

『平成21年度合同調査 法人満足度調査』結果概要

鹿沼相互信用金庫（理事長 七久保 一郎）では、お客様と同じ目線に立った金庫経営をするために、お客様の満足度向上および利便性の向上を目指して、顧客満足度調査を実施しております。平成21年度の調査では、関東信用金庫協会の合同調査（18の参加信用金庫）に参加して、下記の概要で実施いたしました。調査結果がまとまりましたので、ご報告いたします。

1. 調査の概要

| | |
|------|--|
| 参加金庫 | 関東信用金庫協会管内の18信用金庫 大田原信用金庫、鹿沼相互信用金庫、川口信用金庫、川崎信用金庫、北群馬信用金庫、甲府信用金庫、埼玉縣信用金庫、さがみ信用金庫、佐原信用金庫、三条信用金庫、湘南信用金庫、上越信用金庫、中栄信用金庫、長野信用金庫、飯能信用金庫、平塚信用金庫、三浦藤沢信用金庫、横浜信用金庫（五十音順） |
| 調査対象 | ☆融資取引先：現状、参加金庫と融資取引のある法人企業 ☆従前取引先：従前に参加金庫と融資取引があったが、現状では融資取引のない法人企業 ☆未取引先：未だ参加金庫と融資取引のない法人企業 |
| 調査方法 | 配布：参加金庫による直接配布または郵送 回収：回答企業の選択による各金庫への提出または当協会宛の直接郵送 |
| 実施時期 | 設計：平成21年6月～7月 配布・回答・回収：平成21年9月～10月中旬 集計・分析：平成21年10月中旬～12月 |
| 回収率 | 参加金庫 有効回収数：5,220通／発送総数：6,400通 81.6% 貴金庫 有効回収数：273通／発送総数：300通 91.0% |

2. 結果の概要

(1) 回答企業の属性と業況

- ① 回答企業の年商規模を見ると、参加金庫では「1,000万円未満」が4.8%、「5,000万円未満」が22.8%、「1億円未満」が19.9%となっており、年商1億円未満の回答企業が約48%。当金庫については「年商規模5,000万円未満の企業」が43.6%であり、参加金庫と比較して16ポイント高いという結果が出ています。

回答企業の年商規模

| | 参加金庫 | | 当金庫 | |
|-----------|-------|--------|-----|--------------|
| | 実数 | 構成比 | 実数 | 構成比 |
| 1,000万円未満 | 251 | 4.8% | 22 | 8.1% |
| 5,000万円未満 | 1,189 | 22.8% | 97 | 35.5% |
| 1億円未満 | 1,038 | 19.9% | 55 | 20.1% |
| 5億円未満 | 1,787 | 34.2% | 75 | 27.5% |
| 20億円未満 | 636 | 12.2% | 15 | 5.5% |
| 20億円以上 | 193 | 3.7% | 1 | 0.4% |
| 不明 | 126 | 2.4% | 8 | 2.9% |
| 合計 | 5,220 | 100.0% | 273 | 100.0% |

- ② 経営上の課題について見た場合、参加金庫では、「収益性の改善」を志向するものが37.4%であり、また「受注の確保や競合他社との競争」が37.0%となっている。当金庫では、「受注の確保や競合他社との競争」が41.0%で最多です。また、「顧客ニーズの変化への対応」や「販売価格の低下・高価格設定への対応」が高いことから、競争が厳しいものづくり分野において受注の確保と技術革新を重視する製造業の特性が窺えます。

経営上の課題（複数回答、回答率10%以上の項目）

| | 参加金庫 | | 当金庫 | |
|----------------|-------|-------|-----|--------------|
| | 実数 | 構成比 | 実数 | 構成比 |
| 収益性の改善 | 1,950 | 37.4% | 82 | 30.0% |
| 受注の確保や競合他社との競争 | 1,931 | 37.0% | 112 | 41.0% |
| 需要低迷への対応 | 1,404 | 26.9% | 81 | 29.7% |
| 後継者の育成・事業継承 | 1,079 | 20.7% | 39 | 14.3% |
| 運転資金の調達 | 1,047 | 20.1% | 49 | 17.9% |
| 顧客ニーズの変化への対応 | 962 | 18.4% | 63 | 23.1% |
| 新規市場の開拓 | 884 | 16.9% | 48 | 17.6% |
| 従業員の確保・技術者の不足 | 625 | 12.0% | 26 | 9.5% |
| 回答企業総数 | 5,220 | — | 273 | — |

(2) 融資取引の状況

- ① 現時点での参加金庫との融資取引の有無について見た場合、参加金庫との間に「融資取引がある」が57.0%、「過去に融資取引があったが現在は融資取引がない」が23.4%であり、約80%の回答者が信用金庫との融資取引の経験があります。
当金庫については「融資取引がある」が48.0%、「過去に融資取引があったが現在は融資取引がない」が33.7%であり、約82%の回答企業が貴金庫との融資取引経験がある。

信用金庫との融資取引

| | 参加金庫 | | 当金庫 | |
|------------------------|-------|--------|-----|--------------|
| | 実数 | 構成比 | 実数 | 構成比 |
| 融資取引がある | 2,977 | 57.0% | 131 | 48.0% |
| 過去に融資取引があったが現在は融資取引がない | 1,223 | 23.4% | 92 | 33.7% |
| 過去も現在も融資取引はない | 1,014 | 19.4% | 50 | 18.3% |
| 不明 | 6 | 0.1% | 0 | 0.0% |
| 合計 | 5,220 | 100.0% | 273 | 100.0% |

- ② 現在及び過去において、参加金庫との融資取引がある企業について、借入先を他の金融機関に変更した、あるいは減額した経験を見た場合、経験が「ある」が23.7%、「ない」が74.9%であり、約1/4の回答者が信用金庫との融資取引について借入先の変更や減額の経験がある。
当金庫については、変更した経験のない回答企業の割合がやや高くなっています。

信用金庫との融資取引を変更した経験の有無

| | 参加金庫 | | 当金庫 | |
|-----|-------|--------|-----|--------|
| | 実数 | 構成比 | 実数 | 構成比 |
| ある | 995 | 23.7% | 44 | 19.7% |
| ない | 3,145 | 74.9% | 176 | 78.9% |
| 不明 | 60 | 1.4% | 3 | 1.3% |
| 合計 | 4,200 | 100.0% | 223 | 100.0% |
| 非該当 | 1,020 | — | 50 | — |

- ③ 参加金庫競合先との融資取引の経験の有無について見た場合、「取引がある」が60.6%「過去に取引があったが現在は取引がない」が17.6%であり、約80%の回答企業が信用金庫以外の金融機関との融資取引の経験があります。当金庫競合先については、参加金庫競合先と同様の水準となっています。

競合先との融資取引の経験の有無

| | 参加金庫競合先 | | 当金庫競合先 | |
|------------------------|---------|--------|--------|--------|
| | 実数 | 構成比 | 実数 | 構成比 |
| 取引がある | 3,165 | 60.6% | 159 | 58.2% |
| 過去に融資取引があったが現在は融資取引がない | 921 | 17.6% | 44 | 16.1% |
| 過去も現在も取引はない | 988 | 18.9% | 61 | 22.3% |
| 不明 | 146 | 2.8% | 9 | 3.3% |
| 合計 | 5,220 | 100.0% | 273 | 100.0% |

- ④ 今後の金融機関からの借入について見た場合、参加金庫では、融資取引を「減らす」が35.2%、「現状維持」が52.0%であり、全体の85%以上の回答者を占めています。当金庫については、参加金庫と同様の傾向が示されています。

今後の資金調達の見込み

| | 参加金庫 | | 当金庫 | |
|------|-------|--------|-----|--------|
| | 実数 | 構成比 | 実数 | 構成比 |
| 減らす | 1,840 | 35.2% | 91 | 33.3% |
| 現状維持 | 2,712 | 52.0% | 144 | 52.7% |
| 増やす | 411 | 7.9% | 16 | 5.9% |
| 不明 | 257 | 4.9% | 22 | 8.1% |
| 合計 | 5,220 | 100.0% | 273 | 100.0% |

- ⑤ 今後の借入の可能性において「減らす」とした回答企業について、借入を減らす理由を見た場合、参加金庫では、「借入負担を軽くしたいため」が69.6%で最も多く、次いで、「無借金経営を目標としているため」が53.1%、「資金需要が生じた時にいつでも借入できるようにしておくため」が51.4%となっており、近時の厳しい環境において経営上の負担を抑制すると共に、今後の資金需要を考慮して備える姿勢が反映されています。当金庫については、「借入負担を軽くしたいため」が64.8%で最も多く、次いで、「無借金経営を目標としているため」が56.0%でした。借入負担の軽減を意図する割合がやや低く、無借金経営を志向する比率がやや高ようです。

融資取引を減少させる理由（複数回答、回答率50%以上）

| | 参加金庫 | | 当金庫 | |
|------------------------------|-------|-------|-----|--------------|
| | 実数 | 構成比 | 実数 | 構成比 |
| 借入負担を軽くしたいため | 1,281 | 69.6% | 59 | 64.8% |
| 無借金経営を目標としているため | 977 | 53.1% | 51 | 56.0% |
| 資金需要が生じた時にいつでも借入できるようにしておくため | 945 | 51.4% | 46 | 50.5% |
| 合計 | 1,840 | — | 91 | — |
| 非該当 | 3,380 | — | 182 | — |

- ⑥ 今後の資金調達のために利用する方法について見た場合、参加金庫では、「メインバンクからの融資」が57.0%で、最も強く志向されています。さらに、「公的金融機関からの融資」が30.9%、「国や自治体等の制度融資」が28.9%等、外部からの借入が中心ですが、公的金融機関や制度融資への志向が強いようです。

当金庫については、「メインバンクからの融資」や「メインバンク以外の金融機関からの融資」については、参加金庫よりも割合が低く、「国や自治体等の制度融資」が高くなっています。近時の厳しい経済環境を反映して、公的な資金への需要が高いと考えられます。

今後の資金調達の方法（複数回答、回答率20%以上の項目）

| | 参加金庫 | | 当金庫 | |
|--------------------|-------|-------|-----|--------------|
| | 実数 | 構成比 | 実数 | 構成比 |
| メインバンクからの融資 | 2,977 | 57.0% | 127 | 46.5% |
| 公的金融機関からの融資 | 1,613 | 30.9% | 78 | 28.6% |
| メインバンク以外の金融機関からの融資 | 1,510 | 28.9% | 58 | 21.2% |
| 国や自治体等の制度融資 | 1,509 | 28.9% | 98 | 35.9% |
| 不明 | 1,327 | 25.4% | 73 | 26.7% |
| 経営者等からの借入 | 1,048 | 20.1% | 64 | 23.4% |
| 合計 | 5,220 | — | 273 | — |

- ⑦ 資金調達に際して重視する項目について見た場合、参加金庫では、「借入金利の抑制」とする回答企業が60.1%と最も高く、金利を含めて「担保や保証に関する条件の緩やかさ」等の借入条件を重視する企業の姿勢が明確に示されました。さらに、「景気や業況に左右されない安定的な取引姿勢」が27.7%であり、企業としても金融機関の取引姿勢を重要視しており、取引金融機関の取り組み姿勢を勘案しつつ、手続きを含めた借入条件を検討して最も有利な資金調達方法を模索する回答企業の姿が窺えます。

当金庫については、「借入金利の抑制」については参加金庫よりも低く、「準備する書類や手間の削減」や「金融商品の内容の十分な説明」は、参加金庫よりも高くなっています。取引内容の十分な説明を受けた上で、迅速で簡便な手続きによる資金調達を希望する企業が多いという結果が窺えます。

資金調達に際しての重視項目（複数回答、回答率20%以上）

| | 参加金庫 | | 当金庫 | |
|----------------------|-------|-------|-----|--------------|
| | 実数 | 構成比 | 実数 | 構成比 |
| 借入金利の抑制 | 3,136 | 60.1% | 147 | 53.8% |
| 担保や保証に関する条件の緩やかさ | 1,876 | 35.9% | 91 | 33.3% |
| 景気や業況に影響されない安定的な取引姿勢 | 1,446 | 27.7% | 64 | 23.4% |
| 借入実行までの手続き期間の短縮 | 1,194 | 22.9% | 61 | 22.3% |
| 準備する書類や手間の削減 | 1,185 | 22.7% | 76 | 27.8% |
| 他の金融機関との比較 | 1,101 | 21.1% | 53 | 19.4% |
| 合計 | 5,220 | — | 273 | — |

(4) 当金庫への満足度

- ① 当金庫に対する総合満足率について見た場合、「満足」が 54.6%、「どちらでもない」あるいは不明が 43.6%となっています。これに対して、当金庫競合先に対する総合満足率について見た場合、「満足」が 40.9%、「どちらでもない」あるいは不明が 57.1%となりました。

当金庫に対する総合満足率については、当金庫競合先と比較した場合、当金庫に対する満足率は約 13.7 ポイント高くなります。また、「不満」の割合は、当金庫競合先と同じ水準であり、全体的には「満足」が「どちらでもない・不明」を上回る結果となっています。

当金庫と当金庫競合先に対する総合満足度

| | 合計 | 満足 | 不満 | どちらでもない・不明 |
|--------|--------|-------|------|------------|
| 当金庫 | 100.0% | 54.6% | 1.8% | 43.6% |
| 当金庫競合先 | 100.0% | 40.9% | 2.0% | 57.1% |

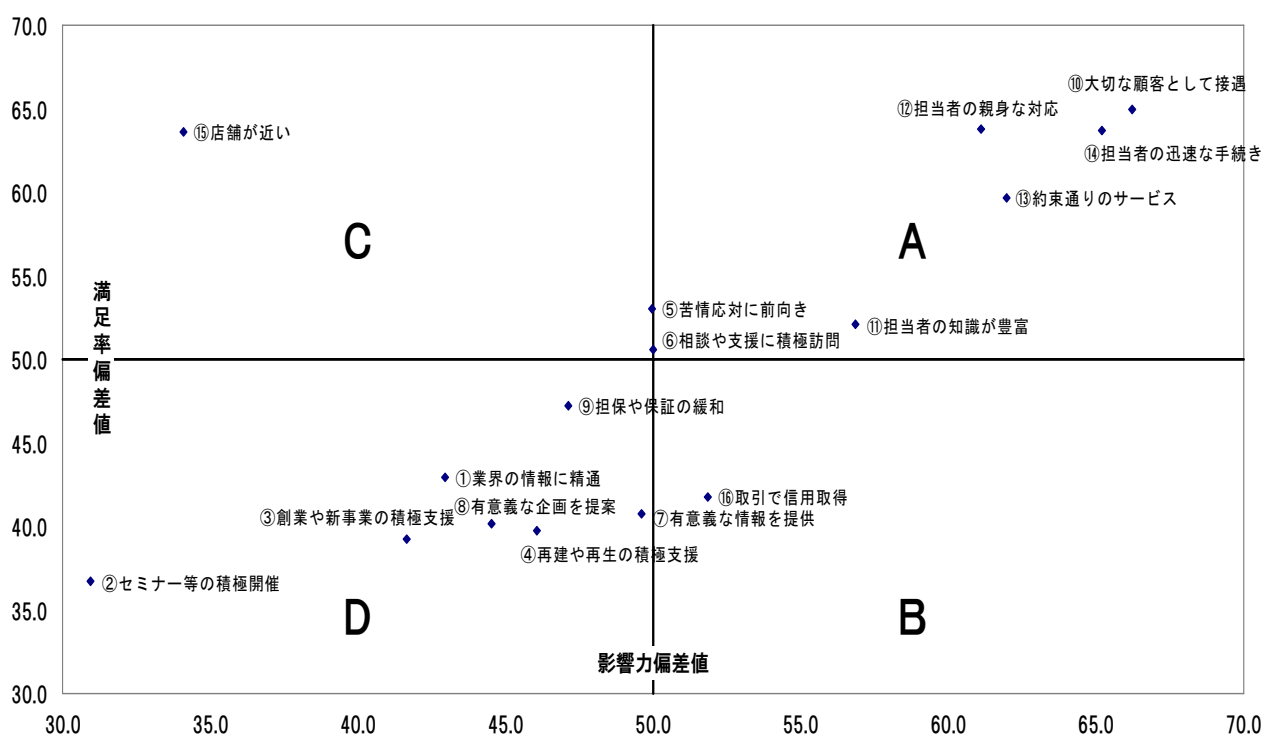
- ② 当金庫に対する総合満足率を構成する個別条件の位置づけについて見た場合、上述した当金庫競合先に対する評価と同様に、「大切な顧客として接遇」や「担当者の迅速な手続き」、「約束通りのサービス」、「担当者の親身な対応」が「Aエリア」に位置しており、総合満足率に大きな影響力があると共に、満足率も高い水準にあります。

また、「担当者の知識が豊富」と共に、「相談や支援に積極訪問」についても、当金庫では「Aエリア」に位置しています。満足率は上記の4つの個別条件よりも低く、今後、満足率を維持・向上させるために、改善する余地があります。

これに対して、当金庫競合先では「Dエリア」にあった「取引で信用取得」「苦情対応に前向き」が、当金庫では「Bエリア」に位置しています。

また、「有意義な情報を提供」や「有意義な企画を提案」は、共に「Dエリア」にあり、総合満足率に対する影響力は強いが、満足率は低いため、改善に向けて取り組んでまいります。「苦情対応に前向き」については、ほぼ「AとC」の境界に位置しています。

当金庫に対する個別条件の位置づけ



- ③ 上記の当金庫とその競合先のCS分析に基づき、各々の個別条件の位置づけについて、対策を整理した場合、「Aエリア」の強みの上位に位置する個別条件については、当金庫も当金庫競合先も項目は同じであり、満足率の水準も大きな相違はありません。
- しかし、当金庫では「苦情対応に前向き」や「相談や支援に積極訪問」が、総合満足率に対する影響力がそれほど強くないと考えられる「AとCの境界」に位置しています。
- むしろ、「担当者の知識が豊富」であることが、総合満足率に対する影響力が強く、回答企業から重要視されていると考えられます。
- このため、当金庫は、「苦情対応に前向き」や「相談や支援に積極訪問」することを維持・向上させつつ、「担当者の知識が豊富」となるように職員教育を強化し、「有意義な情報を提供」や、「有意義な企画を提案」すること等を通じて、お客様との取引深耕を図り、当金庫競合先との差別化を進めてまいります。

当金庫と当金庫競合先のポテンシャルと問題点

| | 当金庫 | | | 当金庫競合先 | |
|--------------|--------|------|-------|--------|------|
| | 改善度指数 | 位置づけ | 対策 | 改善度指数 | 位置づけ |
| ⑯取引で信用取得 | 5.41 | B | 最優先課題 | 3.45 | D |
| ⑦有意義な情報を提供 | 4.36 | D | 対応 | 4.89 | B |
| ⑧有意義な企画を提案 | 2.91 | D | 対応 | 2.31 | D |
| ⑪担当者の知識が豊富 | 2.24 | A | 維持・向上 | -0.86 | A |
| ③創業や新事業の積極支援 | 1.99 | D | 対応 | -3.59 | D |
| ④再建や再生の積極支援 | 1.10 | D | 対応 | 1.88 | D |
| ⑬約束通りのサービス | 1.04 | A | 維持・向上 | 0.03 | A |
| ⑭担当者の迅速な手続き | 0.68 | A | 維持・向上 | -3.32 | A |
| ⑩大切な顧客として接遇 | 0.55 | A | 維持・向上 | 1.29 | A |
| ①業界の情報に精通 | 0.03 | D | 対応 | 2.13 | D |
| ⑨担保や保障の緩和 | -0.04 | D | 対応 | -2.33 | D |
| ⑥相談や支援に積極訪問 | -0.30 | A | 維持・向上 | 0.99 | D |
| ⑫担当者の親身な対応 | -1.22 | A | 維持・向上 | 1.31 | A |
| ⑤苦情対応に前向き | -1.55 | C | 対策不要 | 5.65 | A |
| ②セミナー等の積極開催 | -2.64 | D | 対応 | -2.38 | D |
| ⑮店舗が近い | -19.95 | C | 対策不要 | -13.69 | C |

3. 今後の方針

今回の調査におきまして、大変、多くの貴重なご意見を頂戴いたしましたので、ご意見を金庫経営に反映させたいと考えております。

ご協力いただいたお客様には、心より御礼を申し上げます。

地域に密着した協同組織金融機関としての質的な向上に努めて参ります。

今後とも、ご愛顧賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。