

## お客様アンケートの実施結果について

呉信用金庫

弊金庫は、地域金融機関として地元の中小企業をしっかりと支援していくことが使命であり、平成29年度は「お客様との『対話』を深め、きめ細かいサービスによる営業活動を展開する」ことを活動テーマに取り組んでおります。今般、こうした取組の状況を確認するため、事企業のお客様を対象としたアンケートを実施し、その調査結果をとりまとめましたので、下記のとおりお知らせいたします。

弊金庫では、承ったご意見やご要望等を踏まえ、お客様により一層ご満足いただけるサービスの実現を目指してまいります。今後とも、よろしくお引き立てのほどお願い申し上げます。

### 記

#### (1)対象先

弊金庫のお取引先である事企業 214 先

#### (2)アンケート内容

以下の7項目(無記名式、郵送でのご依頼・ご回答)

##### Q1. 弊金庫の訪問頻度

###### (1)担当者

① 月2回以上 ② 月1回程度 ③ 半年に1回程度 ④ 年1回 ⑤ ほぼ無し

###### (2)支店長・役席

① 月2回以上 ② 月1回程度 ③ 半年に1回程度 ④ 年1回 ⑤ ほぼ無し

##### Q2. 情報提供に関する満足度(スピード感、内容等)

① 満足 ② 概ね満足 ③ ふつう ④ やや不満足 ⑤ 不満足

##### Q3. 経営相談に関する満足度(経営計画への助言、ビジネスマッチング、外部専門機関の紹介等)

① 満足 ② 概ね満足 ③ ふつう ④ やや不満足 ⑤ 不満足 【自由記述】

##### Q4. ご融資の対応に関する満足度

① 満足 ② 概ね満足 ③ ふつう ④ やや不満足 ⑤ 不満足 【自由記述】

##### Q5. これまでに心に残る弊金庫の支店長・担当者 【自由記述】

##### Q6. よくご利用、ご相談される金融機関

##### Q7. 今後呉信用金庫に期待されること

#### (3)実施期間

平成29年6月下旬～7月末

#### (4)回答数

99件(回答率46.3%)

うち、自由記述欄への回答数

- ・Q3. 経営相談に関する満足度…9件(好評3、要望3、不満3)
- ・Q4. ご融資の対応に関する満足度…14件(うち好評6、要望4、不満3)
- ・Q5. これまでに心に残る弊金庫の支店長・担当者…47件(役職員60名の名前)
- ・Q7. 今後呉信用金庫に期待されること…35件

#### (5) 結果の概要と今後の取組

- ・ Q1 の訪問頻度について、担当者は約 8 割の先に毎月 1 回以上訪問していますが、支店長・役席の毎月訪問は 25%の先に止まり、「年 1 回」が 15%、「ほぼ無し」が 29%という状況でした。

⇒ 訪問頻度や提案・情報提供の内容が不足していないかなど、お客様との対話の状況を再度確認し、改善に取り組んでまいります。

- ・ 満足度に関する質問の Q2(情報提供)、Q3(経営相談)、Q4(融資対応)については、いずれも概ね良好な評価をいただいておりますが、各質問ともに1割強のお客様が「やや不満」「不満」と回答されています。

⇒ お取引先のニーズや課題に応じた融資や解決策のご提案等の「金融仲介機能」を一層発揮するよう、職員の能力向上、情報収集・提供等に取り組んでまいります。

- ・ Q5 の心に残る支店長・担当者について回答いただいた先は全回答先の 47%、対象先全体の 22%でした。支店長よりも、担当者の名前が多く挙がっています。

⇒ 多くの職員の名を挙げていただき、大変うれしく思います。結果を役職員にフィードバックし、さらなるモチベーションの向上につなげます。

- ・ Q7 の今後当金庫に期待することとしては、「地元の金融機関として特徴的な融資姿勢を持って中小企業に寄り添ってほしい」「地元の金融機関として中小企業が最も相談し易い窓口となってほしい」「地域に根付き、小さな事にも対応してもらえるような、人情味のある金融機関、最後の拠り所といえるような存在であってほしい」など、信用金庫としての役割を改めて期待されている声が、比較的多く見られました。

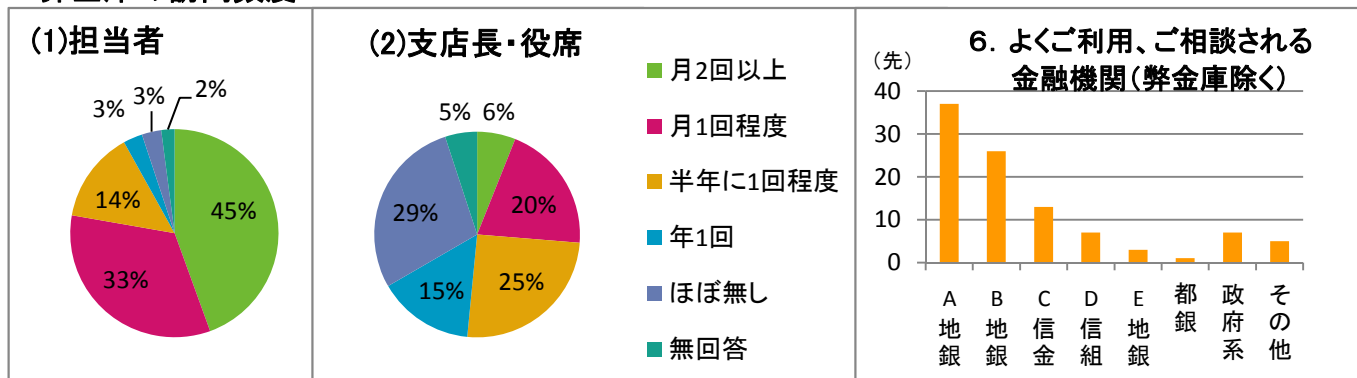
⇒ 「お客様の喜びを自分たちの喜びに」というホスピタリティ精神を大切に、信用金庫の原点を忘れることなく、今後も地域の皆様から必要とされる金融機関を目指し、全力で取り組んでまいります。

以上



## ■ 回答結果（構成）

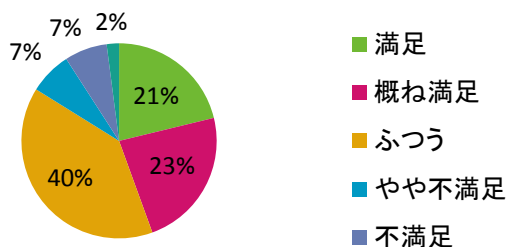
### 1. 弊金庫の訪問頻度



#### 【お客様の声】

- ・毎日無理でも来て、経営、借入について熱心に説明し、穏やかに相談にのっていただきました。
- ・担当者が慣れた頃に、急に担当替えされると、また一から関係を構築するのは大変です。担当者の質によっても、私たちに影響があるので、あまり人事異動は控えていただきたいと切に願います。

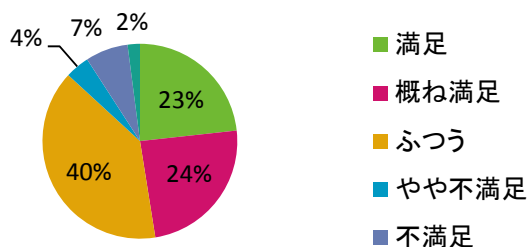
### 2. 情報提供に関する満足度



#### 【お客様の声】

- ・一歩進んだ情報提供を期待します。
- ・商売人の良きアドバイザーとして、有益な経営情報の提供を期待します。
- ・当方の事情に親身になっていただき、少しでも当社の利益になるよう、様々な方法を調べて下さいました。

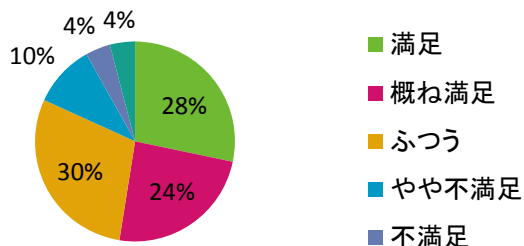
### 3. 経営相談に関する満足度



#### 【お客様の声】

- ・企業の再建に本当に親身になって取り組んでくれました。
- ・様々な助言をいただきました。また、外部専門家を紹介していただきました。
- ・もう少し、関連業者を紹介してほしい。
- ・ビジネスマッチング等が少ない。

### 4. 融資の対応に関する満足度



#### 【お客様の声】

- ・スピード感があり、真剣に取り組んで下さいました。
- ・何度も足を運んでいただき、条件に合った融資を提案していただきました。
- ・借入金利をもう少し安くしてほしい。
- ・大手、中堅銀行と同じような判断では、魅力がない（融資方針、期間、金利、融資制度等）。