

お客様の満足度(利便性)向上の取組み

当金庫はお客様へのより良いサービス実現を目指して「お客様の声をお聞かせください」のアンケートを実施いたしました。ご回答いただきました内容分析結果は以下のとおりであります。アンケートにご協力いただきまして誠にありがとうございました。また、貴重なご意見、ご要望が寄せられていることから、これらを真摯に受け止め今後の金庫経営に反映させ、お客様の利便性向上に、更に取り組んでまいります。

◎アンケートの方法

①依頼先

ア. 事業経営者並びに一般のお取引先

②設問の内容

イ. 営業店地区別のお取引先数に応じて按分し選定

③回答の方法

下表の5項目について細かにお尋ねしています。

設問1～設問4 満足・やや満足・やや不満・不満の4項目から1つ選ぶ

設問5-1 これまでと変わらない・少し減った・かなり減った・全く行っていないの4項目から1つ選ぶ

設問5-2 良くされている・まあまあの対応・もっと講じてほしい・全くとられていないの4項目から1つ選ぶ

◎回答者の構成並びに回答割合 (対象者 310先 回答者 155先 回答率 50.0%)

◆性別

男性 41名 26.5%	女性 104名 67.1%	無回答 10名 6.5%
--------------	---------------	--------------

◆年齢別

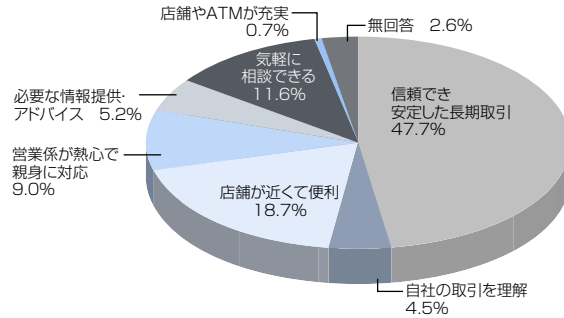
20代以下 11名 7.1%	30代 9名 5.8%	40代 25名 16.1%	50代 27名 17.4%	60代以上 81名 52.3%	無回答 2名 1.3%
----------------	-------------	---------------	---------------	-----------------	-------------

◆職業別

会社員 56名 36.1%	法人役員 36名 23.2%	自営業 34名 21.9%	専業主婦 12名 7.7%	その他 12名 7.7%	無回答 5名 3.2%
---------------	----------------	---------------	---------------	--------------	-------------

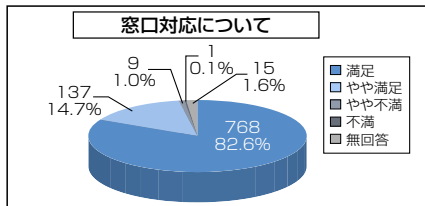
◆お客様が当金庫に最も求めるもの

信頼でき安定した長期取引	74名
自社の取引を理解	7名
店舗が近くて便利	29名
営業係が熱心で親身に対応	14名
必要な情報提供・アドバイス	8名
気軽に相談できる	18名
店舗やATMが充実	1名
無回答	4名



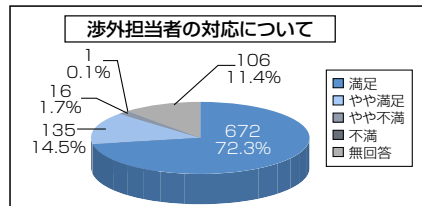
設問1 窓口対応について

- 好感がもてる「あいさつ」「ことば使い」となっている
- 身だしなみは職場にふさわしいものになっている
- ご来店いただいた際の待ち時間は適当である
- 取扱商品の提案や商品説明は分かり易いものとなっている
- 電話の対応や取次はきちんと出来ている
- ご相談、ご質問等には誠意をもって対応している



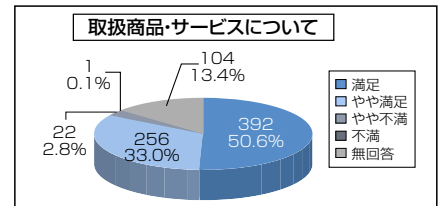
設問2 渉外担当者の対応について

- 好感がもてる「あいさつ」「ことば使い」となっている
- 身だしなみは職場にふさわしいものになっている
- 訪問時間や約束事は守られている
- 取扱商品の提案や商品説明は分かり易いものとなっている
- 金融商品のアドバイスや興味ある情報提供をしている
- ご相談、ご質問等には誠意をもって対応している



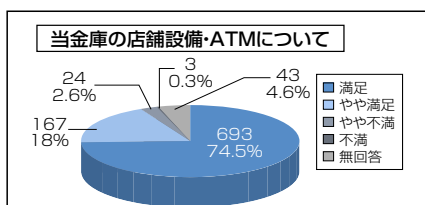
設問3 取扱商品・サービスについて

- 預金商品の品揃え・内容は充実している
- 保険商品の品揃えや投信などの資産運用商品は充実している
- お客さまニーズに合った商品提案ができています
- 融資期間・担保・保証面での柔軟な対応ができています
- 各種手数料の水準は他金融機関と比較して適当である



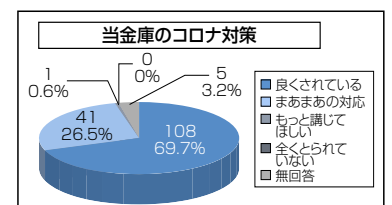
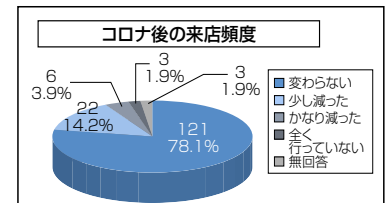
設問4 当金庫の店舗設備・ATMについて

- 店舗の外観や店舗周辺の整備は出来ている
- 店舗内は気持ち良く来店できる印象である
- 店舗内の設置物や掲示物は分かり易いものとなっている
- ATMコーナーは気持ち良く利用できる印象である
- ATMコーナーの設置台数や営業時間は適当である
- 店舗ロビーの広さや駐車場の利便性は適当である



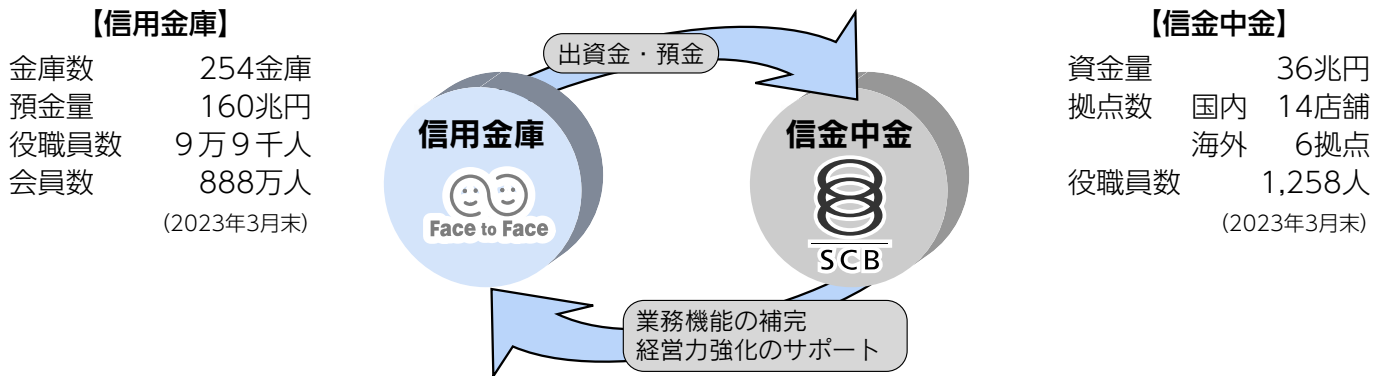
設問5 新型コロナウイルス感染症対策について

- コロナ後の来店頻度
- 当金庫のコロナ対策



◆信金中金は信用金庫のセントラルバンクです。

信金中央金庫（信金中金）は、全国の信用金庫の出資により設立された信用金庫の中央金融機関です。全国の信用金庫から預け入れられた豊富な資金を、国内外の金融市場において運用しているほか、国・政府関係機関、地方公共団体、事業会社などへの融資を行っており、その成果を種々の形で信用金庫業界に還元しています。また、全国津々浦々に広がる巨大なネットワークを形成する信用金庫のセントラルバンクとして、資金・為替の集中決済や信用金庫の業務機能の補完を行うほか、業界のセーフティネットを運営することにより、業界の信用力の維持・向上につとめています。



◆信用金庫の中央金融機関としての役割

信用金庫の業務機能の補完

信用金庫が個別で行うことが困難であったり、非効率である業務の支援に取り組んでいます。

信用金庫業界の信用力の維持・向上

信用金庫のコンサルタント、ホームドクターとして、信用金庫業界の信用力の維持・向上に努めています。

信用金庫の余裕資金の効率運用

信用金庫からお預かりした資金を有価証券や貸出金などにより、集中的に運用しています。

【業務機能補完メニューの一例】

販路拡大支援

信用金庫が主催するビジネスフェア・商談会への大手バイヤー企業の招聘や、信用金庫取引先の取扱商品を掲載したギフトカタログを制作するなどの取り組みによる販路拡大支援を行っています。

貿易投資相談

海外進出あるいは貿易取引を行っている信用金庫取引先や今後の海外事業や新規取引を検討している信用金庫取引先に対して、専門知識を有したスタッフによる貿易投資相談を行っています。

地域振興支援

地域の活性化や地域産業の振興をはかるため、地元信用金庫と一体となって、中心市街地・商店街・温泉街・地域産業などの活性化についてのコンサルティング活動を実施しています。