

# 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・出張所30部）にて実施しています。平成22年度は、お客さまアンケート調査は法人140先、個人479名、窓口調査が474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23年7月8日  
中南信用金庫  
理事長 鈴木 豊

## 平成22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	感じが悪い	答えられない	その他
81.7	0.5	8.8	9.0

「感じが良い」は、81.7%と8割を超える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	どちらかといえば良い	どちらかといえば悪い	非常に悪い	答えられない
43.2	53.8	1.0	0.0	2.0

「非常に良い」43.2%、「どちらかといえば良い」53.8%、合計97.0%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	どちらかといえば良い	どちらかといえば悪い	非常に悪い	答えられない
34.1	53.9	1.4	0.0	10.6

「非常に良い」34.1%、「どちらかといえば良い」53.9%、合計88.0%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	どちらかといえ ば良い	どちらかといえ ば悪い	非常に悪い
42.8	56.9	0.3	0.0

「非常に良い」42.8%、「どちらかといえば良い」56.9%、合計 99.7%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	どちらかといえ ば良い	どちらかといえ ば悪い	非常に悪い
49.8	46.2	2.7	1.3

「非常に良い」49.8%、「どちらかといえば良い」46.2%、合計 96.0%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約半数の方から「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となるよう、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	まあまあ満足	やや不満足	非常に不満足	答えられない
18.8	67.2	3.9	0.3	9.7

「非常に満足」18.8%、「まあまあ満足」67.2%、合計 86.0%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 >

知っている	知らない
15.7	84.3

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15.7%でした。経営情報センターは、経営・法律・税務・相続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 >

満足である	不満足である
92.5	7.5

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、92.5%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	知らない
68.4	31.6

「知っている」68.4%と半数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	知らない
29.3	70.7

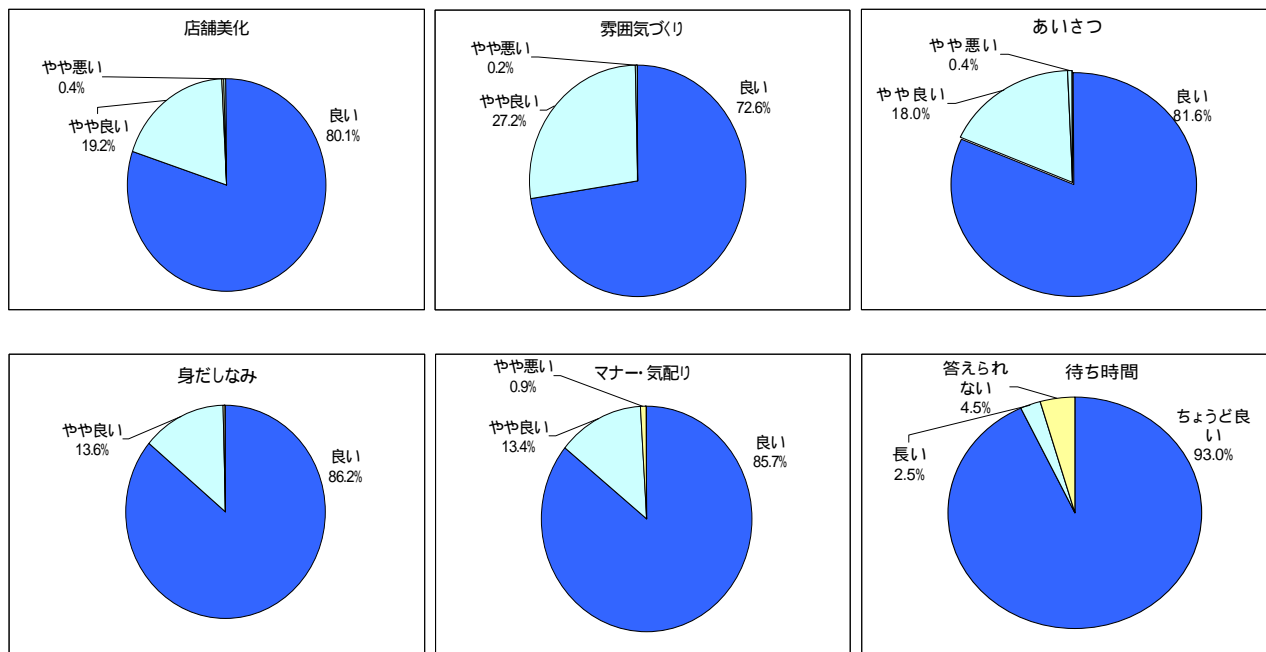
「知っている」29.3%という結果になりました。信用金庫は、一定地域内の中小企業や住民の方々を会員とした協同組織の地域金融機関です。総代会は、当金庫の最高意思決定機関として会員（出資金をお持ちのお客さま）一人ひとりの意見が当金庫の経営に反映されるよう、会員の中から適正な手続きにより選任された総代により、適切に運営しています。

< 経営情報公開への取り組み >

非常に満足	まあまあ満足	やや不満足	非常に不満足
13.4	77.0	8.9	0.7

「非常に満足」13.4%、「まあまあ満足」77.0%、合計 90.4%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 22 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」、「待ち時間」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 22 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 22 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を増設してほしい。**

【対応】平成 22 年 11 月 15 日に当金庫 9 番目の店外 A T Mコーナー二宮支店二宮町役場出張所キャッシュコーナーを開店しました。是非ご利用ください。

場 所：中郡二宮町二宮 961 番地（二宮町役場内 1 階ロビー）

営業時間：平日 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

### **定期預金の金利優遇。**

【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、退職金優遇定期預金「セカンド・ライフ定期預金」（お申込み時 55 歳以上で退職後 1 年以内の方を対象）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）を取扱っています。預金の適用金利につきましては、当ホームページをご覧ください。

### **金利等の引下げ(借入れ)など。**

【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ています。また、平成 22 年 10 月 15 日から、10 年固定金利型住宅ローンの特約期間終了後の変動金利レートをその時点の通常金利 0.5%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、当ホームページをご覧ください。

### **貴社が必要としている情報は何か・・・「景気見通し」24.9%**

【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 359 先（平成 23 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」  
33.3%

【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。

もう少し支店の数を増やして欲しい。

【対応】平成22年11月22日に当金庫18番目の店舗、林支店を開設しました。

場 所：厚木市林5丁目1番21号 電話番号 046-296-3100

窓口営業時間：平日 9:00～16:00

A T Mコーナー：平日 8:00～20:00

土日祝日 8:00～17:00

それほど困っているわけではありませんが、A T Mが2機あるといいなと思うことがあります。(茅ヶ崎支店)

【対応】平成23年4月11日に支店を移転オープンを機にA T Mを2台に増設しました。

場 所：茅ヶ崎市元町4番19号

夕方・夜間にA T Mを利用する時に駐車場が空いていない時がある。A T Mコーナーには人がいないのに。(高森支店)

【対応】これまでの定型の駐車場案内看板に加え、無断駐車に対応すべく平成23年3月に視認性(デザイン)の高い無断駐車場看板を新たに設置しました。

A T Mの上にある電気が画面に直接あたって、まぶしくてのぞき込まないとよく見えません。改善していただけると助かります。(高麗支店)

【対応】A T M上の案内表示照明下部が格子状のため、直接画面に当たっていましたが、平成22年12月に乳白色の亚克力板に変更し照明を抑える仕様になりました。

貸金庫の音声や操作音が大きすぎて、いつもびっくりしてしまいます。狭い部屋の中でこの大音量……。貸金庫に来る用事をできるだけ減らしています。(中原支店)

【対応】平成22年9月に業者による点検、音量調査を実施しました。以降、保守点検時に確認していきます。また、職員による清掃・点検時に音量確認をしていきます。

**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」15.7%**

【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15.7%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)
- ・「株式会社朝日信託の弁護士・税理士による無料相続相談」(要予約、毎月1回第3木曜日)

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22年11月に、地域の中小企業者や事業後継者を対象に「事業計画策定セミナー」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。)

窓口の対応が忙しい時でも、大変親切で良いと思います。

自宅にも集金に来てもらっています。年老いた母(耳が遠い)にも大きな声で対応していただき、ありがたく思っています。

外回りの方いつも丁寧で気持ちよいです。

A T Mの手数料がないので助かります。

面倒くさいことをお願いしてもにこやかに受けていただいて申し訳ないくらいです。いつもお世話になっております。

店舗がきれいで明るい感じがする。

たまに待つ時もありますが、苦になりません。皆さん、とても感じがいいです。毎年のカレンダーは気に入っています。

窓口の女性の感じがとても良い。明るくて、とても気がきく。お店の中が明るく(建物)ていつも気持ちが良い。カウンターのお花も感じが良い。

いつも利用させていただいております。どの方のお話しぶりもお声かけもとてもやさしく感じます。これからも地域の為によろしく願います。

とても感じがよくて、立ち寄りやすいです。

毎月来訪してくださる職員さんのおかげで、高齢の母も安心してお世話になっております。遠方に住む娘としては、大変ありがたく感謝しております。引き続き、よろしく願います。

いつも早い対応して頂き安心です。お店の中の雰囲気もとても良いですよ。

窓口の方と親しくお話させて頂いて親近感があります。対応がとても良いと思います。

家から近いので便利で来店しています。待ち時間が少なくて良いです。

いつも気持ちよく対応していただいています。中南さん、いつでもA T M無料ありがたいです。

いつも店の周囲の手入れが行き届いて季節の花がきれいに咲いていて、とても楽しくなります。これからも頑張ってください！

すごく職員の方の対応が良いという印象があります。これからも頑張ってください。

窓口が感じが良い。渉外担当の方がとても親切。

現在担当の渉外の方が親切なので満足しています。

地域の銀行という感じで親近感をもって利用しています。これからも職員の方が身近な感じでお付き合い願いたい。

窓口の方の一言で元気が出るのです。誕生日に頂いているサービス品は、年をとるのはしかたがないですが、自分へのお祝いと考えております。いつもありがとうございます。届けてくださることです。少しいい気持ちになります。

担当者の方が定期的に来てくださり、安心して何でも相談しやすいので助かります。

スーパー内のATM機もあり、支店に行かなくてもすみ、買物の時、ATMでおろせるので大変便利です。