

「お客様満足度向上に対する取組」の調査結果のご報告

当金庫では、毎年「お客様満足度向上に対する取組」の一環としてアンケート調査を実施しています。このアンケート調査にて得られたお客様のご意見やご要望を真摯に受け止め、お客様の声を業務運営に反映させる取り組みを行っています。

この度、このアンケート調査の結果を下記のとおり取りまとめましたのでご報告します。

1. 個人のお客様（お取引先）

アンケート実施期間

平成30年9月10日（月）～平成30年10月5日（金）

調査対象

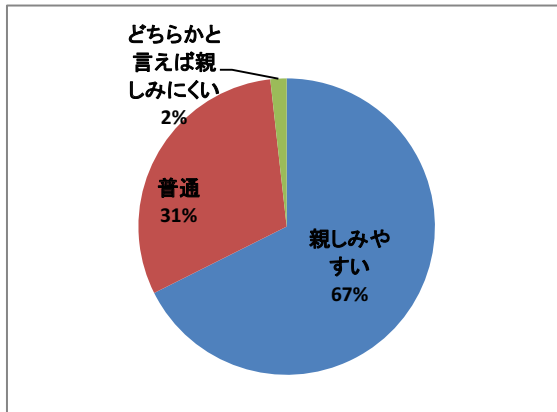
窓口に来店された個人のお客様

回答数

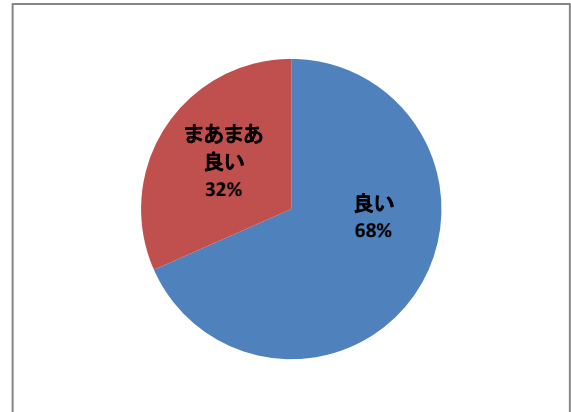
2,222 件

<アンケート調査結果>

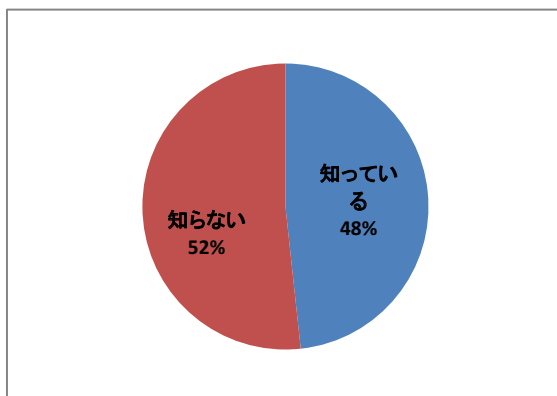
(1) 当金庫は、親しみやすい金融機関ですか。



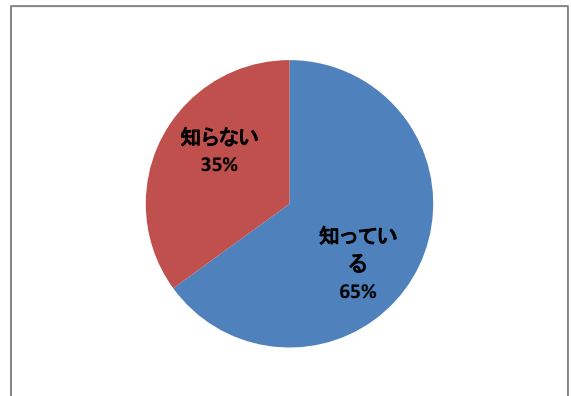
(2) 当金庫の職員の言葉遣い、あいさつ、マナーなどは適切でしたか。



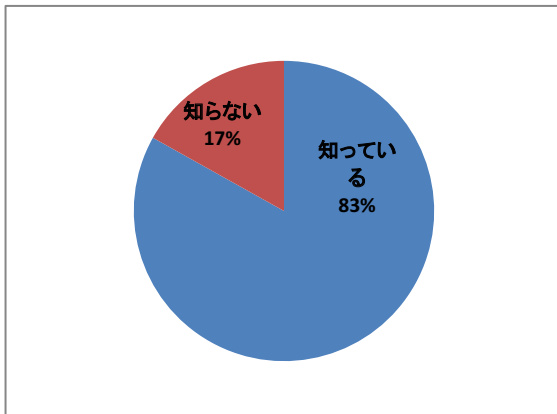
(3) 当金庫は、地元の音楽家によるコンサートや医療講演会など各種イベントを定期的で開催していますが、ご存知ですか。



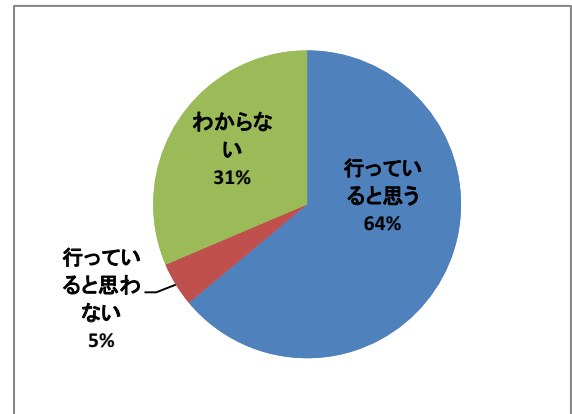
(4) 当金庫は、個人年金保険や医療保険、個人向け国債、投資信託等の販売を行っています。ご存知ですか。



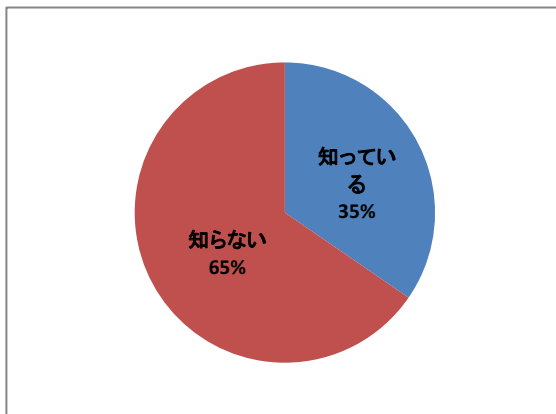
(5) 当金庫は、定期積金(毎月一定金額を一定期間積み立てていただく商品)の集金やローン相談などにお伺いする渉外係がいますが、ご存知ですか。



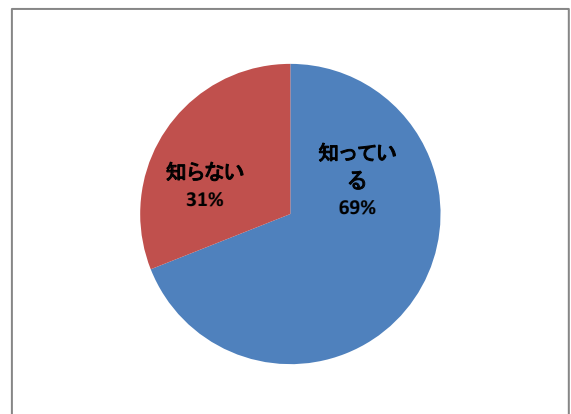
(6) 当金庫は、お客様のニーズなどを踏まえたうえで、お客様にふさわしい金融商品・サービスのご提供を行っていると思いますか。



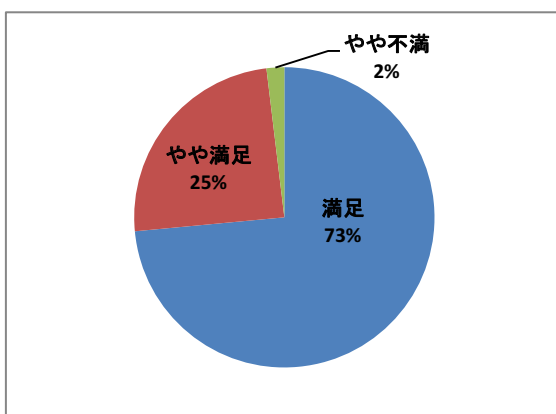
(7) 当金庫は、一宮活性化プラン協議会の中の「138ひつじプロジェクト」で「羊」を地域資源として活用し、街を元気にする活動を行っていますが、ご存知ですか。



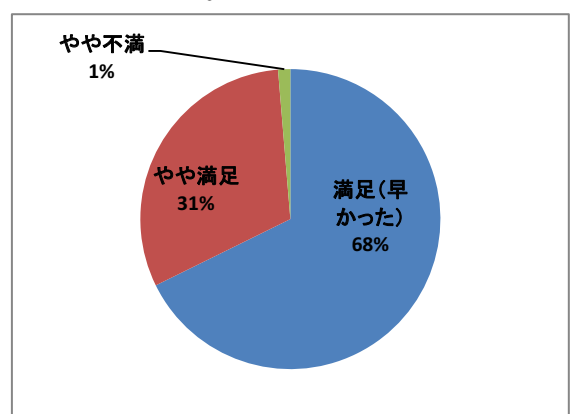
(8) 当金庫は、振り込め詐欺等被害防止の対応として、高額な現金をお持ち帰りになるお客様へ理由などお聞きするなどの声掛けを行っていますが、ご存知ですか。



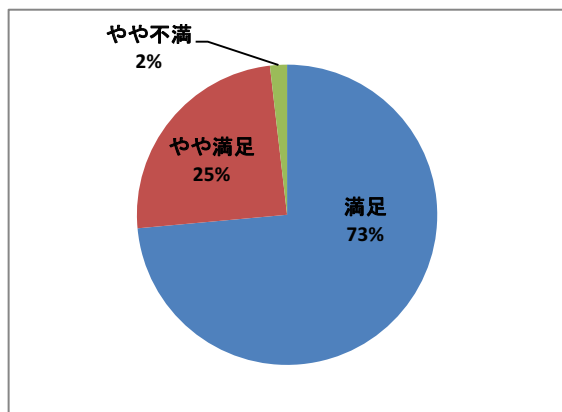
(9) ご融資の申出に対して、お客様のご質問などに誠意をもって対応しましたか。



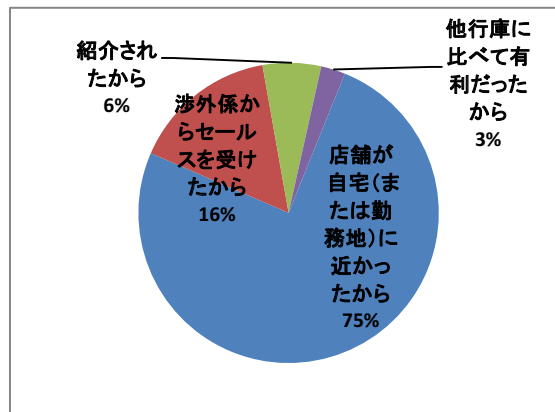
(10) ご融資の申出をしていただいてからお客様へ回答するまでの期間にご満足いただけましたか。



(11) ご契約に当たって、契約書、保証人、担保、金利、毎月の返済額などの説明は十分でしたか。



(12) 当金庫にご融資の申込みをいただいた理由は何ですか。



2. 個人事業主および法人のお客様(お取引先)

アンケート実施期間

平成30年9月10日(月)～平成30年10月5日(金)

調査対象

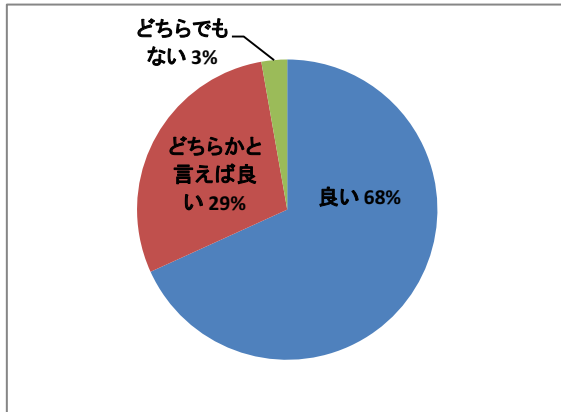
お取引のある個人事業主および法人のお客様

回答数

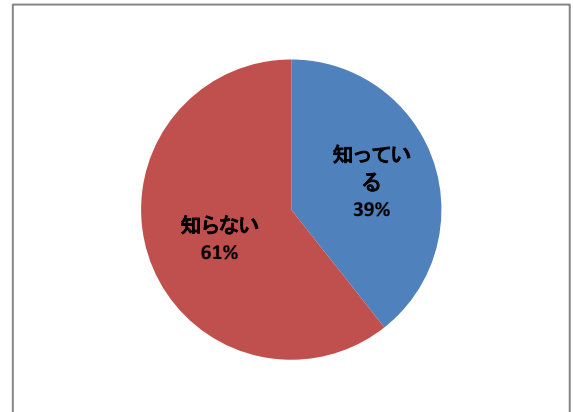
218 件

<アンケート調査の分析結果>

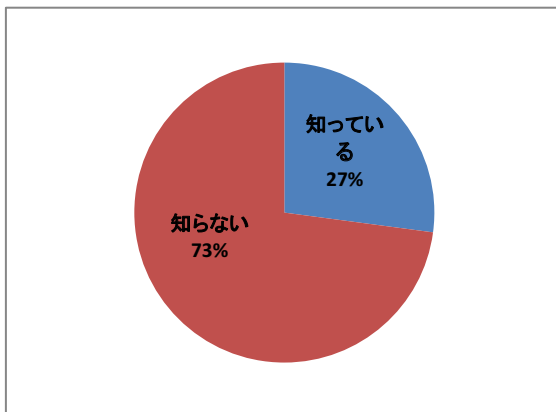
(1) 地域金融機関として当金庫の印象はいかがですか。



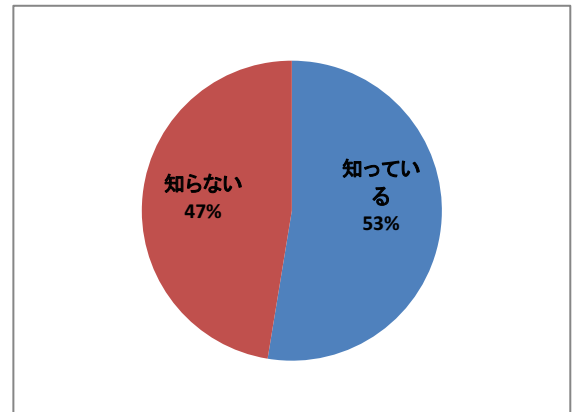
(2) 当金庫は、毎月「税務相談会」を実施していますが、ご存知ですか。



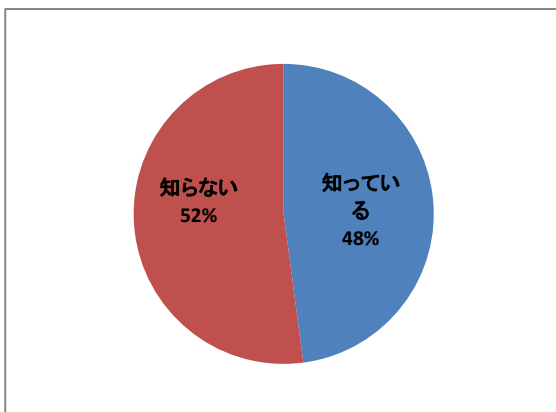
(3) 当金庫は、長年培ってきた知識や経験、ノウハウなどを持ったシニア人材と事業者とをマッチングする「びしんシニア人材交流会」を実施していますが、ご存知ですか。



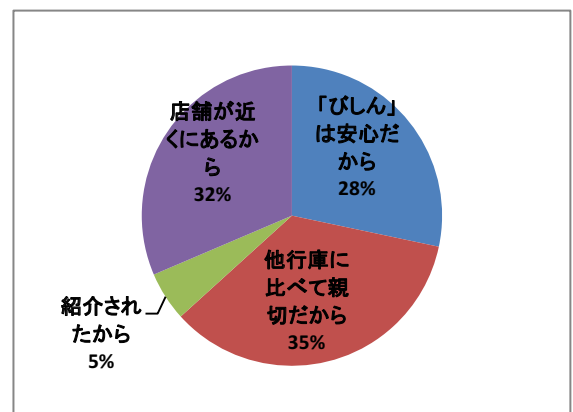
(4) 当金庫は、企業の付加価値を高めるため、中小企業支援の取り組みとして各種セミナーの取り組みを実施しておりますが、ご存知ですか。



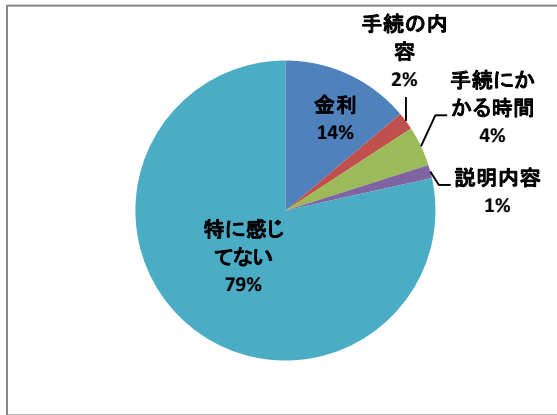
(5) 当金庫は、経営者の異業種交流や親睦を図る場として「びしん経営塾21」を開催していますが、ご存知ですか。



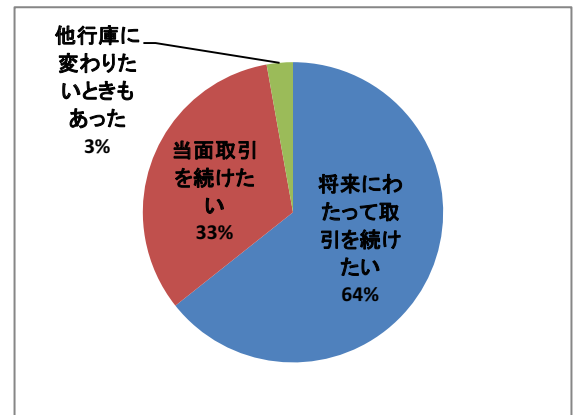
(6) 「びしん」とお取引いただいている理由についてお聞かせください。



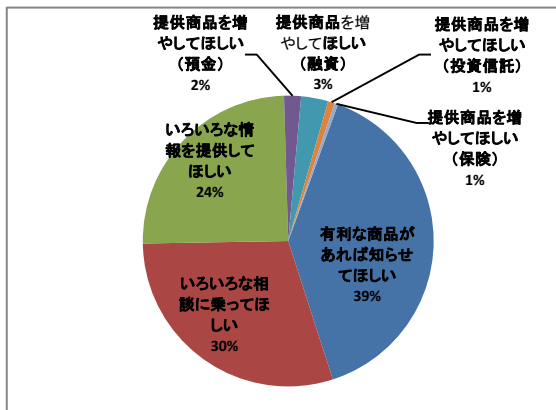
(7) 融資取引でご不満を感じたことがありますか。



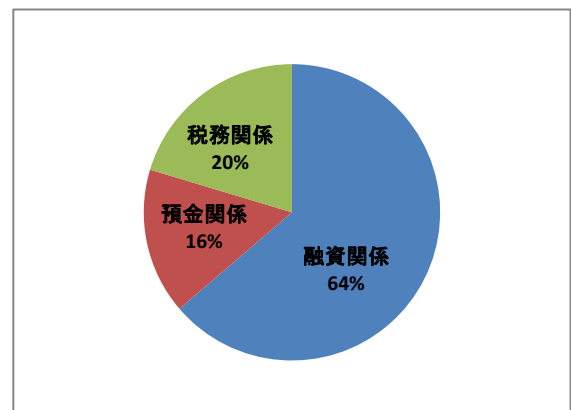
(8) 当金庫との今後のお取引についてお聞かせください。



(9) 当金庫は、お客様の利便性向上に向けた取組を行っていますが、このことについて何かご要望はありますか(複数回答も結構です)。



(10) 上記9で「いろいろな相談に乗ってほしい」と回答された方にお伺いします。どのようなご相談でしょうか。



3. お客様からのご意見やご要望について

- ・ 担当者の方が色々提案して頂けるので非常に心強く感謝しております。
- ・ 年金感謝デーのおみやげをいつも楽しみにしております。
- ・ 集金日や時間などこちらの都合で変更することが多々あるが、快く応じて頂いてありがたい。
- ・ コンサートを毎回楽しみにしています。
- ・ 地域密着の金融機関として利便性がよく、職員の方々の対応も非常に良いです。□
- ・ ひつじプロジェクトのカレー開発等、一宮の活性化にも尽力されて感謝。
- ・ 店によって感じの良い、悪いがある。

お客様のご意見に耳を傾け、できる限りご要望にお応えできるよう検討してまいります。

4. お客様からのご意見や苦情

当金庫で発生した苦情やお客様から頂戴したご意見については、営業店や本部各部署で勉強会を実施し、できる限りご要望にお応えできるよう検討してまいります。

当金庫では、今後も引き続き地域金融機関としてお客様のご意見、ご要望をいち早く受け止め、一人でも多くのお客様から「びしんで取引してよかった」というお声をいただけるように努めてまいります。

お客様からのご意見やご要望に基づく改善策について

お客様からのご意見・ご要望	改善策の検討結果
店内にお手洗いがほしい。	お客様待合ロビーにお手洗いを配置している店舗もありますが、配置していない店舗でご希望がある際はご案内しますので、職員にお気軽にお申し出ください。
腰が曲がっているのでカウンターが高い。	店舗改装の際にはローカウンター化を進めております。各店舗には、ローカウンターを設置しておりますので、不便な場合は職員にお申し出ください。
よく通帳記帳ができなくなります。ケースをもらって入れてますが、それでも悪くなります。	知らず知らずのうちに磁気や電磁波の影響を受けているかも知れません。ケースから取り出す際は、スマートフォンや携帯電話の近くに通帳を置かないようにして下さい。
日曜日にATMがやっていないので、コンビニで引き出したら手数料を取られた。	平成30年3月1日より、日曜・祝日に利用いただけるATM稼働店舗を1店舗（小信支店）増設しました。また同日より一部の店舗において平日、土日祝日のATM稼働時間を午後9時まで延長しています。当金庫ATMで、当金庫の口座による入出金取引については曜日にかかわらず終日手数料は無料となっておりますのでご利用ください。またATM稼働時間の拡大については、今後もお客様の利便性を考慮のうえ検討してまいります。 各店舗のATM稼働時間情報は こちら http://www.bi-shin.co.jp/tenpo_ichiran.html#atm
通帳の袋を以前のように横あきにしてほしい。お札を封筒に入れてそのまま通帳袋にいれられるため。	次回通帳袋の見直しをする際、今回のご意見も参考にさせていただき検討いたします。

当金庫では、この調査で得られたお客様のご意見やご要望を真摯に受け止め、お客様の声を業務運営に反映させるため、できる限りご要望にお応えできるよう検討してまいります。