お客様満足度向上に向けた取組み

Ⅰ．お客様の声を把握する取組みの実施結果

当金庫は、下表のとおりお客様のご意見・ご相談を把握する取組みを実施しました。

1．令和７年度の実施結果

手　　法	結　　果
お客様満足度アンケート調査による方法	調査数2，000先に対して、1，232先からご回答をいただきました。
「お客様相談室」が電話等で応対する方法	該当ございませんでした。
窓口及び渉外活動等により、応対する方法	該当ございませんでした。

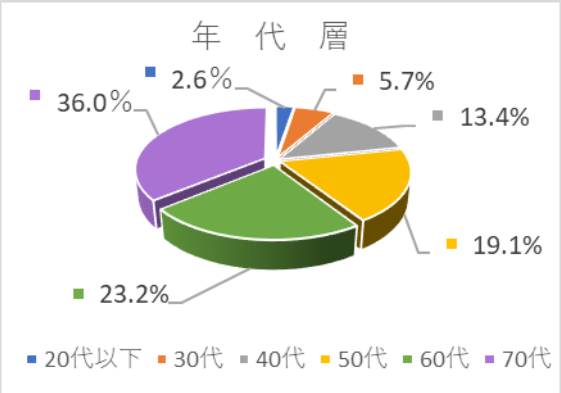
2．お客様満足度アンケート調査の実施結果

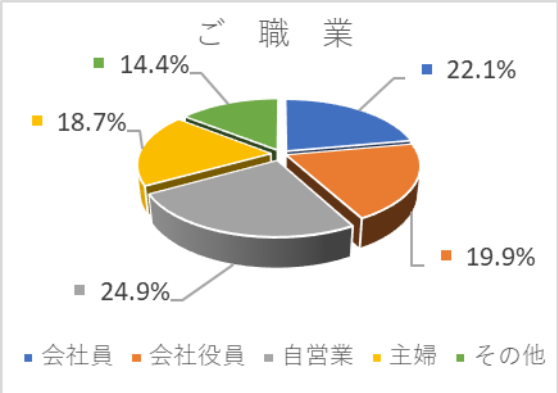
今後の金庫経営に反映させるため、お客様満足度アンケート調査を実施いたしました。

ご協力いただいた皆様におかれましては、お忙しいところ、誠にありがとうございました。

調査結果を取りまとめましたので、どうぞご高覧いただきたいと存じます。

■実施期間　　令和7年8月4日（月）～8月17日（月）
■実施店舗　　全営業店（28店舗）
■調査方法　　＜営業店＞　窓口来店客及び渉外担当訪問先にアンケート用紙を配布し、郵送または直接回収する方法
　　＜本　部＞　無作為に抽出した先に対してDMを発送し、郵送にて回収する方法
■調査対象先　　会社員、会社役員、自営業者、主婦、その他5つに分類
■回答数　　1，232先（うち会員590先）
■回収率　　61．6%



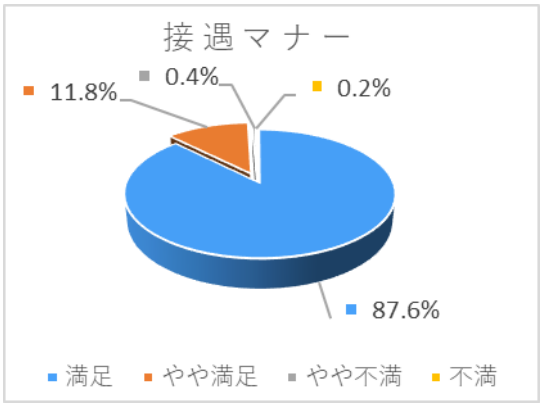


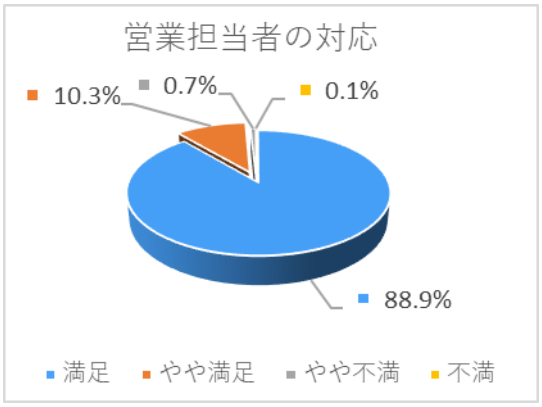
（1）窓口について

言葉遣いや挨拶等の接遇マナーにつきましては、前年度に引続き９９％のお客様から「満足」「やや満足」との高い評価のご回答をいただきました。

今年度も、信用金庫業界主催の研修に渉外担当者および内勤担当者を派遣しております。今後も各種研修会に派遣したり、接遇マナーの向上に努めてまいります。

また、営業担当者の対応につきましても、９９％のお客様から「満足」「やや満足」との回答をいただきました。今後もお客様の目線に立った親身な対応を行うよう徹底してまいります。



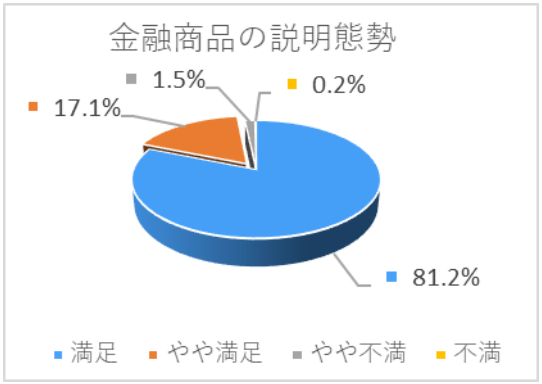


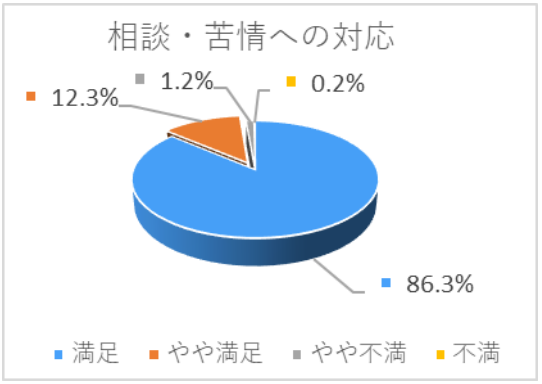
（2）説明態勢、相談への対応について

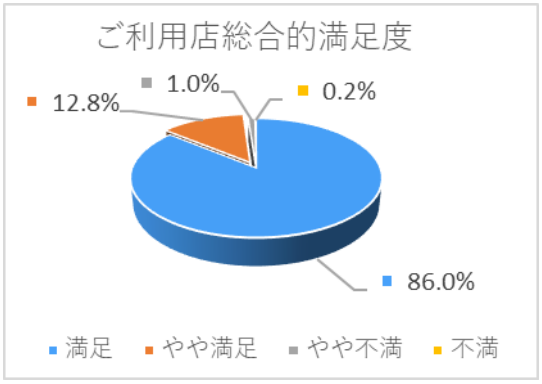
金融商品の説明態勢につきましては、９８％のお客様から「満足」「やや満足」との回答をいただきました。今後も、業界研修会への派遣及び通信講座の受講等を通じて、業務知識の習得に努め、説明態勢の強化を図ってまいります。

お客様からの相談・苦情等の対応につきましては、９８％のお客様から「満足」「やや満足」との回答をいただきました。今後もお客様からのご意見やご要望等に対しては、迅速に対応するなど、お客様サポート機能の更なる充実に努めてまいります。

お客様がご利用されている営業店の総合的満足度につきましては、９８％のお客様から「満足」「やや満足」との回答をいただきました。今回お寄せいただいたご意見、ご要望等を真摯に受け止め、更にお客様に満足していただける店舗作りに努めてまいります。



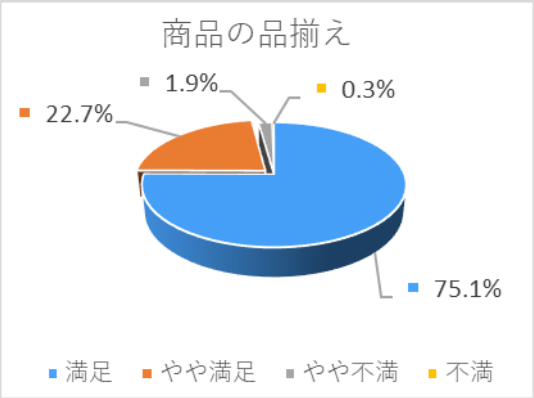


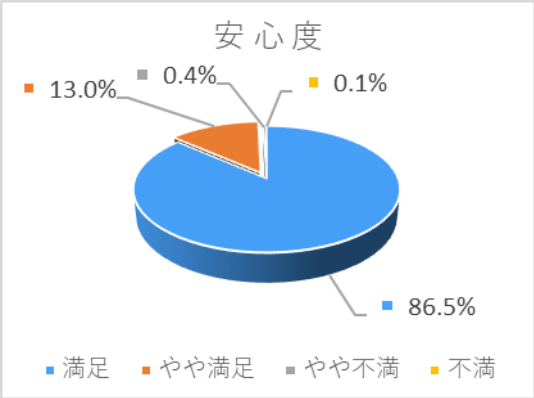


(3)当金庫のイメージについて

商品の品揃えにつきましては、９７％のお客様から「満足」「やや満足」との回答をいただきました。今後も、更なる改善を目指し、お客様のニーズにお応えできるよう商品開発に努めてまいります。また、ホームページの充実、ポスター掲示やチラシの作成など、商品のＰＲを強化し、商品内容を分かり易くご案内できるよう努めてまいります。

当金庫の安心度につきましては、９９％のお客様から「満足」「やや満足」との回答をいただきました。今後も、お客様に安心してお取引いただけるよう、地域金融機関としての役割を果たしていくよう努めてまいります。





(4)中小企業支援について

中小企業の金融円滑化に向けた施策として、御社が当金庫に期待することは何ですかとの問いにつきましては、下表のとおりの回答をいただきました。

金庫に期待すること	構成比
担保・保証人に過度に依存しない融資商品の提供	25%
資金繰りなどの経営コンサルティングの強化	20%
セーフティネット保証制度や地公体制度融資の積極的な推進	19%
返済期限の延長及び返済金額の減額など、融資条件の緩和による支援	19%
創業・新事業に係る融資支援の強化	14%

今後も地域金融機関として地域経済の活性化や中小企業の金融円滑化に向け、引き続き担保・保証に過度に依存しない融資商品の提供や、創業・新事業に係る融資支援を積極的に行うとともに、返済条件の変更等の相談に柔軟に対応してまいります。

また、コンサルティング機能の充実を図り、お取引先が抱える経営課題の解決に向け、支援活動に取り組んでまいりますとともに、職員の育成にも力を入れてまいります。

Ⅱ．お客様の声を踏まえて経営改善を行った項目

当金庫は、お客様のご意見やご相談等を把握し、下表のとおり経営改善等の施策を講じました。

(今後の取組方針)

今後も引き続きお客様の声を把握する取組みを通じて、お客様の声を経営に反映する態勢の強化に努めてまいります。　　**(公表日　令和８年８月３日)**

【お客様満足度アンケート】（令和７年度）

項　目	意見・要望等	当金庫の対応
お客様サービスに関する項目	①　年金で借入が出来ると良い。	①　年金受給者の方でもご利用いただける融資商品がございますので、各営業店融資担当窓口までお問合せください。
	②　補助金・助成金の相談・申請サポート窓口、ビジネスマッチング、空き家活用事業向け融資の相談窓口を充実して欲しい。	②　当該相談につきましては、各営業店の融資担当窓口および本部の経営サポートセンターまでお問い合わせください。
	③　タブレットに記名するのが面倒。	③　不祥事件再発防止のため、お客様の承諾が必要なことをご理解くださいますようよろしくお願いいたします。
	④　預金金利の変更や新商品が出たら知らせて欲しい。	④　金利変更等につきましては、当金庫のホームページに掲載しておりますので、お手数ではございますが、ぜひご覧ください。また、新商品を販売する際は、チラシ等でお客様へ周知してまいります。
	⑤　アプリで残高照会や振り込みが出来ると良い。	⑤　残高照会は「しんきん通帳」アプリと振込みは「Bank Pay」アプリの２つでご利用できますが、現在、より使いやすい一つのアプリを検討しております。

【お客様満足度アンケート】（令和７年度）

項　目	意見・要望等	当金庫の対応
お客様サービスに関する項目	⑥　昼休憩について不便に思った。	⑥　ご不便をおかけして申し訳ありません。昨今は、ATM 機能の充実やインターネットバンキングの普及などにより、窓口業務以外でもお客様の利便性を維持できる取り組みを行っております。また、当金庫の店舗網は充実しておりますが、必要最小限の人員で営業を致している関係から、昼休憩を実施するに至りました。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。なお、緊急の要件の際は、インターフォンにより呼び出しいただけます。
	⑦　屋根付き自転車置き場の設置を希望	⑦　令和 8 年 3 月 13 日、該当店舗に屋根付き駐輪場を設置いたしました。
	⑧　駐車場のアスファルトが剥がれていて、転倒しそうになったので直して欲しい。	⑧　令和 8 年 2 月 10 日、該当店舗の駐車場を整備いたしました。
	⑨　こども（親子）向けのマネー講座を開催して欲しい。	⑨　令和 7 年度は、宮崎市内および西都市内の中学生を対象に、信用金庫の仕事内容や学びの体験型イベントを開催しております。今後も更に地域に貢献できるよう努めてまいります。