

## 「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29年9月4日(月)～平成29年9月22日(金)

調査対象

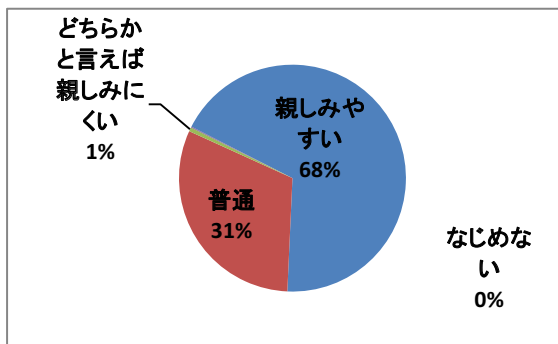
窓口に来店された個人のお客様

回答数

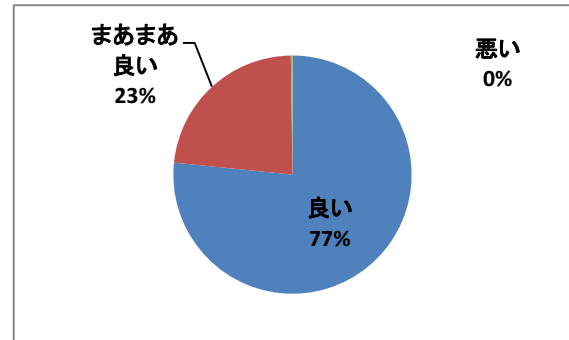
2,286 件

### <アンケート調査結果>

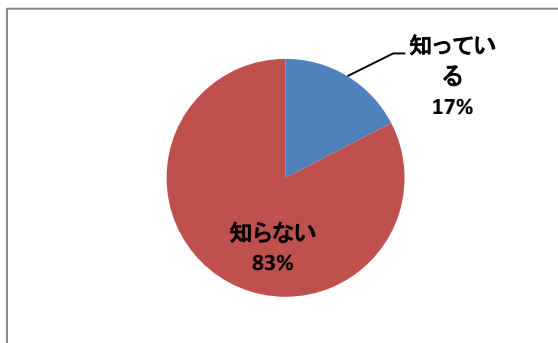
(1) 当金庫は、親しみやすい金融機関ですか。



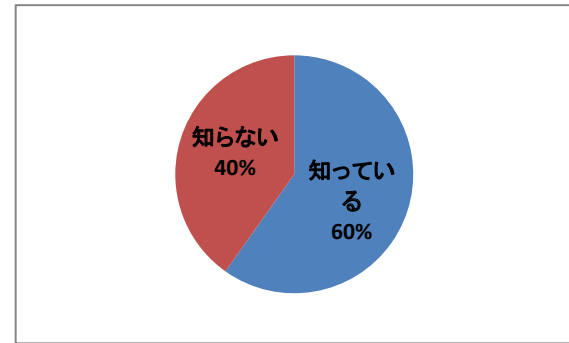
(2) 当金庫の職員の言葉遣い、あいさつ、マナーなどは適切でしたか。



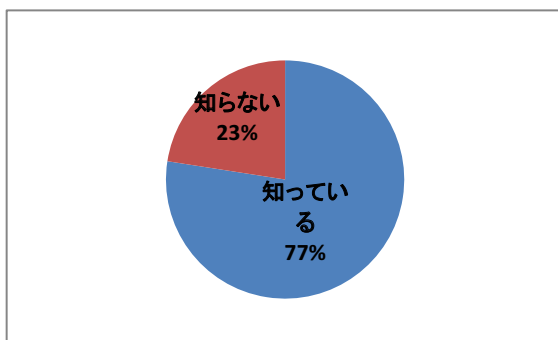
(3) 当金庫は、平成28年12月に「ローンプラザ 伝法寺」をオープンして、各種ローンの相談業務を充実させ、日曜日にも営業しておりますが、ご存知ですか。



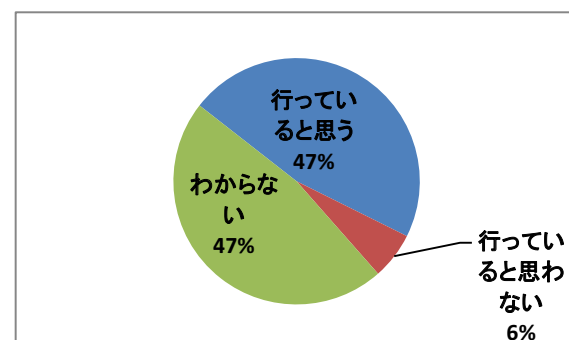
(4) 当金庫は、個人年金保険や医療保険、個人向け国債、投資信託等の販売を行っていますが、ご存知ですか。



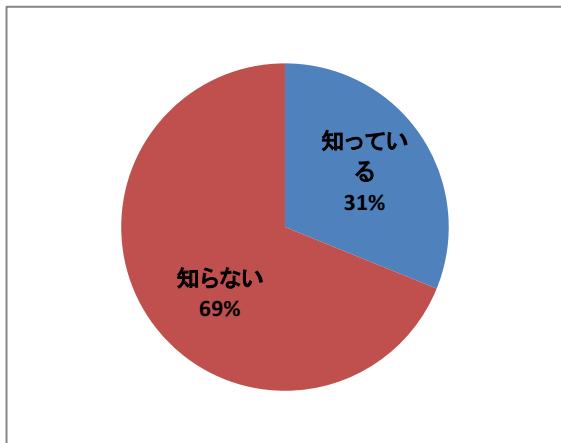
(5) 当金庫は、定期積金(毎月一定金額を一定期間積み立てていただく商品)の集金やローン相談などにお伺いする渉外係がいますが、ご存知ですか。



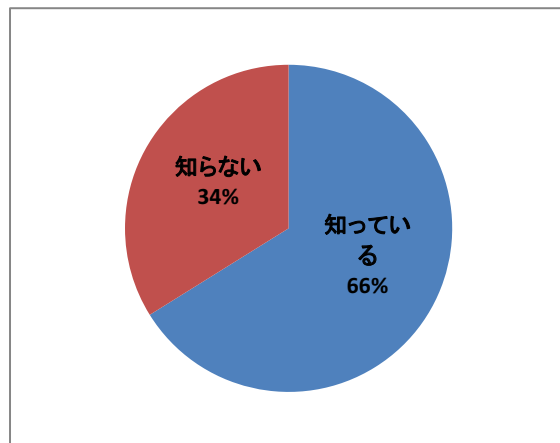
(6) 当金庫は、住宅ローンや消費者ローンなどの金融商品を介して、気軽に相談できる窓口などの設置や商品開発など地域貢献を行っているとご存知ですか。



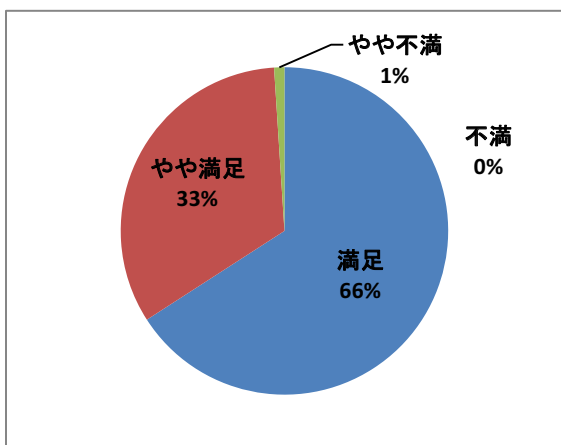
(7) 当金庫は、一宮活性化プラン協議会の中の「138ひつじプロジェクト」で「羊」を地域資源として活用し、街を元気にする活動を行っています。ご存知ですか。



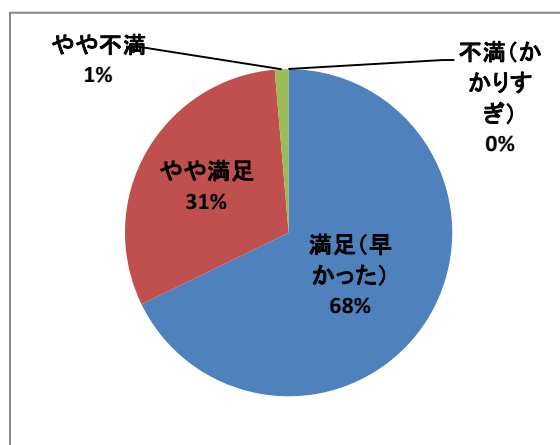
(8) 当金庫は、振り込み詐欺等被害防止の対応として、高額な現金をお持ち帰りになるお客様へ理由などお聞きするなどの声掛けを行っています。ご存知ですか。



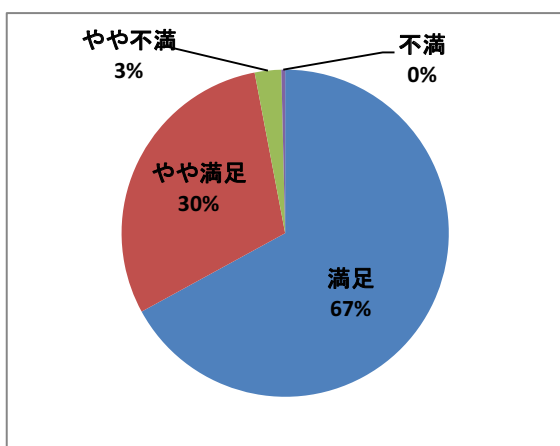
(9) ご融資の申出に対して、お客様のご質問などに誠意をもって対応しましたか。



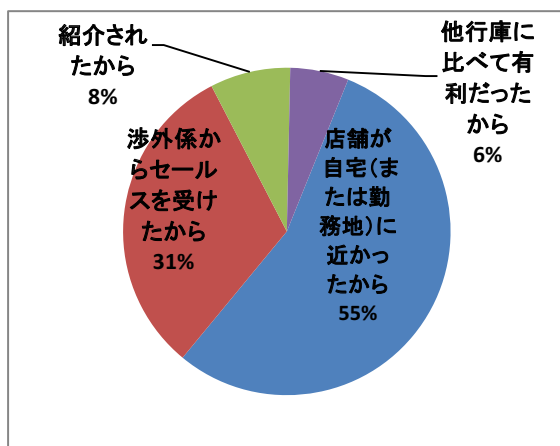
(10) ご融資の申出をしていただいてからお客様へ回答するまでの期間にご満足いただけましたか。



(11) ご契約にあたって、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29年9月4日(月)～平成29年9月22日(金)

調査対象

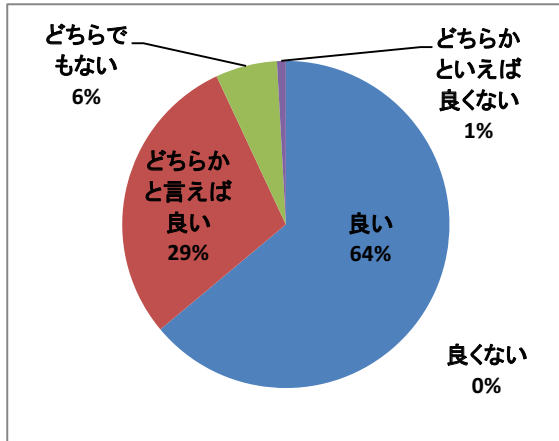
お取引のある個人事業主および法人のお客様

回答数

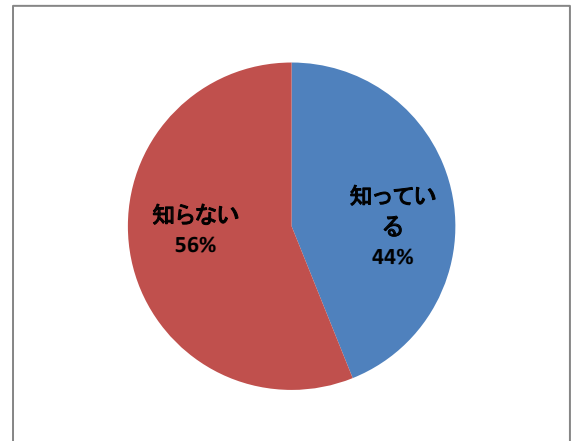
230 件

### <アンケート調査の分析結果>

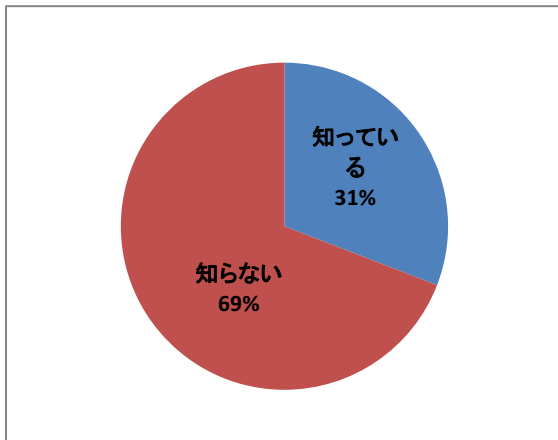
(1) 地域金融機関として当金庫の印象はいかがですか。



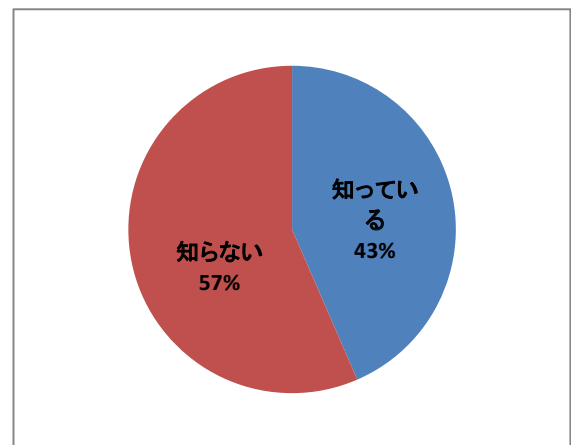
(2) 当金庫は、毎月「税務相談会」を実施していますが、ご存知ですか。



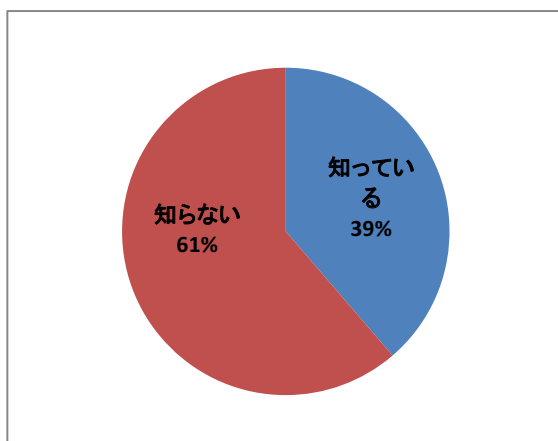
(3) 当金庫は、平成28年12月に「ローンプラザ 伝法寺」をオープンして、事業者向けローンなどの各種ローンの相談業務を平日と同様に日曜営業(午前9時から午後5時まで)を実施していますが、ご存知ですか。



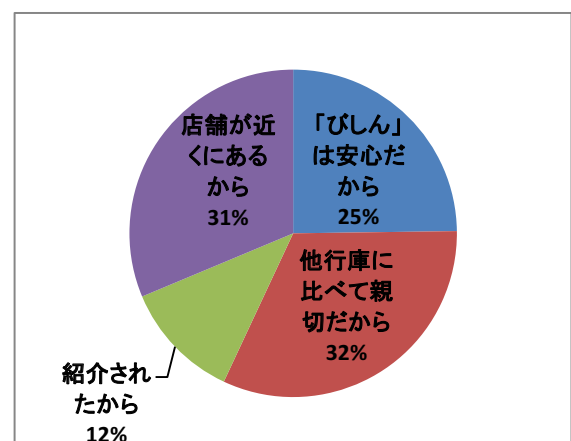
(4) 当金庫は、企業の付加価値を高めるため、中小企業支援の取り組みとして各種セミナーの取り組みを実施しておりますが、ご存知ですか。



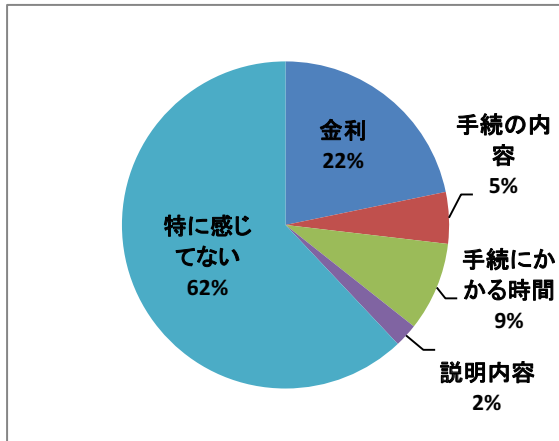
(5) 当金庫は、経営者の異業種交流や親睦を図る場として「びしん経営塾21」を開催していますが、ご存知ですか。



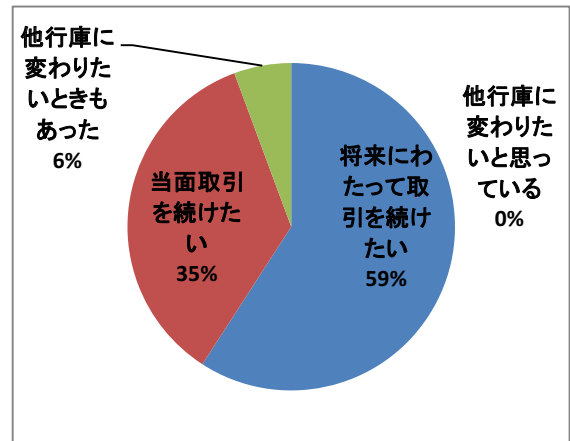
(6) 「びしん」とお取引いただいている理由についてお聞かせください。



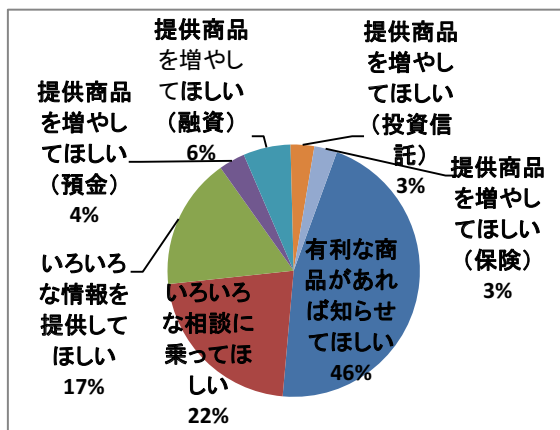
(7) 融資取引でご不満を感じたことがありますか。



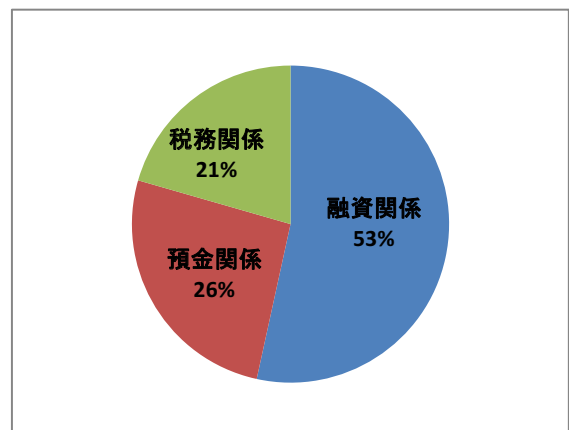
(8) 当金庫との今後のお取引についてお聞かせください。



(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

- ・ 毎月集金に来てくださる方も親しみやすく、相談しやすい。
- ・ 地域貢献力は素晴らしいと思う。
- ・ 店内にお手洗いがほしい。
- ・ いつもびしんの夏休み教室や冬休み教室に参加させていただきありがとうございます。
- ・ 歴代の担当者は、みなさん感じのいい方ばかりで不満はありません。
- ・ 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通帳袋にいれるため。
- ・ アンケートの質問は大きい字でお願いしたい。
- ・ 毎年観劇会に参加させて頂いております。いつも楽しみにしております。

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
年金旅行を日帰りか1泊にしてほしい	年金旅行は、会員の親睦の一環として、これまで2泊3日で長年開催してまいりましたが、今年度は、10月に1泊2日で実施し、約300名の方に「焼津黒潮温泉」へご参加いただきました。
ものづくり補助金に対して今後アドバイスがほしい	補助金等を含む各種中小企業施策については、セミナーの開催を実施しています。また、ものづくり補助金等については、申請書のブラッシュアップを実施する個別相談会を開催するなど、お客様の申請書作成支援に取り組んでいます。今後は、更なる周知を図るよう努めてまいります。
一宮を全国的に知られるような活動を行ってほしい	当金庫は「一宮活性化プラン協議会」が主催する「ひつじプロジェクト」を支援しています。同プロジェクトはウールの提供者である「羊」に着目し、一宮市を盛り上げる活動（ひつじカレーの販売やひつじフェスタの開催等）に取り組んでおり、支援を通じて一宮の知名度アップに貢献してまいります。
駐車場の入口の歩道を広くしてほしい（羽島支店）	駐車場入口の歩道は、県や市の許可がないと対応できないことから、ブロックに色塗りをして歩道を分かりやすくしました。
店舗前の駐車場が危険（公園通支店）	店舗前の駐車場に標示をして、利用者に注意を促すようにしました。

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。