

平成20年度お客様アンケート実施結果について

平素はかぬましんきんに対し格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、先般実施させていただきました「個人出資会員様を対象としたお客様アンケート」につきましては、大変多くのご回答をいただくことができました。お忙しいなか、ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。今回の調査結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

本調査で寄せられました、個人出資会員様の貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、これからの業務改善に活かしてまいりたいと思います。

これからも、地域のみなさまに愛される金融機関として、末長くご愛顧くださいますようお願い申し上げます。

平成21年7月
鹿沼相互信用金庫
理事長 七久保 一郎

【平成20年度お客様アンケートの実施結果】

◇アンケートの目的

当アンケートは、個人出資会員のみなさまからお聞かせいただいた、さまざまなご意見・ご要望を真摯に受け止め、協同組織金融機関として、会員ならびに地域のみなさまに、より良いサービスを提供する事を目的にアンケートを実施いたしました。

◇実施日	平成21年2月23日（月）～3月31日（火）		
◇実施店舗	全営業店		
◇調査方法	店頭および渉外担当者訪問先の「個人出資会員のみなさま」を対象に、無作為にアンケート用紙を配布し、ご協力を依頼しました。		
◇回収方法	渉外係による訪問回収と、郵送による返信の2種類の方法で回収しました。		
◇配布枚数	910枚		
有効回答枚数	861枚（有効回答率 94.6%）		
◇男女別比率	男性 58%	女性 42%	
◇年齢別比率	20～30代 8%	40～50代 47%	60～70代以上 45%
◇居住地別比率	鹿沼市 67%	宇都宮市 17%	日光市 9% 西方町 5% その他 2%
◇職業別比率	会社役員 35%	個人事業主 25%	会社員 15% 公務員 1% 主婦 14% その他 10%

《調査結果》

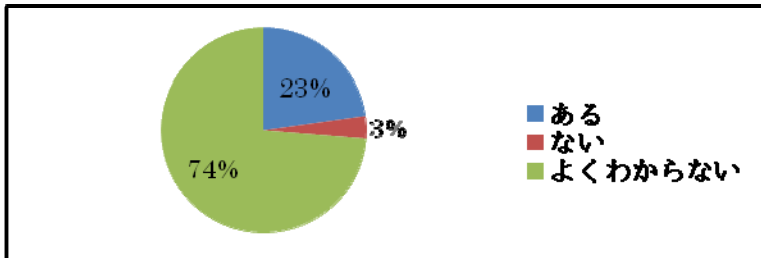
1. 信用金庫の組織制度について

(1) 信用金庫の組織制度についての認知度

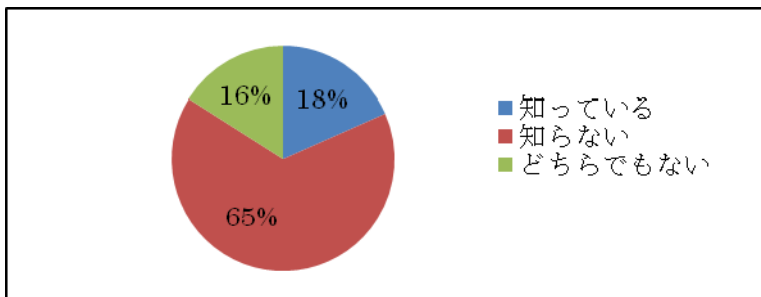
「信用金庫の組織制度への興味」については、74%の方が「よくわからない」と回答されており、会員の皆様の、組織制度への関心は低い様です。

また、65%の方が信用金庫の組織制度を「知らない」と回答されており、組織制度に対する認知度自体が低い事がわかりました。今後は、「信用金庫の組織制度」についてご理解いただけるよう積極的にアピールを実施してまいります。

①信用金庫の組織制度に興味がありますか



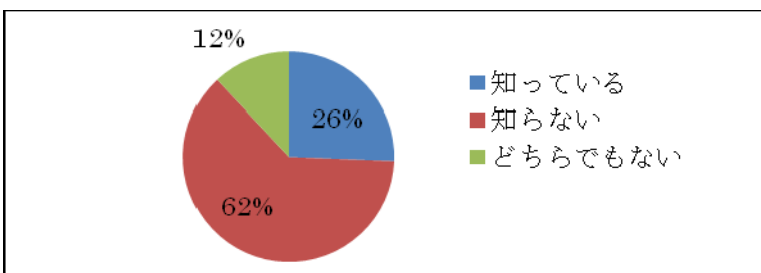
②協同組織金融機関制度をご存じですか



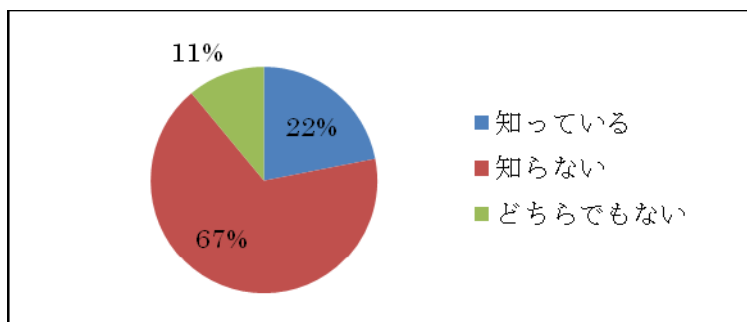
(2) 会員・総代制度についての認知度

「会員制度」および「総代制度」については、62%の方が「知らない」と回答されています。今後、十分な会員制度の説明に努めてまいります。

①会員制度をご存じですか



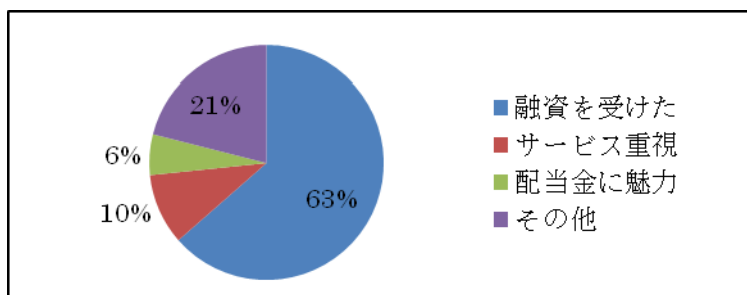
②総代制度をご存じですか



(3) 会員になったきっかけ

「融資を受ける」のがきっかけという方が7割程度と最も多く、「配当金」や、「サービス」がきっかけという方は、それぞれ1割程度となっています。

会員になったきっかけは何ですか

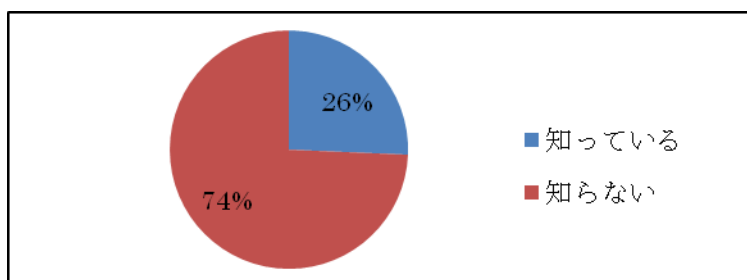


2. 個人出資会員様向けサービスについて

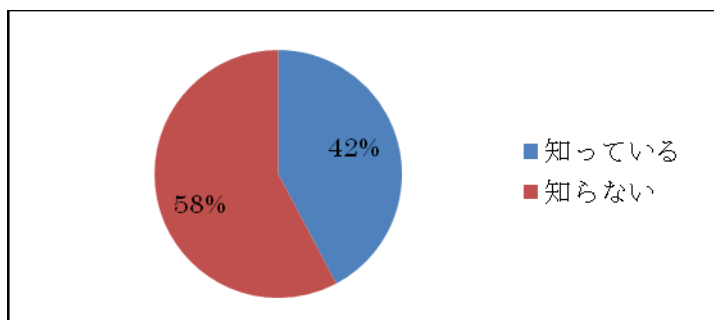
(1) 個人出資会員様向けサービスの認知度について

当金庫では、個人出資会員様向け諸サービスを実施しています。より一層、お客様に当金庫のサービスをご利用いただける様、今後とも、個人出資会員様に対する諸サービスのご案内を充実してまいります。

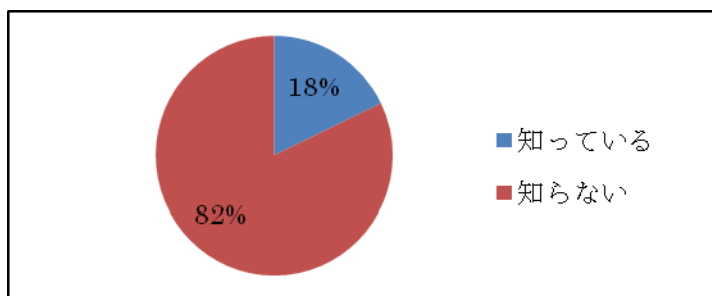
①消費者ローン金利を店頭金利から△1%とするサービスをご存じですか



② 「当金庫 A T M 時間外手数料無料化サービス」をご存じですか



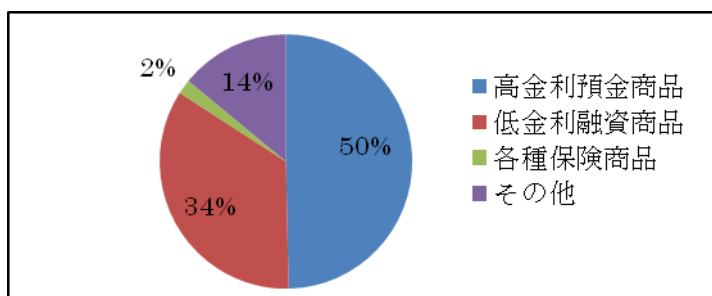
③ 「住宅ローン利用中の個人出資会員様向け、当金庫 A T M 振込手数料無料化サービス」をご存じですか



(2) 当金庫に期待する個人出資会員様限定の商品について

「預金・融資・保険」の3種類を主に想定してお聞きしましたが、「高金利預金商品」の要望が最も多く、50%となっています。今後とも、より一層、お客様のニーズに的確にお応えできる商品開発を総合的に検討してまいります。

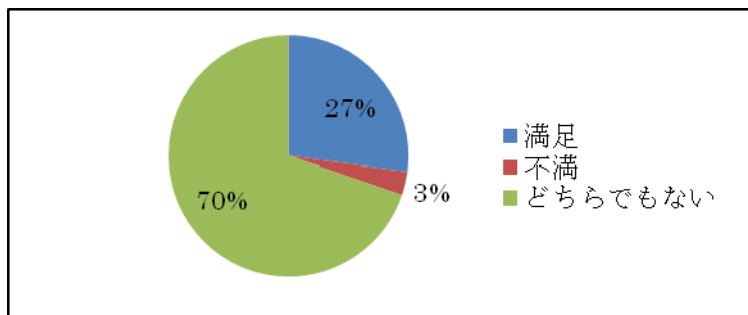
当金庫に期待する商品は何ですか



(3) 個人出資会員様である事自体の満足度について

3割程度の方に「満足」と回答をいただいております。今後とも、個人出資会員の皆様が当金庫にとって大切な存在である事をご理解いただけるよう努めてまいります。

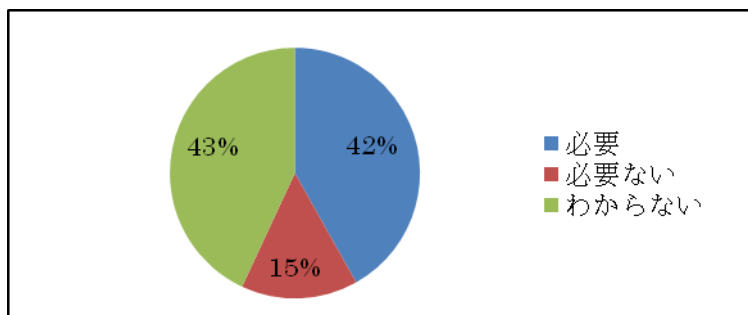
個人出資会員様である事に満足していますか



(4) 会員情報誌の必要性について

「必要」との回答を4割程度の方からいただいております。多様な手段による情報提供を今後、検討してまいります。

情報誌や、インターネットを通じた個人出資会員様限定の情報提供が、今後必要ですか

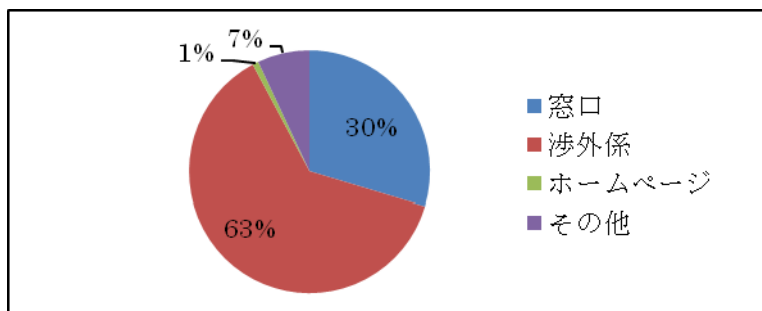


3. 当金庫の印象について

(1) 当金庫情報の入手方法について

「渉外係」からの情報入手が63%と最も多く、「窓口」30%、「ホームページ」1%という状況になっております。

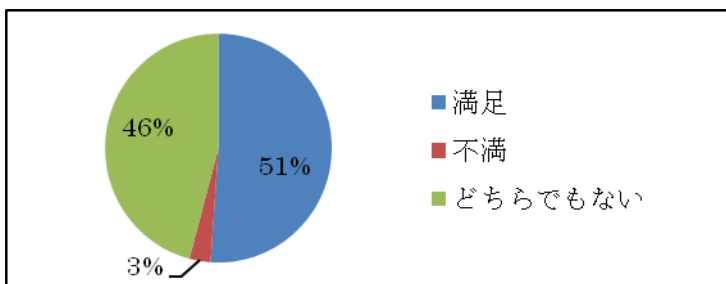
当金庫情報の入手先はどちらですか



(2) チラシの内容・分かり易さについて

「満足」との回答を51%の方からいただいております。今後とも「わかりやすく」「見やすい」チラシの提供を目指してまいります。

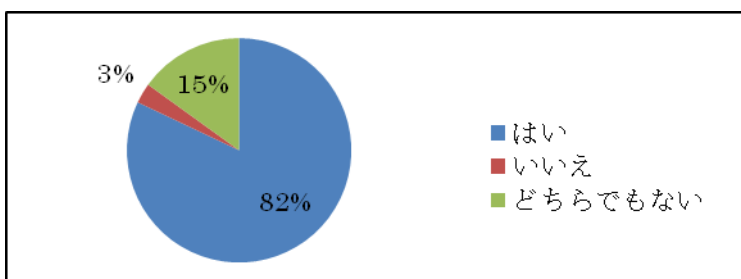
チラシの内容、わかりやすさはいかがですか



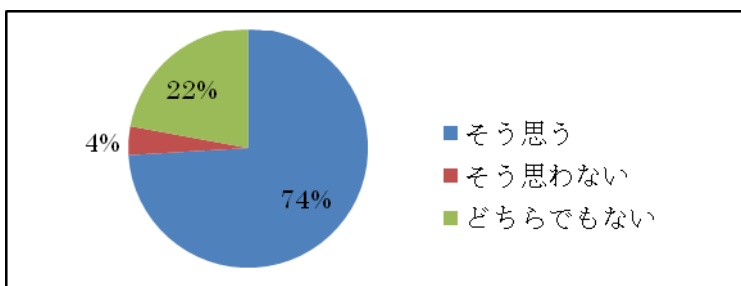
(3) 当金庫の信頼度と窓口対応について

「お金について相談したい時、当金庫の名前が浮かびますか」との質問に、82%の方から「はい」と回答をいただきました。また、窓口の対応については、74%の方から好評を得ております。今後とも、お客様の信頼を得られるように、各種相談つきまして、迅速なサービス提供や親身な対応を心がけてまいります。

①「お金について相談したい時、当金庫の名前が浮かびますか」



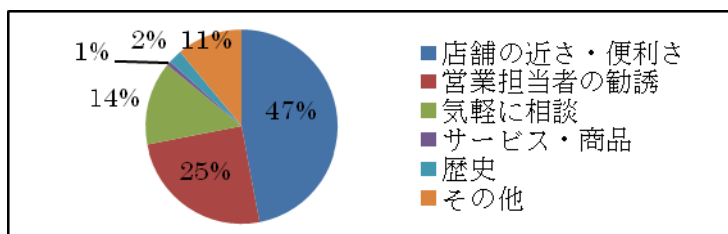
②窓口の対応は親切・迅速ですか



(4) 当金庫とのお取引のきっかけについて

お取引のきっかけにつきましては、「店舗の近さ・便利さ」が最も多く、47%となっております。

当金庫とのお取引のきっかけは何ですか

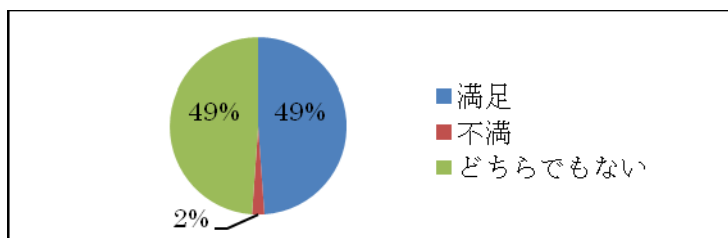


4. 店舗・ATMコーナーの印象について

(1) 商品パンフレットの設置場所・種類について

店舗やATMコーナーでの、商品パンフレットの設置場所・種類について、5割程度の方が「満足」と回答いただいております。今後とも、店舗環境の整備や利用しやすい商品パンフレット等の設置に努めてまいります。

パンフレットの設置場所・種類はいかがですか

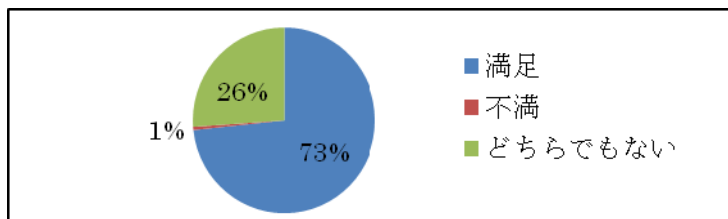


(2) 店舗の外観・内装について

当金庫は、鹿沼市内に9店舗、宇都宮市内に2店舗、日光市内に1店舗、西方町内に1店舗の13店舗を有しておりますが、店舗の外観や内装について、73%の方からは、「満足」との回答を得ております。

事業計画の店舗展開の中で、お客様の多様なニーズにお応えするために、順次、改修・建替えを実施してまいります。また、平成22年3月には「東支店」を建替えし、新規オープンする予定です。

店舗の外観・内装はいかがですか



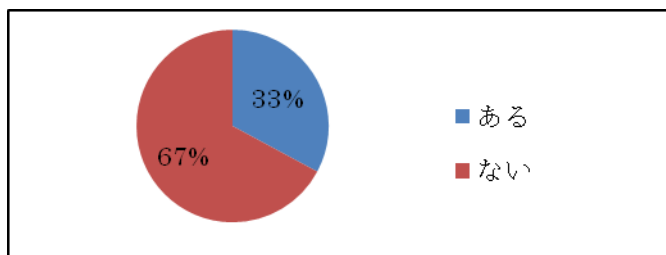
5. ディスクロージャー誌（金庫案内）について

（1）ディスクロージャー誌の認知度およびわかりやすさ

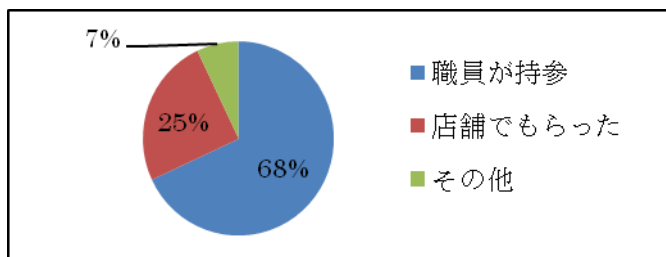
当金庫は、経営状況等を詳しく紹介したディスクロージャー誌（金庫案内）を毎年発行しております。

デザイン・わかりやすさにつきましては、56%の方から好評を得ておりますが、今後とも、よりわかりやすいディスクロージャー誌の作成に努めてまいります。

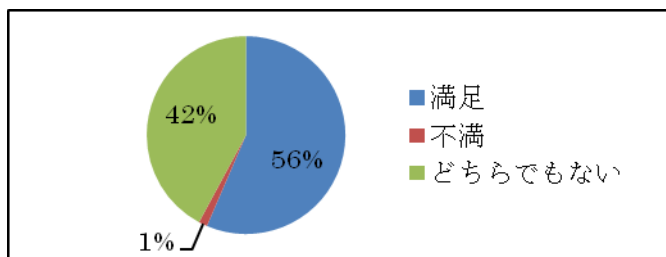
①当金庫ディスクロージャー誌を見た事がありますか



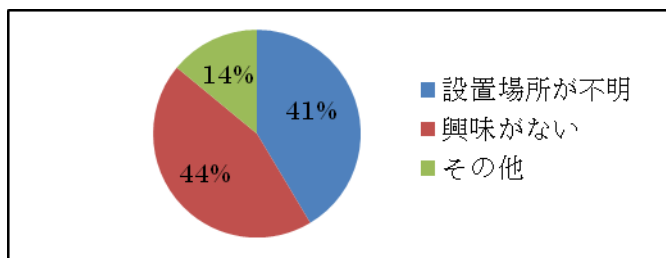
②ディスクロージャー誌をどのように入手しましたか



③ディスクロージャー誌のデザイン・分かり易さはご満足いただけていますか



④ディスクロージャー誌を見た事が無い理由はなんですか



《改善要望事項》

以下の改善要望は、アンケート自由記入欄から抜粋したものです。

【1. 店舗設備・人員配置に関する事項】

要望事項	回 答
窓口受付発券機が欲しい。	平成21年中に、緑町支店・南支店に設置します。今後も順次設置する予定です。
預金窓口と融資窓口の間隔をもう少しあけて欲しい。融資窓口に行きにくい。	店舗の新築に併せ、緑町支店、宇都宮支店、南支店につきまして、融資相談間仕切りを設ける等、お客様のプライバシーに配慮した作りしております。 また、平成20年度には、西支店、北支店に相談コーナーを設置しました。今後も積極的に、独立した相談ブースの設置を検討してまいります。

【2. ATMに関する事項】

要望事項	回 答
ATMを使っていると、隣から覗かれている気がするので間仕切りを大きくして欲しい。	ATMの間仕切りに関しましては、お客様に安心してご利用いただけるよう大きいものを順次、設置させていただきます。
ポスター・パンフレット等で、雑然としている。	今後とも、美しい店舗環境づくりに努力してまいります。
手数料を安くして欲しい。	個人出資会員様には、当金庫ATMについては、時間外でも無料でお使いいただけますので、是非ご利用ください。その他の手数料についても、総合的に検討してまいります。

【3. 総代制度について】

要望事項	回 答
総代の氏名などを知らない人が大半だろうから、知らせてほしい。	総代については、当金庫のディスクロージャー誌(金庫案内)に、詳細な記載がございますので、お気軽に窓口までお問い合わせください。

【4. 商品について】

要望事項	回 答
定期預金の高金利キャンペーンがあると良い。	平成21年2月～4月まで、金利を上乗せしたふるさと環境応援定期預金「ECOエコとちぎ」を販売いたしました。 今後とも、当金庫のキャンペーン情報等にご注目ください。
ちょっと利率が良く、目標に向かって積立していけるような商品があると良いと思います	平成21年2月から、しんきん傷害保険付定期積金「あんしん～ダブル～」を販売しております。是非、ご利用ください。 今後とも、お客様のニーズにあった商品開発に努めてまいります。

以上の他にも、多数のご意見が寄せられました。経営の参考とさせていただきます。ご協力、誠にありがとうございました。