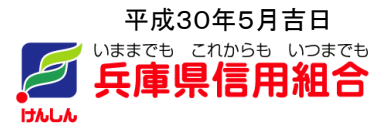


「お客さまアンケート」ご協力のお礼ならびに集計結果について

【アンケートご協力のお礼】

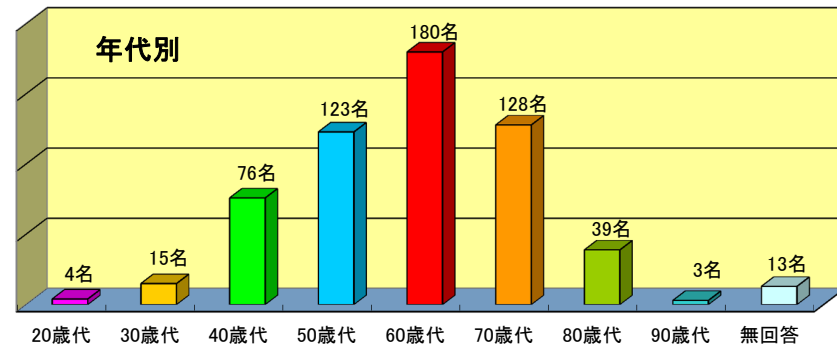
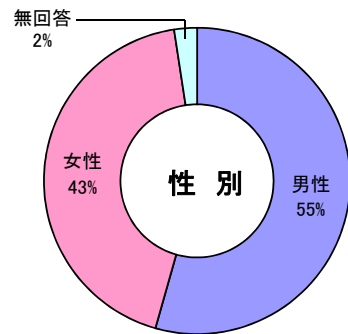
2月に皆さまのご協力を得て実施しましたアンケート結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。アンケート実施に際しましては、多くの方々からの貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。皆さまからお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望をもとに、今後の運営について参考とさせていただきますとともに、地域の皆さまの身近な金融機関としてお役に立てるよう取組んでいきますので、今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

本アンケートは、1,440名のお客さまに送付させていただき、回収ができました581通を集計したものです。

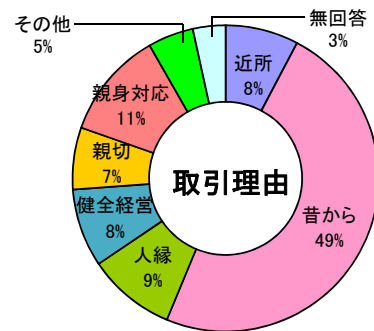


【集計結果】

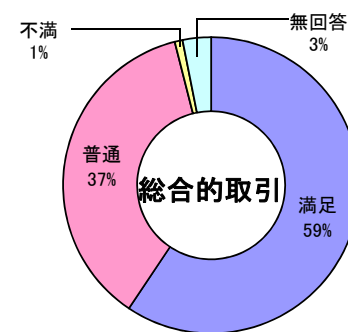
○ ご協力いただいた方々について



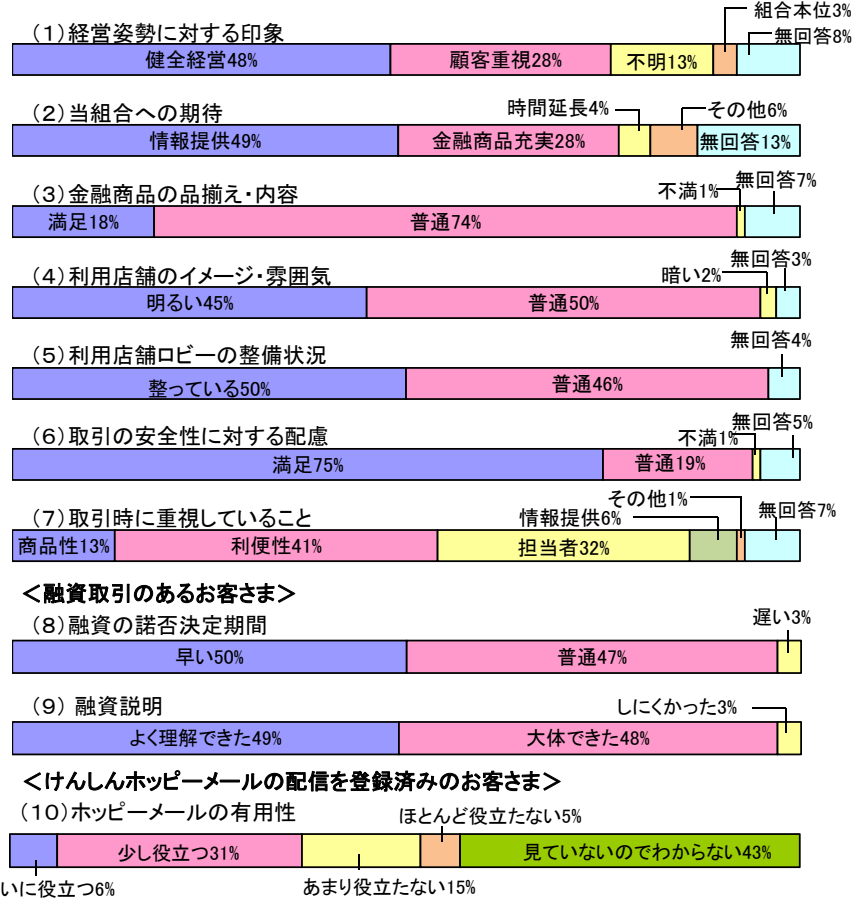
○ 当組合との取引理由について



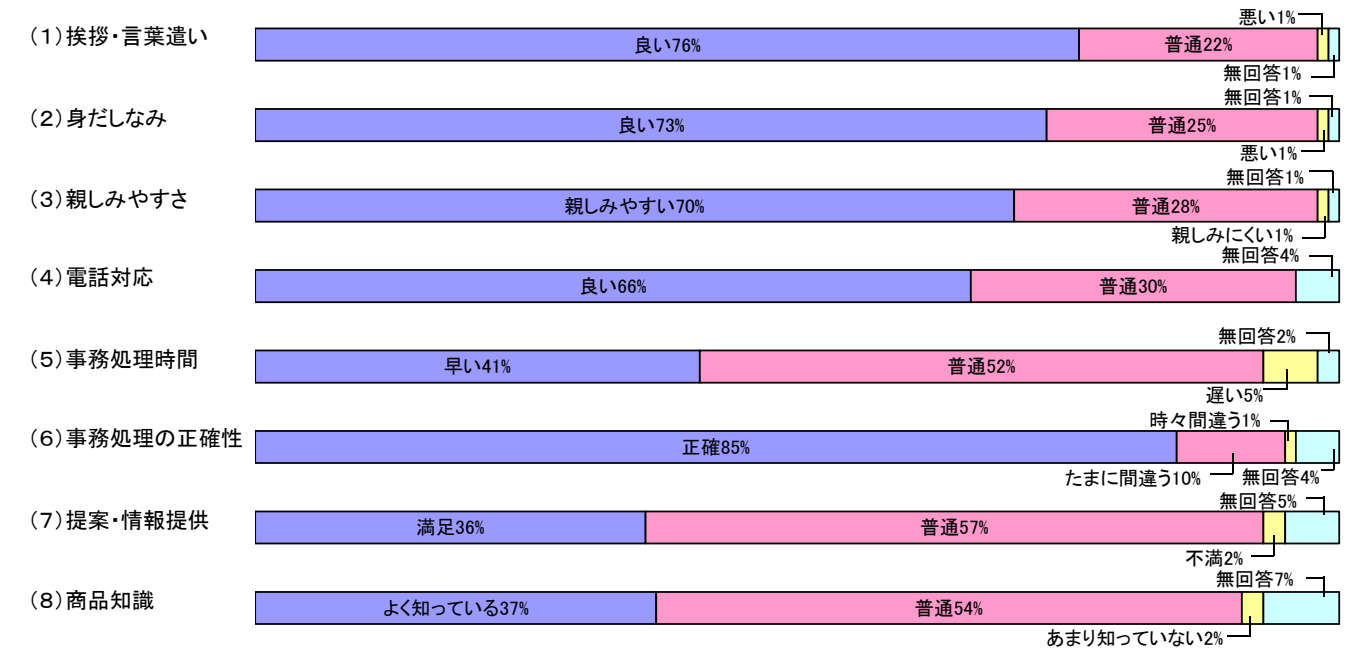
○ 総合的な当組合との取引について



○ 当組合および利用店舗について



○ 利用店舗の窓口対応・渉外担当職員について



○ 不満に思われていること(複数回答)

- | | | | | |
|-----------|--------------|------------|--------------|------------|
| ① 窓口対応 2% | ② 電話対応 0% | ③ 待ち時間 4% | ④ 商品・サービス 1% | ⑤ 各種手数料 5% |
| ⑥ 情報開示 1% | ⑦ ATMコーナー 4% | ⑧ ATM機能 3% | ⑨ 渉外担当者 3% | ⑩ 金利 11% |
| ⑪ 店舗数 3% | ⑫ 駐車場 10% | ⑬ その他 2% | ⑭ 不満はない 30% | ⑮ 無回答 21% |

○ 関心の高い商品(複数回答)

- | | | | |
|---------------|---------------|------------|---------------|
| ① ATM定期預金 13% | ② 実年定期預金 17% | ③ 定期積金 11% | ④ インターネット 11% |
| ⑤ マイカーローン 1% | ⑥ 住宅ローン 3% | ⑦ 教育ローン 1% | ⑧ フリーローン 2% |
| ⑨ カードローン 1% | ⑩ その他の融資商品 6% | ⑪ 無回答 34% | |

○ アンケートご意見ならびに改善事項

ご意見・ご要望等	改善事項等
☆ 窓口対応等に関するご意見について	☆ CS向上研修、事務取扱説明会、事務ミス防止研修の開催ならびに本部担当部のモニタリング等により、職員の事務レベル向上に努めました。
☆ 取引の安全性に関するご意見について	☆ 還付金詐欺被害防止に向けた的確な判断により、加西支店で事故を未然防止しました。
☆ ATMIに関するご意見について	☆ ATMで高齢者に対するキャッシュカード振込機能の一部利用制限を実施、特殊詐欺被害防止に努めたことで、兵庫県警から感謝状をいただきました。
☆ 融資商品に関するご意見について	☆ 空き家増加への対策ならびに地域の活性化の一環として、移住・定住応援ローンの取扱いを開始しました。
☆ ご利用店舗のイメージに関するご意見について	☆ 社支店ならびに西脇支店のポール式看板および屋上看板の塗装工事を実施しました。
	☆ 小野支店ならびに加西支店で営業室の空調設備更新工事を実施しました。
	☆ 西脇支店の玄関風除室の自動ドアの新設工事を実施しました。
☆ 経営相談に関するご意見について	☆ 本部棟の屋上看板改修工事を実施しました。
	☆ 経営課題の解決をお手伝いさせていただき、ビジネスサポーターを設置し、営業店職員とともにお客さまへの訪問・面談に取組みました。
	☆ 「しっかいや中央会」として兵庫県中小企業団体中央会と連携のうえ、平成29年度は170社に対して専門家による経営相談を実施しました。
☆ 地域・社会貢献に関するご意見について	☆ 社会貢献活動・・・平成30年3月20日、ピーターバンカード基金により、篠山市立篠山養護学校へ77万円を寄贈させていただきました。
	☆ 地域貢献活動・・・全部店で近隣地域の清掃活動、お祭り、各種行事等へ参加し、皆さまと親しくふれあうとともに、地域の活性化に努めました。(平成29年度各種行事等参加延べ回数 44回)
☆ ご不満に思われている事項について	☆ 駐車場、金利、各種手数料、ATMコーナー、ATM機能、店舗数、渉外担当者、商品・サービス、待ち時間、窓口対応、情報開示、電話対応、商品知識等お客さま満足度の低い事項に関しては今後も充実に努力いたします。