応」が22.8%、「後継者の育成・事業承継」が21.7%と続いています。



### 3. 融資取引の状況

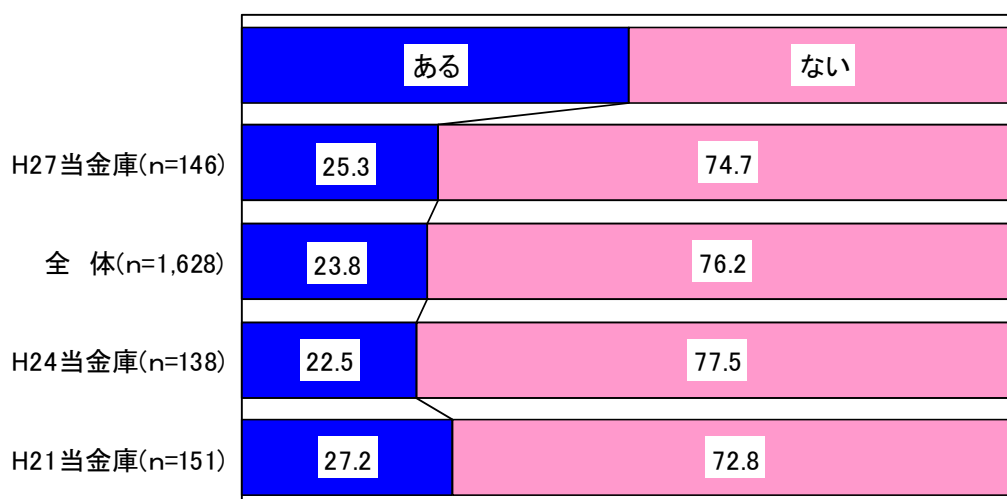
#### (1) 当金庫との融資取引

- 回答企業（継続的な融資取引がない法人）との融資取引については、「融資取引がある」が 63.2%、「現在は融資取引がない」が 19.2%、「過去も現在も融資取引はない」が 17.6%となっています。前回調査（H24年）より、今回調査の方が「融資取引がある」企業の割合が低くなっています。



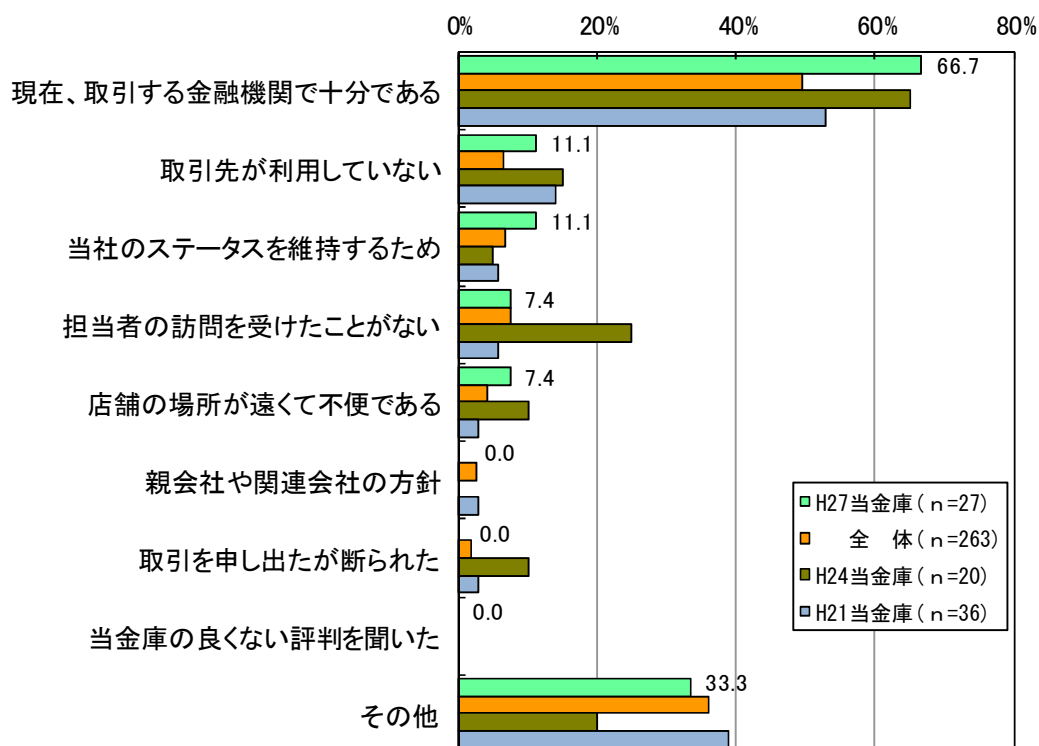
#### (2) 借入先変更や借入金額の減額を検討した経験の有無

- 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 74.7%、「ある」が 25.3%となっています。前回調査（H24年）より、今回の調査の方が経験の「ある」企業の割合が高くなっています。



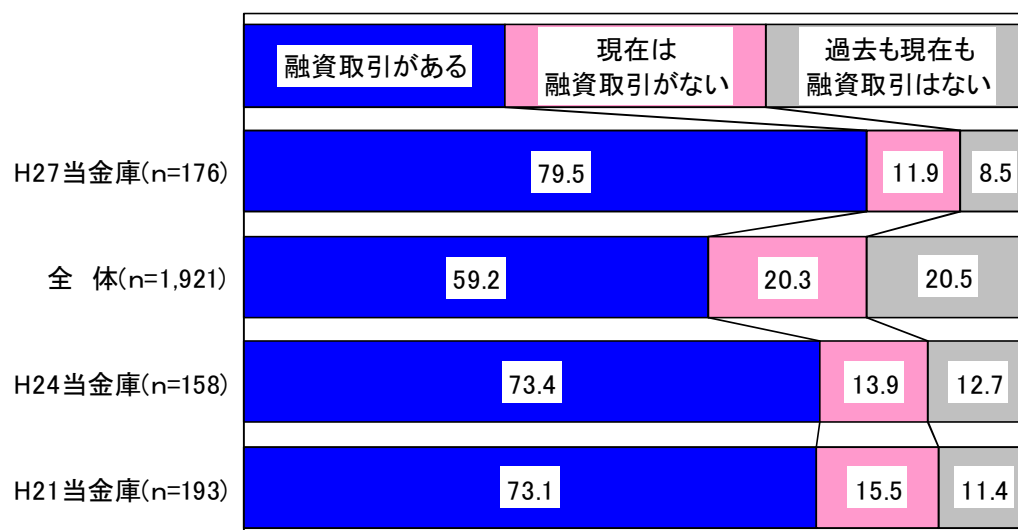
(3) 当金庫と融資取引がない理由（複数回答）

- 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 66.7% と一番多く、次いで「取引先が利用していない」が 11.1%、「当社のステータスを維持するため」が 11.1%と続いています。前回調査（H24 年）と比較すると、「担当者の訪問を受けたことがない」の回答が大きく減少しています。



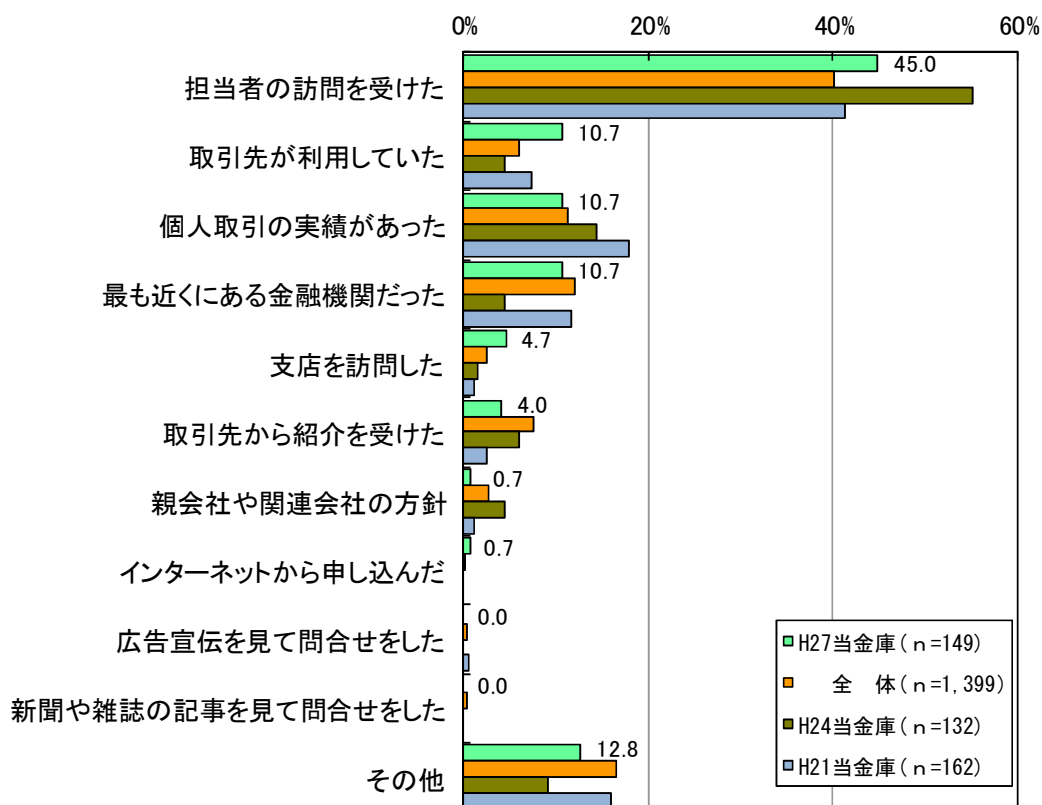
(4) 当金庫競合先との融資取引の経験の有無

- 他の金融機関と競合している先との融資取引については、「融資取引がある」が 79.5%、「現在は融資取引がない」が 11.9%、「過去も現在も融資取引はない」が 8.5%となっています。



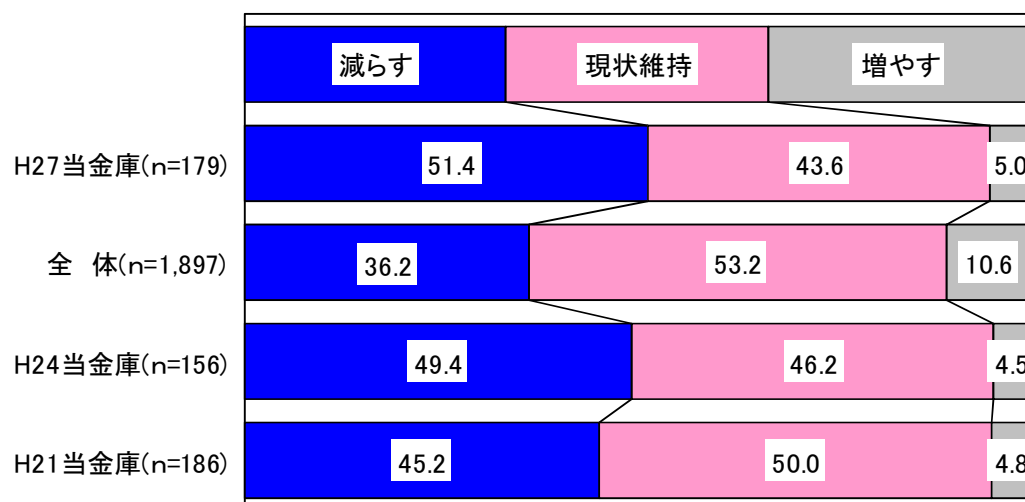
(5) 当金庫競合先との融資取引の契機（複数回答）

- 他の金融機関と競合している先との融資取引の契機は、「担当者の訪問を受けた」が45.0%と一番多く、次いで「取引先が利用していた」10.7%、「個人取引の実績があった」が10.7%、「最も近くにある金融機関だった」10.7%となっています。前回調査（H24年）と比較すると、「担当者の訪問を受けた」が減少し、「取引先が利用していた」が増加しています。



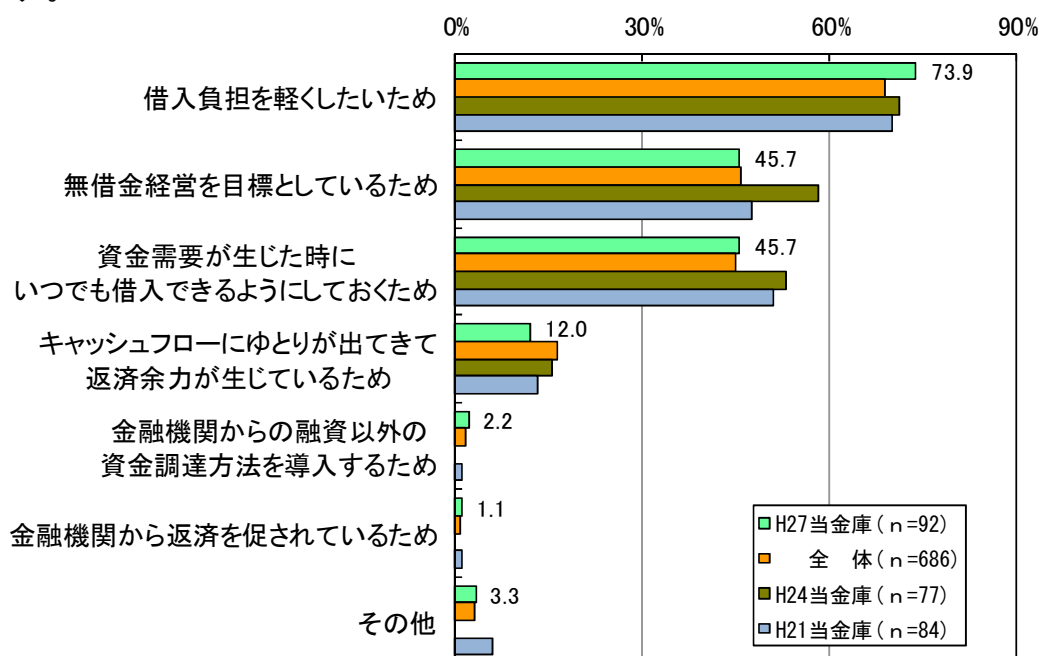
(6) 今後の資金調達の手配

- 今後の資金調達の手配については、「減らす」が51.4%、「現状維持」が43.6%、「増やす」が5.0%となっています。前回調査（H24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。



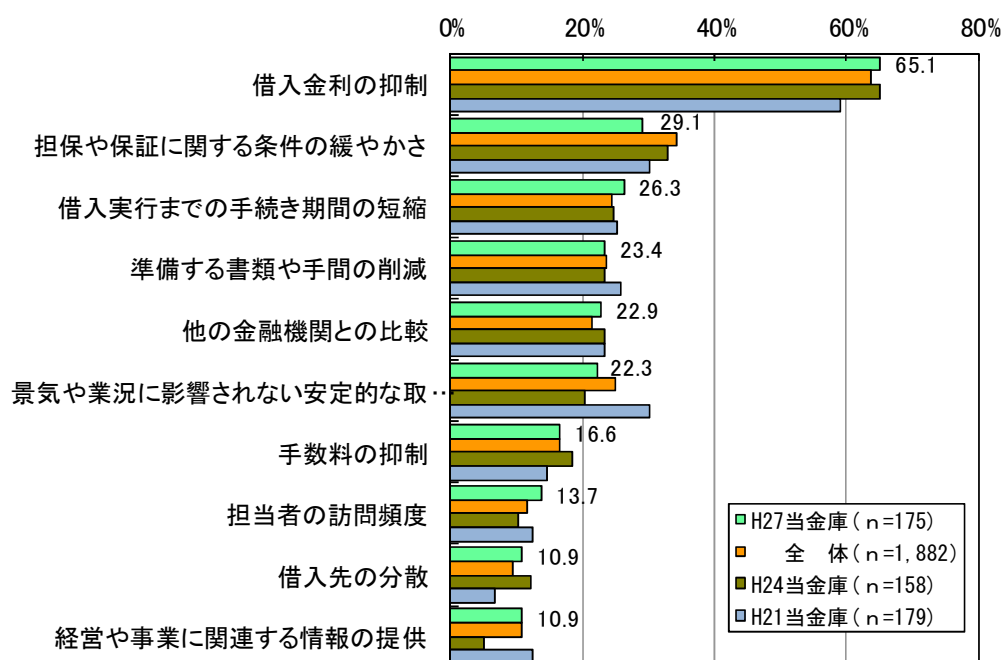
(7) 融資取引を減少させる理由（複数回答）

☛ 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73.9%と一番多く、次いで「無借金経営を目標としているため」が45.7%、「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」となっています。



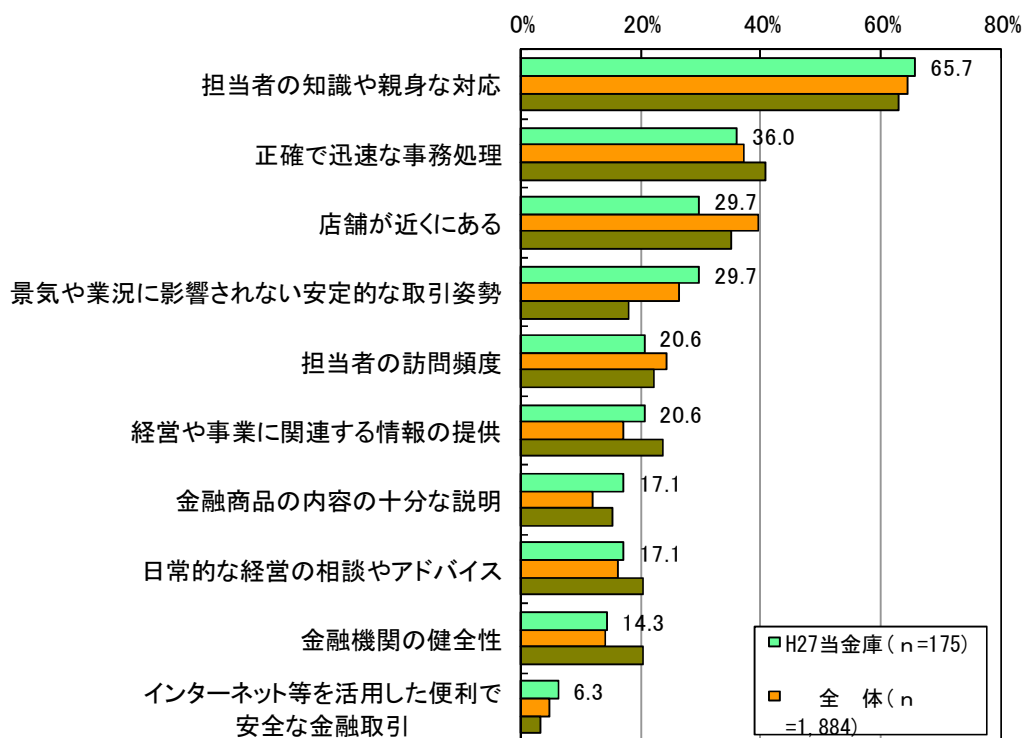
(8) 今後の資金調達に際しての重視項目（複数回答、上位10項目）

☛ 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65.1%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29.1%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）

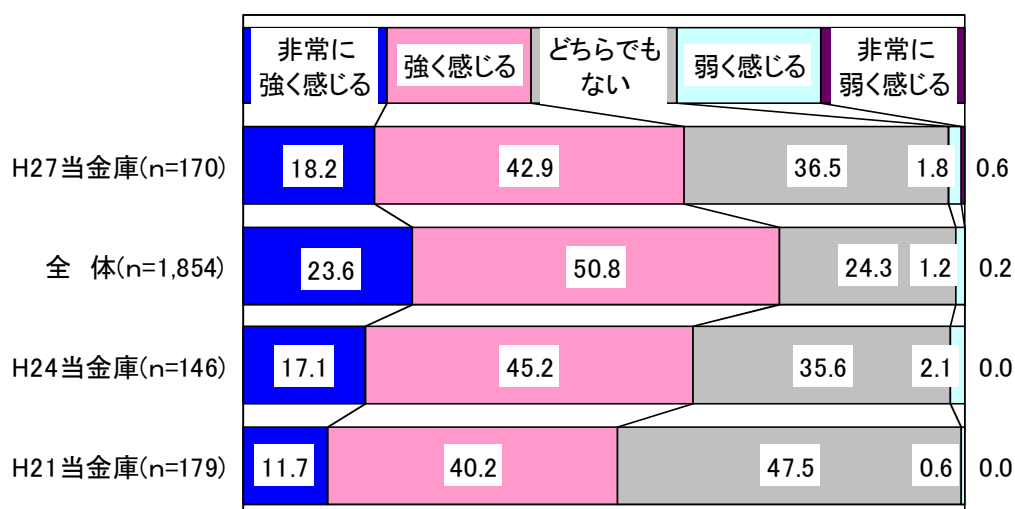
- ☛ 資金調達以外で金融機関を選択する場合に重視する項目は、「担当者の知識や親身な対応」が65.7%と一番多く、次いで「正確で迅速な事務処理」が36.0%、「店舗が近くにある」が29.7%と続いています。



4. 総合的な満足度について

(1) 当金庫の総合満足度

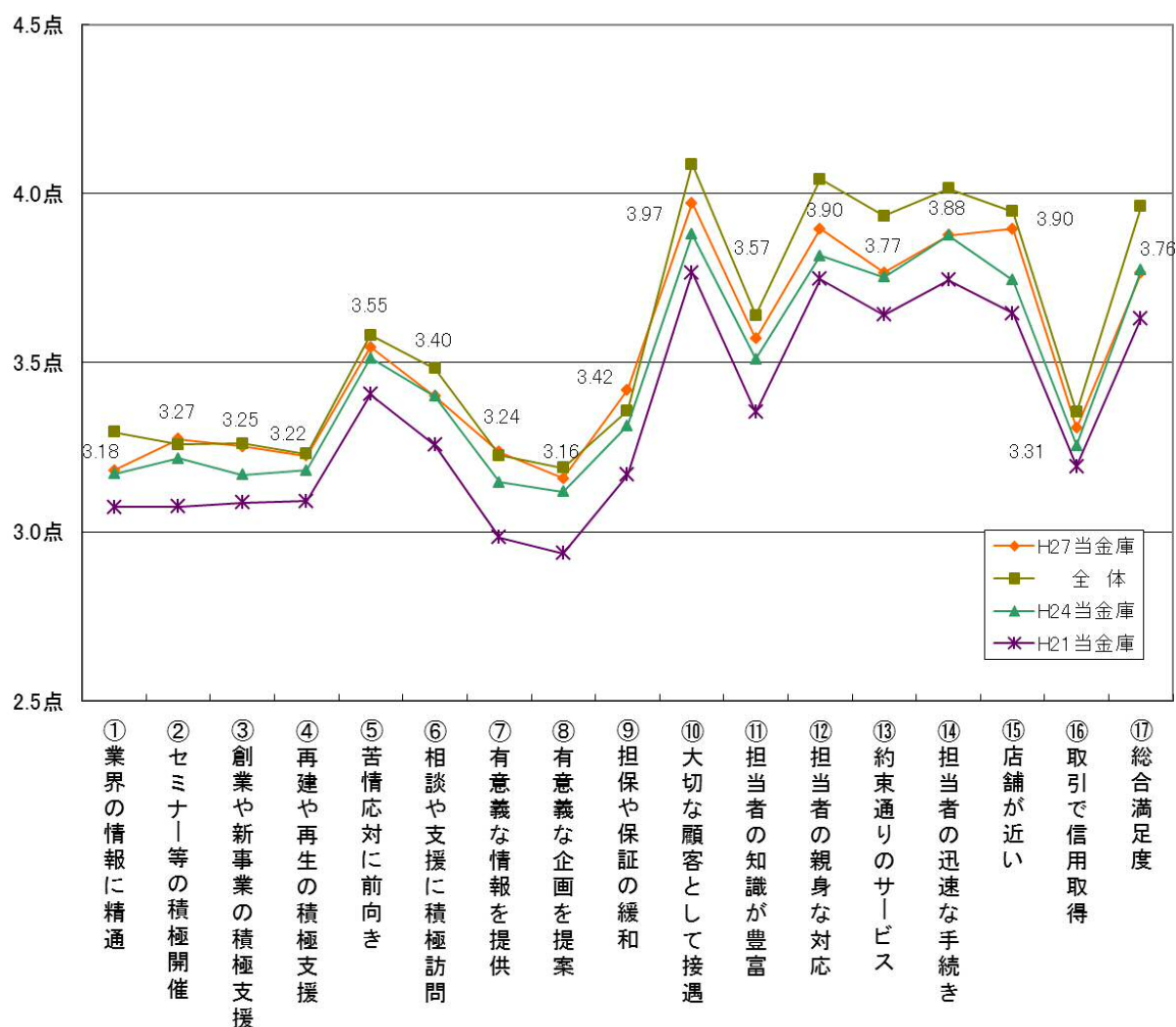
- ☛ 当金庫に対する総合満足度については、「非常に強く感じる」が18.2%、「強く感じる」が42.9%で、合計61.1%となっています。





(2) 各評価項目における『当金庫の総合満足度』比較

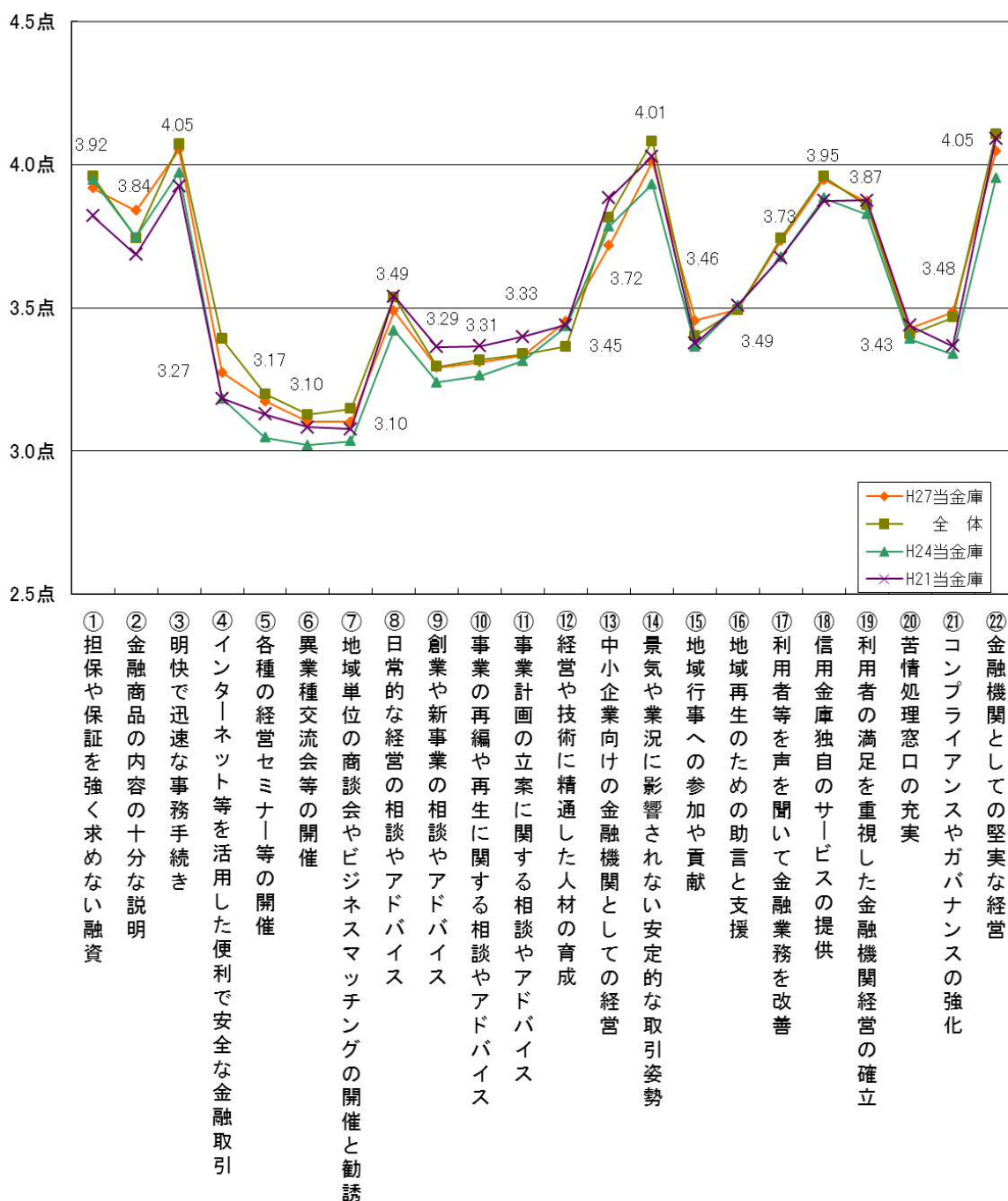
- 前回調査対象の“既存取引先（サブ・メイン）及び有望な未取引先の法人”と比較すると、今回調査対象とした“過去に融資取引があったものの直近1年間で継続的な融資取引がない法人”においては、多くの項目で満足度は高まっているものの、「⑧有意義な企画を提案」、「①業界の情報に精通」、「④再建や再生の積極支援」、「⑦有意義な情報を提供」、「③創業や新事業の積極支援」などの項目において満足度が低位なものとなっており、これらの項目の評価を高めていくことが今後の課題となっています。



「(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

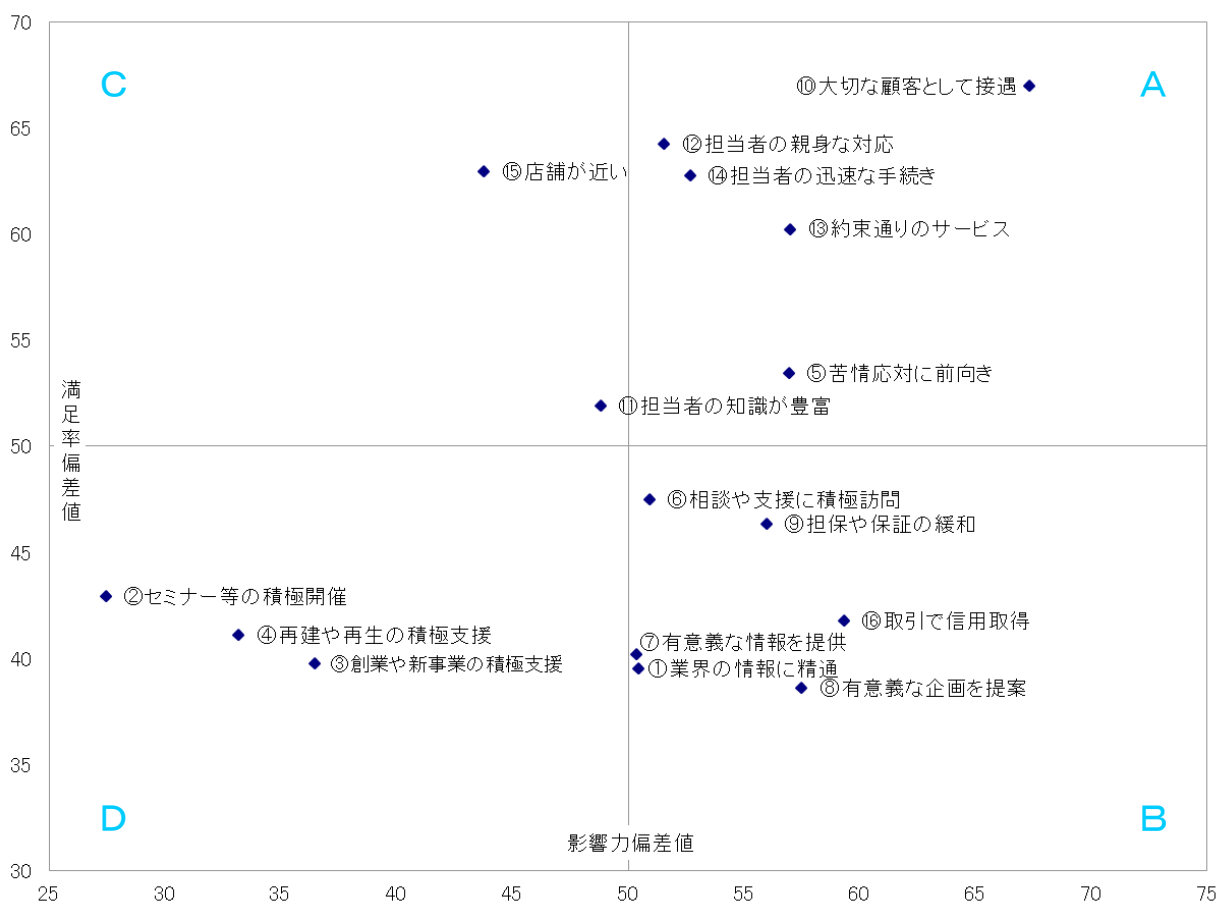
☛ 「②②金融機関としての堅実な経営」、「③③明快で迅速な事務手続」、「④④景気や業況に影響されない安定的な取引姿勢」、「⑤⑤信用金庫独自のサービスの提供」、「⑥⑥担保や保証を強く求めない融資」などに対する期待が高くなっています。



## 5. 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“過去に融資取引があったものの直近1年間で継続的な融資取引がない法人”の満足度を高めていくための課題は、下表の（Bエリア）にある、「⑩取引で信用取得」、「⑧有意義な企画を提案」、「⑨担保や保証の緩和」、「⑥相談や支援に積極訪問」、「①業界の情報に精通」、「⑦有意義な情報を提供」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分析における位置づけについて、今回は当金庫に好意的な既存取引先（サブ・メイン）等の法人が対象であり、今回は“過去に融資取引があったものの直近1年間で継続的な融資取引がない法人”を調査対象としているため、単純な比較はできませんが、改善・向上は、①業界の情報に精通、⑦有意義な情報を提供、⑧有意義な企画を提供、若干低下は⑪担当者の知識が豊富となっています。

	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	B	170件	27.6%	10.6%	61.8%
H24 当金庫	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	171件	33.9%	7.0%	59.1%
H24 当金庫	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	171件	28.1%	5.8%	66.1%
H24 当金庫	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	170件	30.6%	7.6%	61.8%
H24 当金庫	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	172件	53.5%	6.4%	40.1%
H24 当金庫	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	172件	42.4%	7.6%	50.0%
H24 当金庫	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	B	170件	28.8%	9.4%	61.8%
H24 当金庫	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	B	170件	25.9%	13.5%	60.6%

	H24 当金庫	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	169 件	40.2%	6.5%	53.3%
	H24 当金庫	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	178 件	78.7%	3.4%	18.0%
	H24 当金庫	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		C	168 件	50.6%	3.6%	45.8%
	H24 当金庫	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	174 件	73.6%	2.9%	23.6%
	H24 当金庫	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	171 件	66.1%	3.5%	30.4%
	H24 当金庫	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	171 件	70.8%	1.8%	27.5%
	H24 当金庫	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	173 件	71.1%	6.4%	22.5%
	H24 当金庫	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	170 件	31.8%	5.3%	62.9%
	H24 当金庫	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

- ☛ “過去に融資取引があったものの直近1年間で継続的な融資取引がない法人”に対する満足度の改善度指数が高い項目のうち、優先的な取組み課題は、「⑯取引で信用取得」、「⑧有意義な企画を提案」、「⑨担保や保証の緩和」、「①業界の情報に精通」、「⑦有意義な情報を提供」、「⑥相

「相談や支援に積極訪問」となっています。

	当金庫				
	改善度 指数	位置づけ			
		H27	対策	H24	H21
⑯取引で信用取得	11.98	B	最優先課題	B	B
⑧有意義な企画を提案	11.89	B	最優先課題	D	D
⑨担保や保証の緩和	5.99	B	最優先課題	B	D
①業界の情報に精通	5.54	B	最優先課題	D	D
⑦有意義な情報を提供	5.16	B	最優先課題	D	D
⑥相談や支援に積極訪問	1.97	B	最優先課題	B	D
⑤苦情対応に前向き	1.61	A	維持・向上	A	A
⑩大切な顧客として接遇	0.15	A	維持・向上	A	A
⑬約束通りのサービス	-1.45	A	維持・向上	A	A
③創業や新事業の積極支援	-1.48	D	対応	D	D
⑪担当者の知識が豊富	-1.87	C	不要	A	B
④再建や再生の積極支援	-3.61	D	対応	D	D
⑭担当者の迅速な手続き	-4.78	A	維持・向上	A	A
⑫担当者の親身な対応	-6.16	A	維持・向上	A	A
②セミナー等の積極開催	-7.22	D	対応	D	D
⑮店舗が近い	-11.25	C	不要	C	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。

## 6. 調査結果について

- (1) 平成 21 年度・平成 24 年度・今回調査(H27 年度)と、法人のお客さまを対象としたアンケート調査を実施しております。これら調査時のお客さまのご意見やご要望を踏まえ、全職員が顧客満足度の向上に向けて鋭意努力を重ねた結果、今回調査対象となった“過去に融資取引があったものの直近 1 年間で継続的な融資取引がない法人”のお客さまにも、多くの項目で満足度が向上しているという回答をいただきました。ただし、調査ごとに対象先が異なることから、これらの結果はあくまでも一つの傾向を示したもの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、“過去に融資取引があったものの直近 1 年間で継続的な融資取引がない法人”のお客さまにおいては、依然として改善が必要な項目もあります。その中でも「創業や新事業への積極的な支援」や「再建や再生の積極支援」は、最優先課題として取組み、改善度指数が高い「有意義な企画の提案」などについても積極的に取組んでまいります。  
また、比較的に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」(対面営業)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) 全体的に、「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」など健全性に対して高い期待が示されています。信用金庫が永続性のある経営基盤を構築する上で、地域密着型金融(リレバン)の推進が重要なビジネスモデルとなります。  
そのためには、お客さまの目線の発想を起点に「きめ細やかな営業推進」が必要であり、今後もお客さまとのリレーションシップを深めるための営業体制の強化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、今後も継続して取組んでまいります。

当金庫では、地域のお客さまに一層親しまれ信頼される信用金庫になるため、「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の考えの下、これまでも過去の調査結果を踏まえた、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、人材育成の強化に取り組んでまいりました。

今回の調査では、平成24年度調査との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、今回の調査結果を経営方針や諸施策の中に活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