

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いたしました。

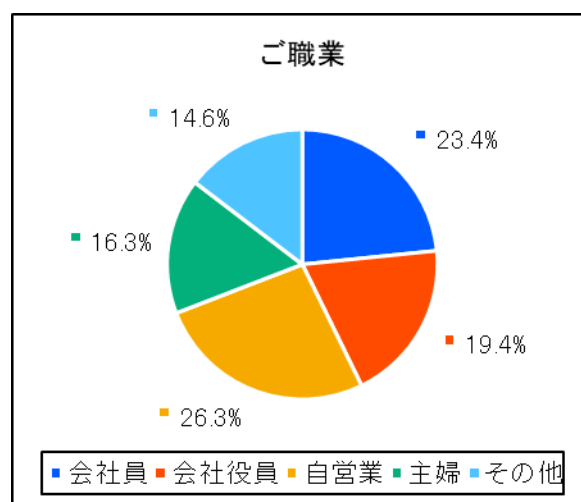
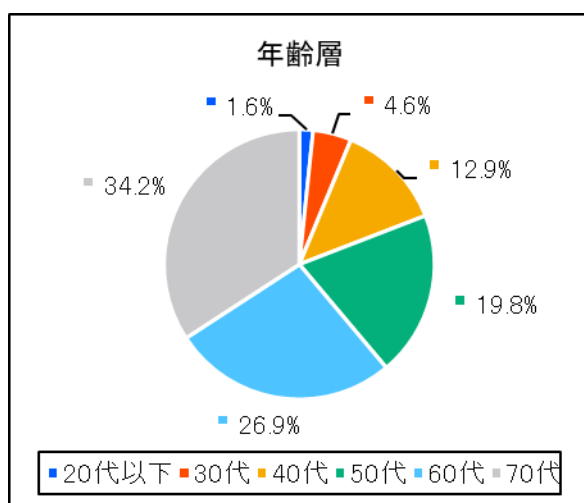
1. 令和6年度の実施結果

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、1,301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、どうぞご覧いただきたいと存じます。

- 実施期間 令和6年8月5日(月)～8月16日(金)
- 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 1,301先 (うち会員659先)
- 回収率 65.1%

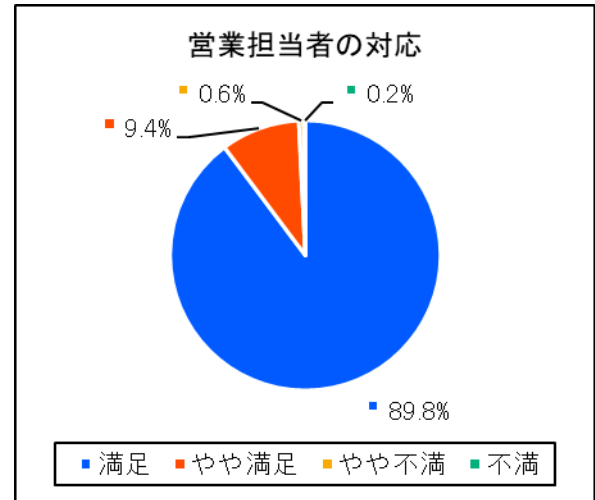
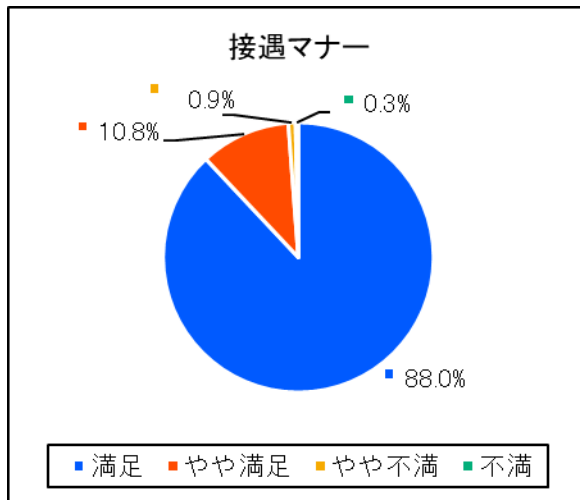


(1)窓口について

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を行い、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。

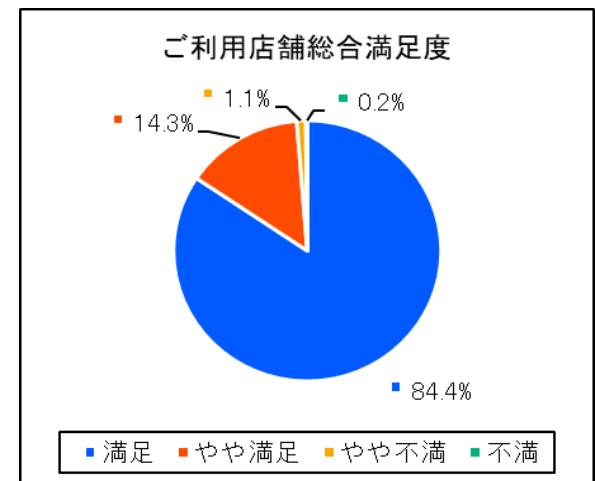
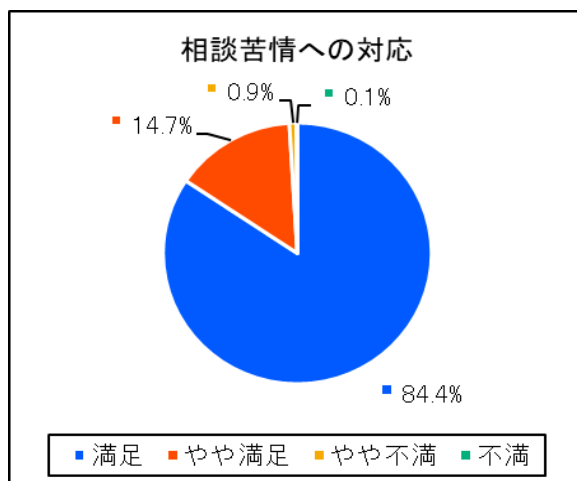
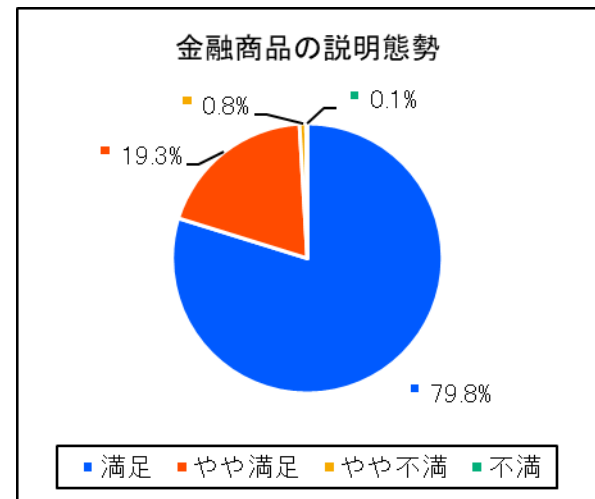


(2)説明態勢、相談への対応について

金融商品の説明態勢につきましては、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、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、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。

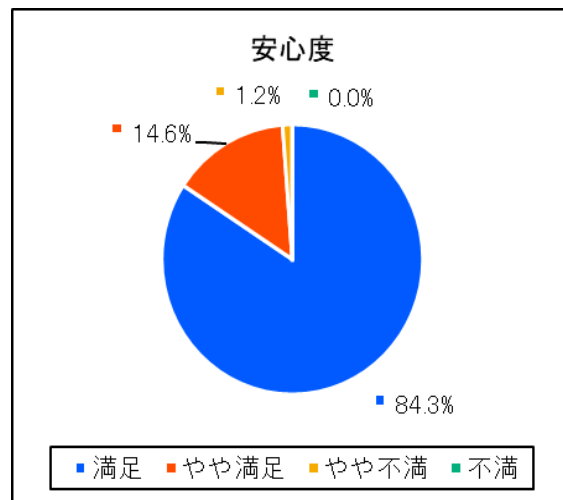
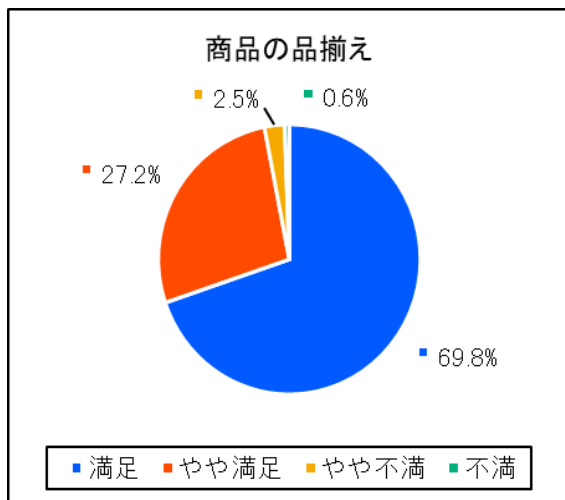
お客様がご利用されている営業店の総合的満足度につきましては、98%のお客様から「満足」「やや満足」との回答をいただきました。今回お寄せいただいたご意見、ご要望等を真摯に受け止め、更にお客様に満足していただける店舗作りに努めてまいります。



(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、下表のとおりのお返事をいただきました。

金庫に期待すること	構成比
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	23%
担保・保証人に過度に依存しない融資商品の提供	22%
資金繰りなどの経営コンサルティングの強化	21%
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	12%

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 7年 1月 6日)

【お客様満足度アンケート】(令和 6 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	<p>① インターネットバンキングがパソコンによって対応していないのは、不便である。</p> <p>② NISA の取扱いがないのが不満。</p> <p>③ ATM 利用時の手数料無料時間（平日 18 時迄、土曜日 14 時迄）を延長するなど、他金融機関と違うサービスをしてほしい。</p> <p>④ 木花の ATM を利用しています。いつ利用しても封筒がないのですが、せめて年金の時は用意して欲しい。</p> <p>⑤ 店頭での商品案内（お得な情報紹介、外貨預金など）を徹底してはどうか、他行に比べきめ細かい心遣いが無い気がします。一方で、しつこく商品（定期の加入）を勧められ困った経験があります。勧誘はほどほどにしたほうが良いと思います。</p> <p>⑥ リバースモーゲージローンのようなサービスの予定はありませんか。</p> <p>⑦ 高齢者の両親の口座取扱いについて、どうすればいいのか取組み方を知りたい。</p>	<p>① 当金庫のネットバンキングは、しんきん情報システムセンターのシステムを使用しております関係で、パソコンの OS はウィンドウズに限られております。ご理解の程お願い致します。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 今後、検討して参ります。</p> <p>④ 申し訳ございませんでした。今後は、ご不便をお掛けしないよう配慮してまいります。</p> <p>⑤ 今後は、職員の商品知識の向上に努め、店頭でもお客様に満足していただけるような商品案内に努めてまいります。それから、お客さまへの商品の勧誘の態度は、今後しっかりと指導してまいります。</p> <p>⑥ 現時点ではお取扱いしないこととしておりますが、今後、検討してまいります。</p> <p>⑦ 高齢者のお客様の払い出しは、ご本人様より「代理人に関する届出書」のお届けをいただきますと、1 ヶ月につき 1 回は 30 万円を限度にお取り扱いできます。その他、詳しいことはご遠慮なく、最寄りの営業店窓口にお問い合わせください。</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項目	<p>⑧ 当社スタッフは、今の担当者に良い印象をもち諸々相談しているようです。宮崎第一信金ならではの商品開発にも力を入れて欲しい。</p> <p>⑨ 得意先担当者と携帯電話でやり取りができるようにしてほしい。</p> <p>⑩ 支店の駐車場から出庫しにくいいため、道の駅側にカーブミラーがあると良いと思います（串間支店）。</p> <p>⑪ 個人向け国債が通帳式になりませんか（郵便局は通帳式です）。</p> <p>⑫ ATMで定期預金ができる（新規・解約）と良いです。</p> <p>⑬ 支店の近くでイベント等がある場合は、駐車場がいっぱいになり、ATM利用時に駐車できない時があります。ATM専用の駐車場を確保してほしい（油津支店）。</p> <p>⑭ 収益物件の売買の際の違約金特約が無ければ良いと思います。</p>	<p>⑧ ありがとうございます。これからもご期待に応えられますよう、魅力的な新商品の開発にも努めてまいります。</p> <p>⑨ 申し訳ございませんが、不祥事件防止の観点より、お客様と携帯電話でのやり取りは禁止とさせていただいております。ご理解の程、よろしくお願い致します。</p> <p>⑩ お客様の安全を期して、早速、カーブミラーを設置するよう検討しております。</p> <p>⑪ 今後の検討課題とさせていただきます。</p> <p>⑫ 現状、ATMでの定期預金の預け入れは取り扱いできないこととしておりますが、今後、検討してまいります。</p> <p>⑬ イベント等が開催される場合には、ATM専用の駐車場を設置するように配意致します。</p> <p>⑭ ご質問の違約金特約というのは、当初、融資を行った際に、お客様とご相談の上お決めしておりますので、詳細はお取引の営業店窓口にてご相談ください。</p>

【お客様満足度アンケート】(令和 6 年度)《既に、対応済あるいは対応中のご意見》

以下のご意見は、過年度においてもご要望をいただいております、既に対応済あるいは対応に着手しているご意見でございます。

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	<p>① 鷹尾支店に車で来店する際、郵便局利用者の車が駐車しており、駐車できないことがあり不満である。</p> <p>② 店舗に設置されている ATM の台数を増やして欲しい。 宮崎市江平西近辺に ATM 機を設置して欲しい。 宮崎太陽銀行の船塚にある店外 ATM 機が宮崎第一信用金庫と共同運用となると嬉しい。</p> <p>③ ATM ではすぐに記帳できなくなり困っている。</p> <p>④ Web で残高確認をしていますが、アプリで使えると良いと思います。</p> <p>⑤ 保証人制度の撤廃ができないでしょうか。</p> <p>⑥ 法人インターネットバンキングを使いやすくするため、総合振込の送信できる時間を延ばしてほしい。</p>	<p>① 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。看板を掲げておりますので、店舗の前に駐車できない場合には、ご不便をおかけしますが、この北側駐車場をご利用下さいますようお願い致します。</p> <p>② 当金庫におきましては、お客様の利便性向上のため、令和 4 年 3 月より、宮崎市、都城市内の 14 箇所の店外 ATM において、宮崎太陽銀行様との共同運用を行っております。今後も、順次拡大を検討しておりますのでよろしくお願い致します。</p> <p>③ 以前より同様のご意見をいただいておりますので、磁気に強い通帳ケースを配布しております。お手数ではございますが、窓口にお申し出ください。</p> <p>④ 個人のお客様については、個人のインターネットバンキングもしくは「しんきん通帳アプリ」をダウンロードすることにより、残高確認が可能です。詳しくは営業店窓口にお問い合わせください。</p> <p>⑤ 条件さえ整えば保証人の要らない対応もできます。お取引の営業店にご相談ください。</p> <p>⑥ 申し訳ございませんが、平日の総合振込の送信できる時間は 15 時迄、予約振込は 23 時迄、また、土日祝日の予約振込は 22 時迄となっております。 お手数ですが、ご対応の程よろしくお願い致します。</p>