

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5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、1,293先からご回答をいただきました。
「お客様相談室」が電話等で対応する方法	該当ございませんでした。
窓口及び渉外活動等により、対応する方法	該当ございませんでした。

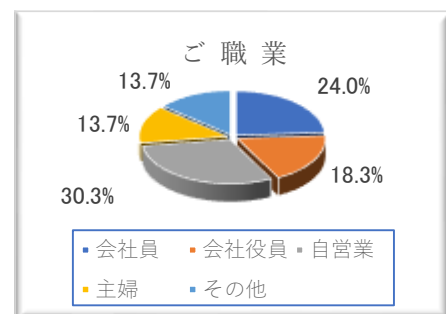
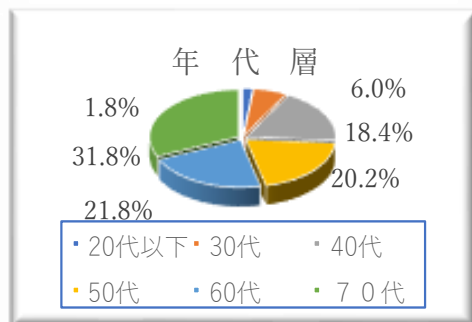
2. お客様満足度アンケート調査の実施結果

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5年8月7日(月)～8月17日(木)
- 実施店舗 全営業店(25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 1,293先(うち会員658先)
- 回収率 64.6%

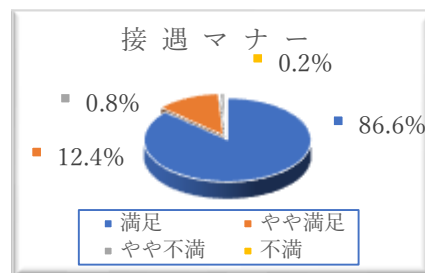
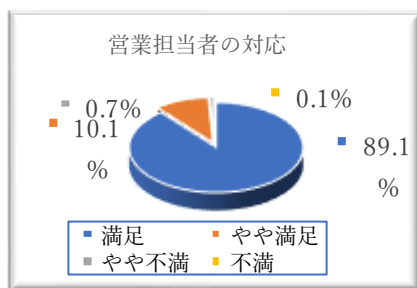


(1)窓口について

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、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。

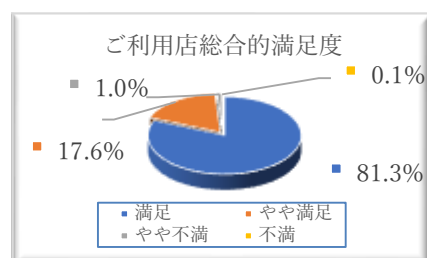
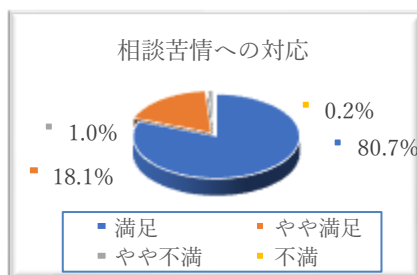
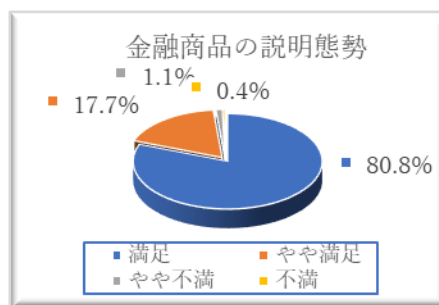


2)説明態勢、相談への対応について

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。

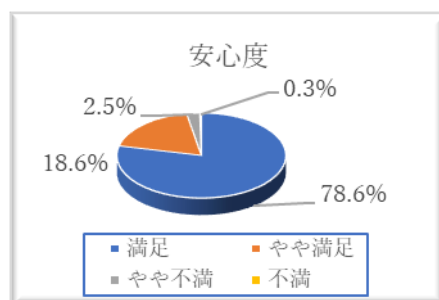
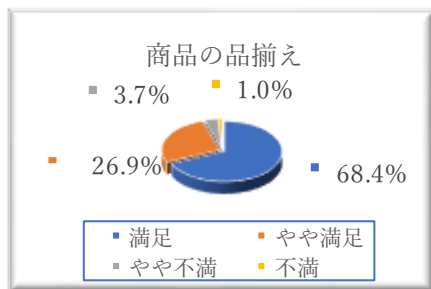
お客様がご利用されている営業店の総合的満足度につきましては、98%のお客様から「満足」「やや満足」との回答をいただきました。今回お寄せいただいたご意見、ご要望等を真摯に受け止め、更にお客様に満足していただける店舗作りに努めてまいります。



(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、95%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、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、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、下表のと通りの回答をいただきました。

金庫に期待すること	構成比
資金繰りなどの経営コンサルティングの強化	36%
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	24%
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	17%
担保・保証人に過度に依存しない融資商品の提供	17%
創業・新事業に係る融資支援の強化	7%

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

別紙「お客様満足度アンケート意見・要望等の各部対応策（令和5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6年7月1日）

【お客様満足度アンケート】(令和 5 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中心部および郊外での ATM の数が少なく不便に感じます。	①皆様にご不便をおかけしないよう、当金庫は次のような店外自動機コーナーを設けております。 【宮崎地区（17 ヲ所）】 ・宮交シティ ・JR 宮崎駅 ・宮崎市役所 ・宮崎県庁 ・マルシヨク小松店 ・宮崎カメラ赤江店 ○平和が丘団地 ・コープみやざき花ヶ島店 ・コープみやざき柳丸店 ・マックスバリュ霧島店 ・コープみやざき大塚店 ・ベアーズモール清武 ○木花キャッシュコーナー ・コープみやざきかおる坂店 ・加納（ファミリーマート駐車場） ・イオン宮崎ショッピングセンター ・フェニックスガーデンうきのじょう 【都城地区（7 ヲ所）】 ・都城市役所 ○パシオ高城店 ○パシオ志和池店 ○イオンモール都城駅前店 ○高崎キャッシュコーナー ○イオン都城店 ○HEARTY ながやま鷹尾店 ○ミートショップながやま志比田店 【南郷地区（2 ヲ所）】 ○日南ショッピングセンター ○大堂津キャッシュコーナー ※ ○印は、通帳の繰越のできる ATM です。
	②ATM に通帳繰越しができる機能を導入してほしい。	

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		②現在、通帳繰越のできる ATM は、次の店舗のほか、前頁○印の店外自動機コーナーにてご利用いただけます。 【宮崎地区】 ・全営業店 （田野支店は令和 6 年 3 月に設置） 【都城地区】 ・全営業店 【南郷地区】 ・全営業店 （飫肥支店は令和 6 年 3 月に設置）
	③県外でも ATM が利用出来たらいいと思います。	③私どもには、「しんきんゼロネットサービス」という無料のサービスがございます。 北海道から沖縄まで 47 都道府県の信用金庫 ATM におきまして、手数料無料にて利用できるサービスでございます（平日 8：45～18：00 の入出金、土曜日 9：00～14：00 の出金）。 全国には、約 2 万台の ATM がございますので、下のステッカーを目印にご利用ください。 お子様の学費の送金や県外へおいでの際などにご利用いただけます。詳しくは最寄りの営業店窓口へお尋ねください。 

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	④ATM を利用される方で路上駐車をされる方が多く、中には隣の旅館側から歩道を車で通行される方がいます。総じて駐車マナーが大変悪いです。（大淀支店）	④ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。 このような意見は十分承知しておりますので、できるだけ早く、しっかりとした駐車場を整備するよう努力してまいります。
	⑤夏場は暑いので、無料の水が飲めたらうれしいです。（清武支店）	⑤今後、ウォーターサーバーの設置等検討しております。
	⑥店内の感じが暗すぎる。挨拶にしても一歩遅く感じるが、まずは店内の雰囲気をも明るくする方法を考えてほしい。（三股支店）	⑥まずは、明るいしっかりとした挨拶をするよう指導いたします。 また、店舗につきましても、令和6年度中に大幅なリフォームを行うよう検討しております。
	⑦利用したい時、駐車場が一杯で利用できなかったことがありました。多分郵便局を利用している方が止めているのでしょうか（鷹尾支店）。	⑦店舗の北側、道路を挟んだ月極駐車場を9台分確保しております。 店舗前の駐車場が利用出来ない場合は、この北側駐車場をご利用下さい（駐車場奥に当金庫の看板を掲げております）。
	⑧積立 NISA（新 NISA）の取扱いを始めてほしい。	⑧申し訳ありませんが、いろいろと検討した結果、現時点ではお取扱いしないこととしております。

項 目	意見・要望等	当金庫の対応
経営相談に関する事項	⑨他金融機関に負けないように、相続や事業承継に詳しい担当者の育成をお願いします。	⑨私どもは、様々な形で職員教育に日々努力を重ねております。お困りの時やご相談がある場合など、遠慮なく最寄りの営業店へご来店ください。 なお、事業承継につきましては、専用の窓口として、「経営サポートセンター」を置いております（0985-22-5158）。
	⑩宮崎第一信用金庫の「コンサルタント・中小企業者向け融資商品」について、相談したことがない。	⑩お客様のご要望に応えられるよう、私どもは様々な商品を取りそろえておりますので、お気軽にお近くの営業店にご相談ください。