

# お客さまの声

中南信用金庫は、『地域共創』を経営理念とする地域に根ざした活力ある信用金庫として、その社会的使命を達成するため、地域社会やお客さまとの関係におけるさらなる顧客価値の創造と提供に努めることにより、一層の信頼性と競争力の確保に努め、地域における金庫の存在価値向上を図っていきたくと考えています。

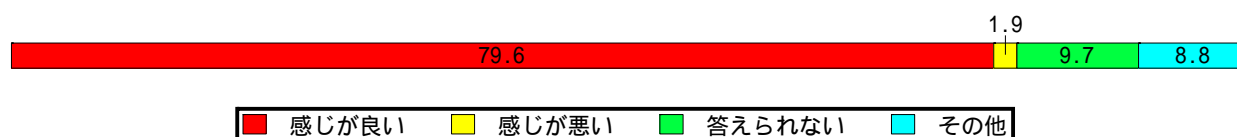
その施策の一つとして、毎年10月にお取引のあるお客さま2,000先を無作為に抽出し、アンケート調査（郵送・無記名方式）へのご協力をお願いしています。また、店頭をご利用のお客さまの声をお伺いする窓口調査も毎年8月に全店舗（営業店50部・出張所30部）にて実施しています。平成21年度は、お客さまアンケート調査は法人146先、個人422名、窓口調査が801名のお客さまより、ご意見・ご回答をいただきました。ご協力ありがとうございました。

これらの調査結果やお寄せいただいたご意見・ご要望につきましては全役職員に周知するとともに、所管部署や委員会活動の貴重な宝として、今後の事業運営の改善に活かすよう鋭意努力しています。なお、店頭にも“ご意見うけたまわりカード”を設置し、常日頃よりお客さまからのご意見・ご要望を積極的に取り入れる仕組みを設けていますので、お気づきの点等ございましたらお気軽にご投函くださいますようお願い申し上げます。

平成22年6月29日  
中南信用金庫  
理事長 鈴木 豊

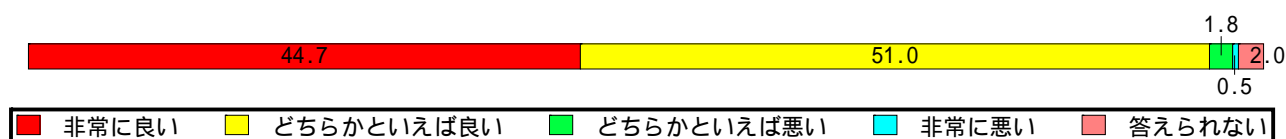
## 平成21年度お客さまアンケート調査結果

### < 当金庫の全体的な印象 >



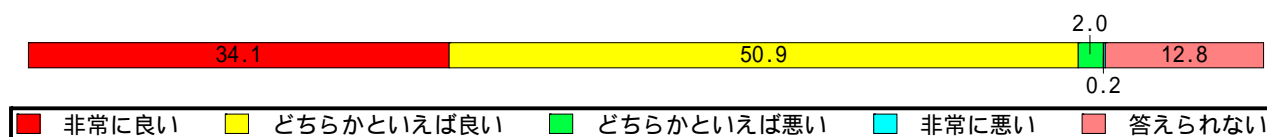
「感じが良い」は、79.6%と約8割のお客さまから評価いただきました。当金庫では、平成16年度から各営業店に好感度スキル向上リーダーを任命し、営業店ごとにあいさつ、マナー・気配り、店舗美化等、明るい店づくりに努めています。

### < 職員のあいさつ >



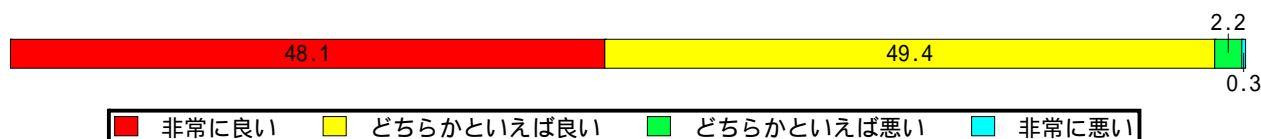
「非常に良い」44.7%、「どちらかといえば良い」51.0%、合計95.7%のお客さまに《良い》と評価いただきました。今後も役職員一同、心のこもったあいさつの励行に努めていきます。

### < 電話の対応 >



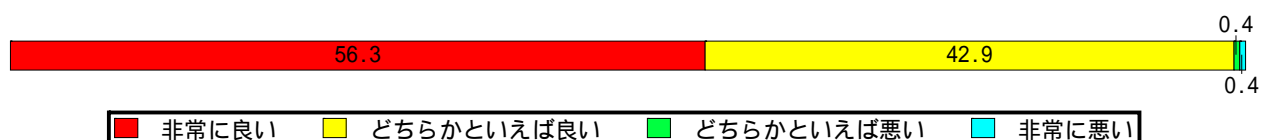
「非常に良い」34.1%、「どちらかといえば良い」50.9%、合計85.0%のお客さまに《良い》と評価いただきました。当金庫では、平成16年4月から、責任を持ってお客さまに対応するように、電話を受ける際には職員の名前を告げるようにいたしました。今後もより一層電話対応の向上に努めていきます。

## < 窓 口 の 応 対 >



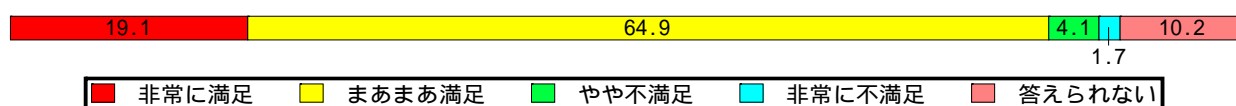
「非常に良い」48.1%、「どちらかといえば良い」49.4%、合計 97.5%のお客さまに《良い》と評価いただきました。当金庫では、毎年定期的に職員自らがお客さまへの応対・マナー・気配り等をチェックリストで再確認しています。今後も引き続き窓口応対の向上に努めていきます。

## < 渉 外 係 の 応 対 >



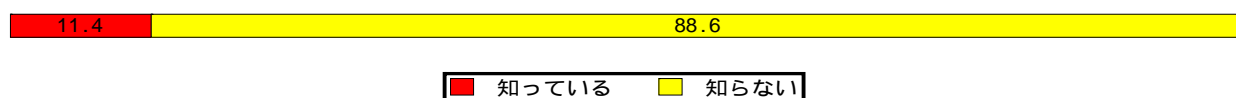
「非常に良い」56.3%、「どちらかといえば良い」42.9%、合計 99.2%のお客さまに《良い》と評価いただきました。ご回答いただいたお客さまの半数以上の方から「非常に良い」と評価いただきました。当金庫では、親近感のある身近な相談役になれるよう、お客さまのご自宅に訪問する際には必ず名前を告げるよう徹底しています。今後も、お客さまのお役に立てるよう努めていきます。

## < 商 品 説 明 >



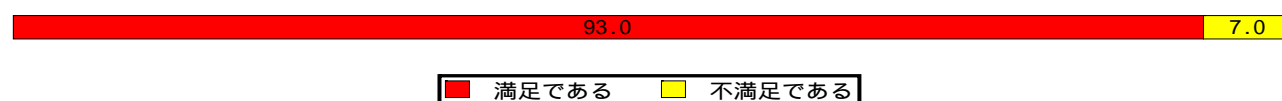
「非常に満足」19.1%、「まあまあ満足」64.9%、合計 84.0%のお客さまに《満足》と評価いただきました。当金庫では、チェックリストを作成するなど、日頃より職員の指導・育成に努めていますが、あいさつや応対などと比べると満足度は低くなっています。今後も、お客さまにわかりやすく、丁寧かつ適切な商品説明の徹底に努めていきます。ご不明な点などがございましたら、遠慮なくお問い合わせください。

## < 経 営 情 報 セ ン タ ー >



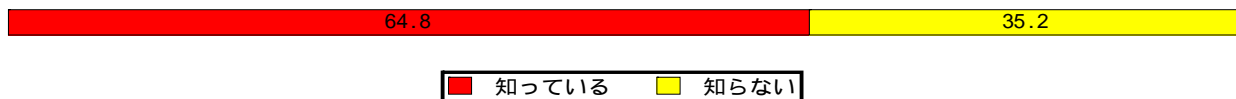
伊勢原支店2階にある経営情報センターを「知っている」は11.4%でした。経営情報センターは、経営・法律・税務などの各種相談や情報提供等を実施しています。お客さまがご自由に使えるパソコンコーナーや図書コーナーを設置するなど、お客さまに活用いただける体制を整備しています。今後もより多くのお客さまにご利用いただけるよう努めていきます。お気軽にご利用ください。

## < 全 般 的 な 融 資 の 応 対 >



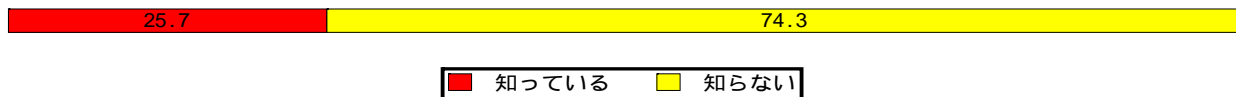
法人のお客さまへ「融資の応対」をお聞きした結果です。「満足である」は、93.0%と9割以上のお客さまから評価いただきました。当金庫では、法人担当渉外係等を通じて、親切、丁寧、迅速な対応に努めています。

<当金庫のキャッシュカードで当金庫の ATM を利用すると入出金手数料が無料であることについて>



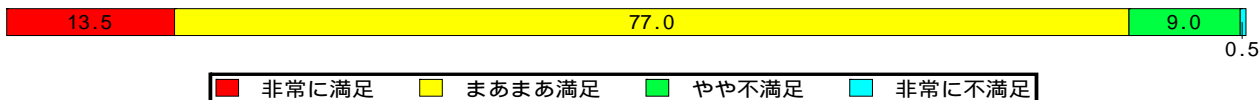
「知っている」64.8%と6割以上のお客さまがご存知でした。当金庫は「ATM手数料0円宣言」として、当金庫のキャッシュカードで、当金庫のATMを利用すると入出金手数料が365日無料としています。是非ご利用下さい。

< 総代会制度について >



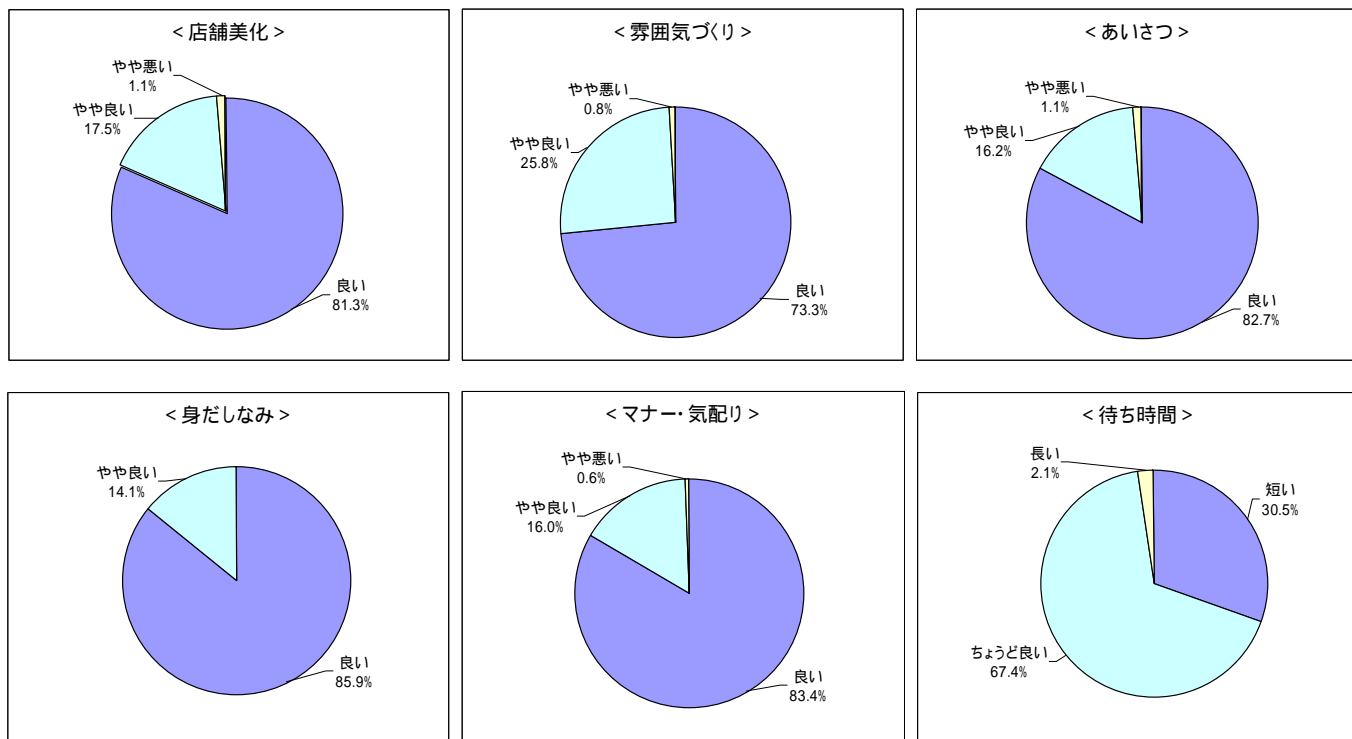
「知っている」25.7%という結果になりました。信用金庫は、一定地域内の中小企業や住民の方々を会員とした協同組織の地域金融機関です。総代会は、当金庫の最高意思決定機関として会員（出資金をお持ちのお客さま）一人ひとりの意見が当金庫の経営に反映されるよう、会員の中から適正な手続きにより選任された総代により、適切に運営しています。

< 経営情報公開への取り組み >



「非常に満足」13.5%、「まあまあ満足」77.0%、合計 90.5%のお客さまに《満足》と評価いただきました。今後も適切な経営情報公開への取組みに努めていきます。

平成 21 年度窓口調査結果



店頭をご利用のお客さまに、店舗の状況を6項目に分けて評価いただきました。全ての項目で70%以上のお客さまから《良い》と評価いただきました。「店舗美化」、「あいさつ」、「身だしなみ」、「マナー・気配り」については80%以上のお客さまから《良い》と評価いただいています。待ち時間の短縮につきましては、お客さまのご要望が高い課題であると認識しており、全営業店において、平成17年度に【混雑予想カレンダー】の設置、平成18年度には【待ち時間短縮に取り組んでいます】と宣言したポスターを掲示し、迅速かつ正確な事務処理及び混雑時の臨機応変な受付体制の整備等に取り組んでいます。また、各営業店に任命した好感度スキル向上リーダーを中心として、各店舗における課題と目標を明確にしたうえで、その改善活動と実践に取り組んでいます。

## 平成 21 年度 お客さまからのご意見・ご要望への回答と改善に取り組んだ事例

( お客さまのご意見・ご要望は、原文のまま記載しています。 )

当金庫は、平成 13 年度から毎年 1 回実施している「お客さまアンケート調査」及び全店舗に設置している「ご意見うけたまわりカード」につきましては、全役職員にその結果と寄せられたご意見等を周知するとともに、当金庫が推進する顧客価値創造活動を運営する顧客価値創造委員会を中心として改善策を検討し、その実行状況を確認しています。

また、当金庫に寄せられた苦情につきましても、理事長以下全役員に報告するとともに、半期毎に顧客価値創造委員会にて苦情傾向分析を行い、改善活動を実施する体制が整っています。

平成 21 年度にお客さまから寄せられたご意見・ご要望を受けて取り組んだ主な改善活動の実施状況は以下のとおりとなっています。

### **A T Mは硬貨対応がいい(入出金共に)。**

【対応】多くのお客さまからご要望いただきました。当金庫では、平成 22 年 3 月から一部の店内 A T Mにて、入出金時の硬貨の取扱いを開始いたしました。順次、硬貨の取扱いを開始していく予定です。

### **A T Mを増やしてほしい。**

【対応】平成 22 年 3 月 25 日に当金庫 8 番目の店外 A T Mコーナー下中支店しまむらストアーたちばな店出張所キャッシュコーナーを開店いたしました。是非ご利用ください。

場 所：小田原市中村原 16-1 (しまむらストアーたちばな店 駐車場内)

営業時間：平日 9:30~20:00 土・日・祝日 9:30~17:00

お取引内容：出金・入金・残高照会・通帳記入・振込(カード振込のみ)・暗証番号変更・支払限度額(回数)変更

### **A T Mの時間延長。**

【対応】平成 21 年 8 月にさかま支店しまむらストアー旭店出張所キャッシュコーナーの営業開始時間を 10 時から 9 時 30 分としました。A T M増設や A T M営業時間の延長につきましては、ご利用状況を踏まえて今後も検討していきます。

### **伊勢原支店の A T Mに並ぶ時、どこに並んでいいか迷う時があります。**

【対応】当金庫伊勢原支店のキャッシュコーナーは、出入口が二つあることから「混雑時の並び場所に困る」とのご意見をいただきました。平成 22 年 1 月に順番待ちの場所をわかりやすく表記したフロアマットを設置しました。

その他のキャッシュコーナーでは、足跡マーク等により、わかりやすく整列いただけるように努めています。

### **A T M手数料の無料(当金庫のキャッシュカードで当金庫の A T Mを利用した場合)は、全く知りませんでした。**

【対応】当金庫では、当金庫のキャッシュカードで、当金庫 A T Mを利用すると入出金手数料を 365 日いつでも無料としています。当サービスは、お客さまに是非ご利用いただきたいサービスですので、ポスターの掲示やサービス媒体(ポケットティッシュ等)への表示など、積極的な PR 活動を行っています。また、大磯町、二宮町、中井町が発行する広報誌へ広告を掲載しました。今後も認知度向上に努めていきます。

### 金利を上げてほしいです。

【対応】夏・冬のボーナス期間中の定期預金（期間1年）のお預け入れ金利について、店頭金利に上乗せしたキャンペーンを実施しました。また、団塊の世代のお客さまを対象（お申込み時55歳以上で退職後1年以内）に、退職金優遇定期預金「セカンド・ライフ定期預金」の取扱いを平成19年8月から継続的に取り扱っています。その他、金利優遇年金定期「おもと（万年青）」（当金庫に公的年金を振込指定していただいているお客さまを対象）も取扱っています。預金の適用金利につきましては、当ホームページに掲載しています。

### 各種ローンの金利引き下げと、他の金融機関に負けない金利優遇サービスで頑張してほしい。

【対応】平成22年6月1日から、変動金利型の住宅ローンの適用金利を諸条件により最大でお借入時点の基準金利1.0%とした取扱いを開始しました。当金庫では、個人のお客さまを対象として、固定金利型（期間3年、5年、10年、20年、25年、30年）の住宅ローン、マイカーローンをはじめとした個人ローン、カードローン等をご用意しています。各種ローンの適用金利につきましては、当ホームページに掲載しています。

なお、当金庫の固定金利型の住宅ローンの適用金利は、「お申込み時点（お申込みを受付し、かつ保証会社の承諾を得られた場合）の金利」と「お借入時点の金利」のいずれか低い金利を適用することができます。お申込み時からお借入時までの間に金利が上昇した場合でも、お客さまの当初の資金計画とおり、安心して住宅ローンをご利用いただけます。

詳しくは、各営業店窓口にお気軽にご相談・お問い合わせください。

### 現金を引き出す(各家の配達)のを無料でお願ひしたい。

【対応】現金のお届け（預金払い出し等）につきましては、従来、渉外係等が日掛や定期積金の集金時などに一部のお客さまに無料にて対応してきました。しかしながら、当サービスは、払出し準備等に係る事務負担が高く、また、すべてのお客さまに対応できるサービスでもないため、新たなお客さまからのご要望につきましてはお断り申し上げているのが現状でありました。

つきましては、お客さまへの公平・平等なサービスの提供を実施していくために、必要な方には事務コスト負担をお願い申し上げることにより対応していくサービスとして取り組むことにしました。そのうえで、毎月または年金等の支給月に定期的に現金のお届けを希望されるすべてのお客さまにつきましては、できる限り安価にサービスを提供できるように平成18年4月から手数料を半額525円とする「現金お届けサービス」の取扱いを開始しました。是非ともご理解を賜り、ご利用くださいますようお願い申し上げます。

なお、ATMにつきましては、平成18年4月17日から、全店日曜・祝日稼働を実施するとともに、当金庫のキャッシュカードご利用の皆さまには、県内信用金庫において初めてとなる稼働時間終日手数料の無料化を実施しました。

今後も『地域共創』を経営理念とする地域に根ざした活力ある信用金庫として、その社会的使命を達成するため、地域社会やお客さまとの関係におけるさらなる顧客価値の創造と提供に努めることにより、一層の信頼性と競争力の確保に努め、地域における金庫の存在価値向上を図っていきたいと考えています。何卒、ご理解ご協力を賜り、一層のお引立てとご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

**貴社が必要としている情報は何ですか。・・・「景気見通し」22.6%**

【対応】法人のお客さまからの要望が多い「景気見通し」について、平成18年9月から「ちゅうなん景気動向調査」を開始しています。当金庫の営業エリア内のお客さま365先（平成22年3月現在）にご協力いただき、地域内の生の景況感をお客さまにフィードバックしています。

**当金庫の地域貢献事業について何を望まれますか。・・・「地元中小企業の育成・再生支援」19.4%**

【対応】地元中小企業の育成に関しては、当金庫の経営情報センターにおいて、実地調査等に基づく企業診断や財務諸表に基づく簡易財務診断、創業・新規事業戦略に関する経営相談や支援等をすべて無料で実施しています。

また、当金庫の取引先への経営改善等の支援業務につきましては、経営革新支援室と営業店が連携し、支援先の経営改善計画書の策定支援・計画の進捗状況確認及び管理・支援先に対するアドバイス等を実施しています。

**伊勢原支店2階にある経営情報センターをご存知ですか。・・・「知っている」11.4%**

【対応】伊勢原支店2階にある経営情報センターの認知度は11.4%でした。当センターは、企業経営や暮らしのなかで起こる、さまざまなご相談にお応えするために生まれた地域の皆さまの相談窓口です。下記の内容のご相談は、すべて無料にてうけたまわっています。当センターへお気軽にご来店、お問い合わせください。

今後も、お客さまに当センターを是非ご利用いただきたく、認知度向上に努めていきます。当センターでは、中小企業経営者や個人事業者のお客さまなどに対して、庫内中小企業診断士等が、経営革新・経営改善に向けてお手伝いしています。

- ・「経営相談・企業診断」・・・貴社のご要望に応じた調査・分析・検証等をおこない企業経営をサポートし改善策をご提案します。
- ・「簡易財務診断」・・・財務諸表からキャッシュ・フロー分析や比率分析を実施し、貴社の現状や問題点などをご報告します。

企業のライフサイクルにあわせたご相談

- ・「創業・新事業」、「事業戦略」、「知的財産」、「M&A」等に関するご相談・情報提供をおこなうとともに、さまざまな外部機関と連携してお客さまをサポートする体制を整えています。

相談・情報提供サービス

- ・個人のお客さま向けに「ライフプラン作成サービス」
- ・くらしに役立つ情報新聞「ちゅうなん得(とく)トークライフ」(年4回)
- ・地域の生の景況感をお伝えする「ちゅうなん景気動向調査」(年4回)
- ・信用金庫ならではの全国ネットワークによる「しんきんビジネスマッチングサービス」
- ・「顧問弁護士による無料法律相談」(要予約、毎月1回第2木曜日 10:00~12:00)
- ・「顧問税理士による無料税務相談」(要予約、毎月2回第2、第4水曜日 10:00~12:00)

その他

経営情報センターでは、各種セミナーも開催しています。平成21年11月に、地域の中小企業者や事業後継者を対象に、物余りの時代に生き残る会社の『経営力強化法』をテーマとした「経営力強化セミナー」を開催しました。今後も、地域の皆様のお役に立てるセミナーの開催を検討していきます。

当センター職員による初心者向け「パソコン教室」の実施(不定期、要予約)

## お客さまからの励ましの言葉【抜粋】

( お客さまアンケート・ご意見うけたまわりカードの自由解答欄のご意見を原文のまま記載しています。)

私達の地域にはなくてはならない金融機関であり、いつも重宝させていただいております。

地域の人々を安心させる行動、態度で信頼感が有る。

とてもやさしい。なんでも話しやすい。

いつも親切にわかりやすく対応して頂いて、ありがとうございます。

いつも対応が丁寧で親しみやすく、奥の人たちまで、あいさつをしてくれて、店舗もとても明るくて、混雑時も決して嫌な顔ひとつせず、いろいろなお客さまに対応してくれるところが良いです。

いつもお花をかざっていて気持ちが良い。

皆様、みんなやさしい人ばかり、つい遠くてもこの店に来たくなります。これからもよろしくお願い致します。いつもお花とてもきれいです。

整理・整頓、きちんとされていて、いつもきもち良い思いしています。

店内の中のディスプレイが季節毎に変わっておりよい。

店内に装飾されているイルカやおさるさんが、工夫されていて良いと思った。季節ごとの飾りつけは待っている間、店内を見渡す人も多いと思うので・・・

店内が明るくて季節感もあり大変気持ちよいです。高齢者にも親切で感謝しています。

手作り情報案内などをして、わかり易さに工夫されている様で良いと思います。

話しやすいし笑顔もあるし、親しみやすいので今のままで良い。

ほとんどATMですみませんが、窓口はいつも感じが良い。

いつもテキパキとしていただき、待ち時間も短く助かります。

いつもとても感じが良いし、手早いので助かります。満足しています。

毎度、お世話になっております。特に渉外の親切さに感謝しており、今後ともよろしく願いいたします。

中南さんは、生活費、子供の学費など相談にのってもらえ、とても助かっています。集金の方が代わっても、どの方も親身になって考えていただけるので、これからも長いおつき合いをよろしくお願いします。

車の貸付金をお願いした時に窓口の方が、とても感じ良かったです。

アドバイス等があり、対応していただいた。

わかりやすく親切に対応してくれました。

営業時間が長くなったのと年中 ATM の手数料無料がとても良い。

土日の ATM 無料化に、とても感謝しています。

あまりお店に行かないのですが、行った時は女子職員、奥の方にいる男性も大きい声で「あいさつ」していただきます。とても感じいいと思います。これからも皆さん頑張って下さいネ。