

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4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1,983先に対して、1,347先からご回答をいただきました。

2. お客様満足度アンケート調査の実施結果

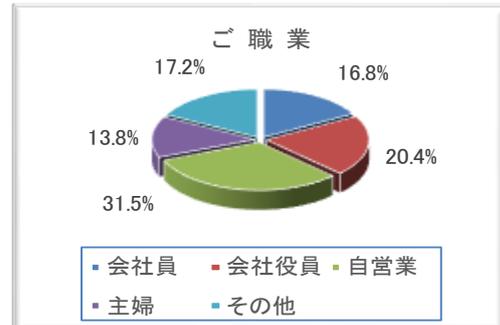
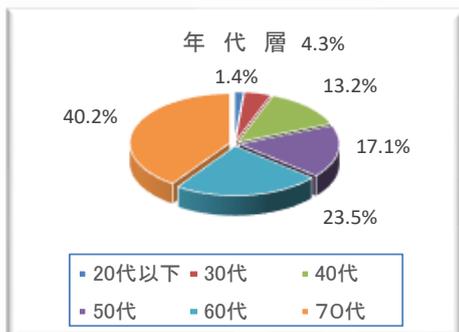
今後の金庫経営に反映させるため、お客様満足度アンケート調査を実施いたしました。

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4年8月1日(月)～8月17日(水)
- 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、主婦等、5つに分類
- 回答数 1,347先 (うち会員433先)
- 回収率 67.9%

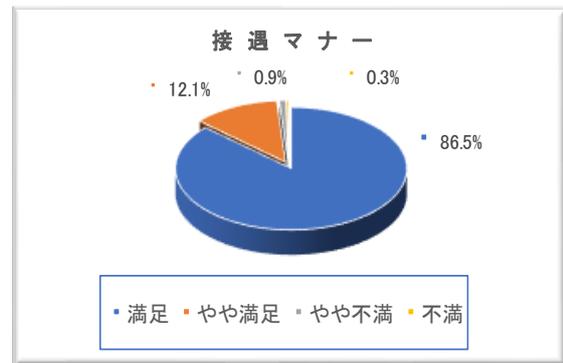
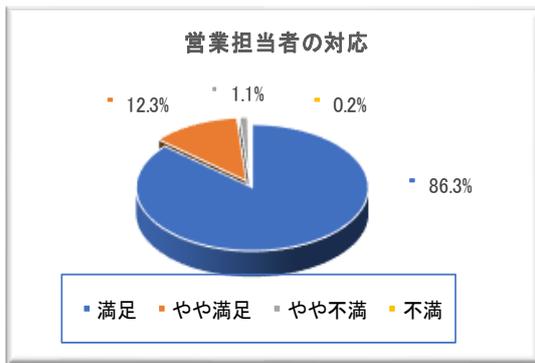


(1)窓口について

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98%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。

今年度は、業界関連のコンサルティング会社による内勤担当者向けの研修を行いました。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、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。

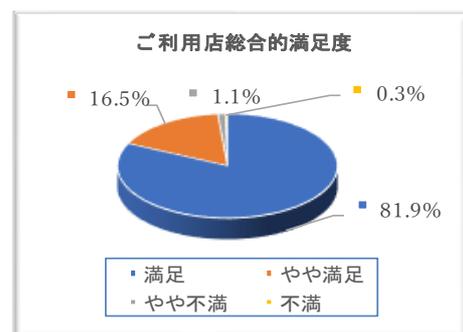
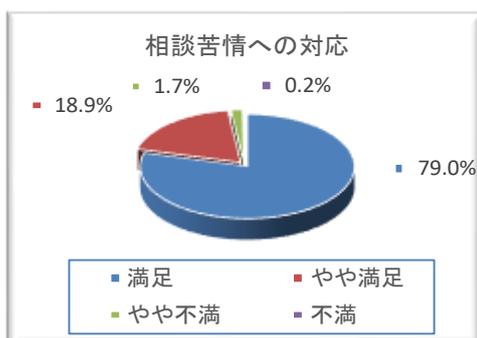
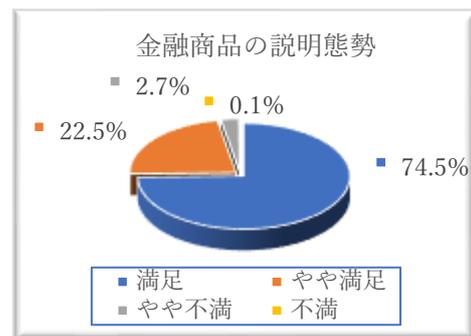


2)説明態勢、相談への対応について

金融商品の説明態勢につきましては、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、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。

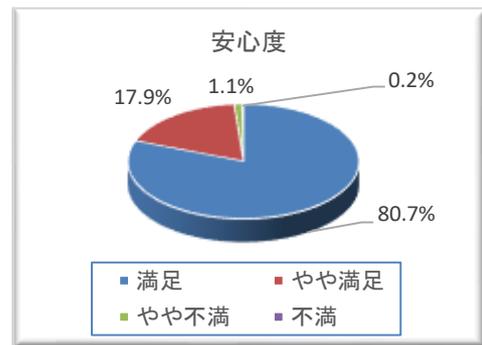
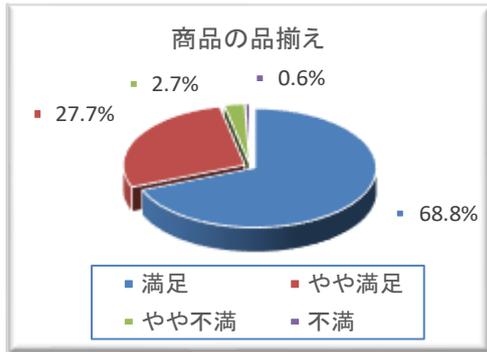
お客様がご利用されている営業店の総合的満足度につきましては、98%のお客様から「満足」「やや満足」との回答をいただきました。今回お寄せいただいたご意見、ご要望等を真摯に受け止め、更にお客様に満足していただける店舗作りに努めてまいります。



(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、96%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、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、下表のとおりのお返事をいただきました。

金庫に期待すること	構成比
返済期限延長及び返済金額の減額など、融資条件緩和による支援	22%
担保・保証人に過度に依存しない融資商品の提供	24%
資金繰りなどの経営コンサルティングの強化	19%
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	21%
創業・新事業に係る融資支援の強化	11%

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、また、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

次頁「お客様満足度アンケート 意見・要望等の各部対応策(令和4年度)」

(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5年6月30日)

【お客様満足度アンケート】（令和4年度）

項目	意見・要望等	当金庫の対応
経営相談 に関する 事項	<p>①補助金（コロナ関連対応）を申請しようと考えているが、手続きが難しく、たくさんある補助金のほとんどを利用できていない。申請等のサポートサービスがあると助かる。</p> <p>②中小企業の事業承継に力をいれてほしい。</p> <p>③企業・事業所に対して、多方面における情報や、経営面のアドバイスがほしい。</p> <p>④不動産情報や経営コンサルティングがあると良い（経営コンサルティングがあるのを知らなかったという意見もあり）。</p> <p>⑤ビジネスマッチングを希望します。</p>	<p>①補助金につきましては、営業店の融資担当者もしくは得意先担当者にご相談下さい。 また、本部には経営サポートセンターを設置しており、スタッフ4名にて対応致しますので、お気軽にご相談下さい（0985-22-5158）。</p> <p>②事業承継につきましても、経営サポートセンターがしっかりと対応致しますので、お気軽にご相談下さい（0985-22-5158）。</p> <p>③お客様の経営に対するお悩みやご要望は、お近くの営業店までお気軽にご相談下さい。 また、経営サポートセンターにおきましても対応致しますので、お気軽に御連絡下さい。（0985-22-5158）</p> <p>④当金庫では、お客様の経営支援に向けて、経営サポートセンターを設置しております。お気軽にご活用下さい。（0985-22-5158）</p> <p>⑤経営サポートセンターにおきましては、ビジネスマッチングにも取り組んでおります。 ご要望の節は、ご遠慮なくお申し付け下さい（0985-22-5158）。</p>
お客様サ ービスに 関する事 項	<p>①宮崎第一信用金庫の独自色を前面に出して、独自のサービスや身近な情報でも良いので提供してほしい。</p> <p>②（年配者の方から）窓口まで歩いていくのは大変で、時々でも良いから渉外の方に声をかけてもらい訪問してくれると嬉しい。</p>	<p>①当金庫におきましては、独自のサービスとして、毎月「経営なんでも相談会」を開催致しております。 お客様の経営に対するお悩みやご要望にお応えするためです。 また、補助金・助成金などのご相談にも応じておりますので、お気軽にご相談下さい。</p> <p>②各営業店に得意先担当者を配属しており、日々訪問活動を行っておりますので、最寄りの営業店までご連絡下さい。 また、年金受給の方に対しましては、年金プレゼントの配布（年1回）など行っております。</p>

項目	意見・要望等	当金庫の対応
お客様サービスに関する事項	<p>③投資信託の取扱いを希望しています（理由：資産は積極的な運用で増やす必要性を感じているため）。</p> <p>④投資・投機・融資等、お金に関する授業を小・中学校で行ってほしい。</p> <p>⑤身近に ATM が少ないため、ATM 設置台数を増やしてほしい。</p> <p>⑥得意先担当の方に現金払出しをお願いすることが出来なくなりましたが、何とか工夫して再開してほしい。（年齢とともに出歩くことが難しくなるため）</p> <p>⑦窓口職員の対応に不愉快な思いをした、挨拶が悪いといったご意見が幾つか寄せられました。</p> <p>⑧駐輪場を明確にしてほしい（大塚支店）。</p> <p>⑨駐車場のラインが薄くて、車が止めづらい（三股支店）。</p>	<p>③お客様に安心・安全な資産運用をご提案する観点から、投資信託については、現時点において、販売する予定はございません。</p> <p>④宮崎市や日南市が主催する小中学生を対象としたイベントにおきまして、当金庫は金融に関する勉強会や体験学習を行っております。</p> <p>⑤令和4年3月より、宮崎太陽銀行との共同 ATM コーナーを開始し、宮崎地区で12か所（マックスバリュ霧島、コープみやざき花ヶ島、コープみやざきかおる坂、宮崎カメラ赤江、コープみやざき大塚、コープみやざき柳丸、クロスモール清武）、都城地区で2か所（コープみやざき花繰店、タイヨー都城店）が利用可能となっております。</p> <p>⑥現金の払出しは、一定額までお届けします。 お取引の営業店までお電話下さい。</p> <p>⑦このような意見をいただく事がないよう、今後しっかりと指導して参ります。</p> <p>⑧ご意見を踏まえ、「駐輪場」の看板を設けました。</p> <p>⑨令和4年10月に、駐車場のライン工事を完了致しました。</p>