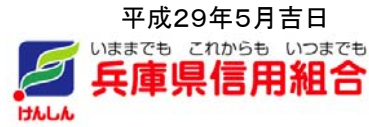


# 「お客さまアンケート」ご協力のお礼ならびに集計結果について

## 【アンケートご協力のお礼】

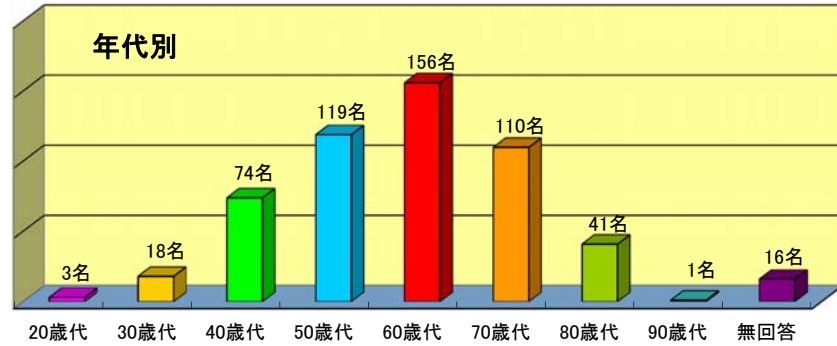
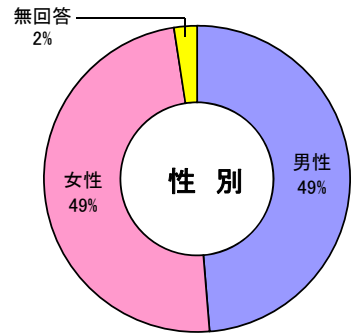
2月に皆さまのご協力を得て実施しましたアンケート結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。アンケート実施に際しましては、多くの方々からの貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。皆さまからお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望をもとに、今後の運営について参考とさせていただきますとともに、地域の皆さまの身近な金融機関としてお役に立てるよう頑張っておりますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

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538通を集計したものです。

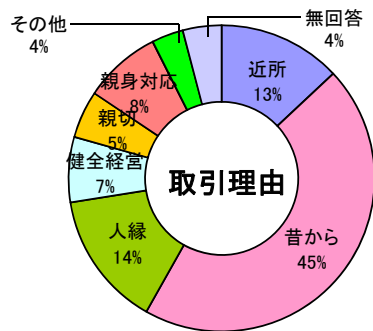


## 【集計結果】

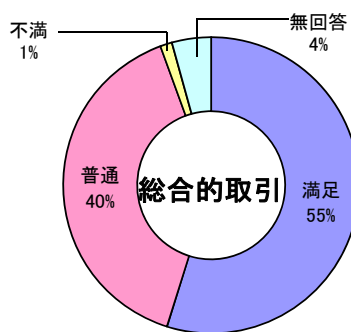
### ○ ご協力いただいた方々について



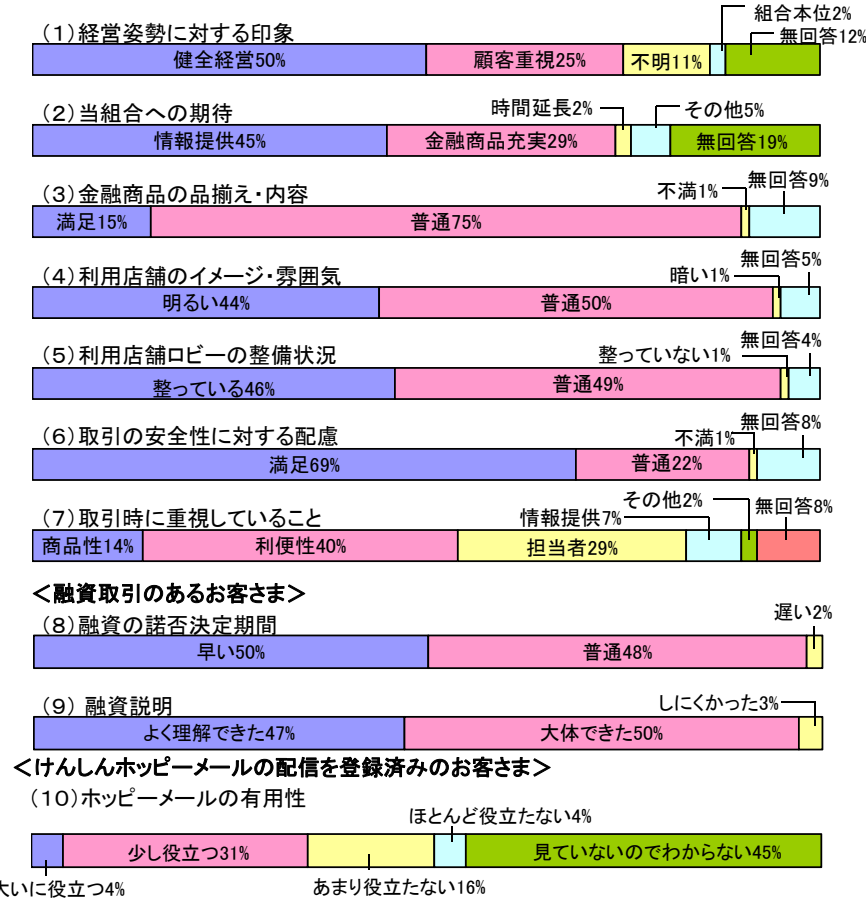
### ○ 当組合との取引理由について



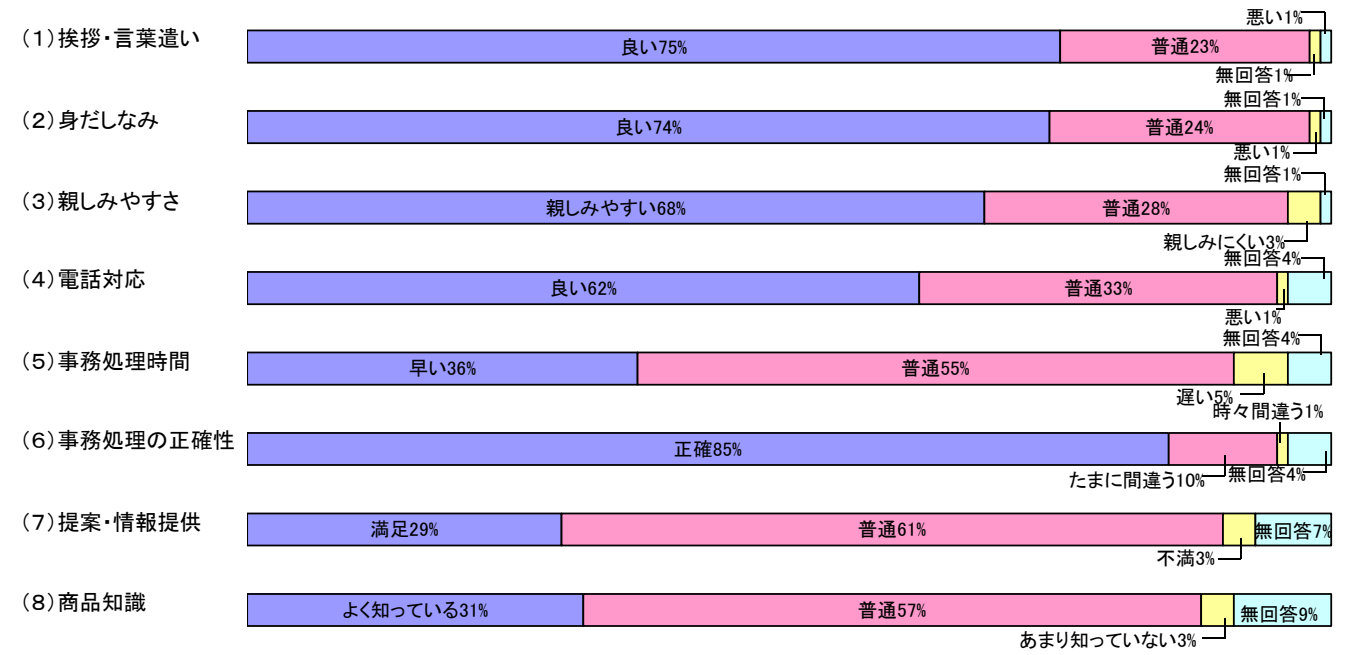
### ○ 総合的な当組合との取引について



### ○ 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    | 1%  | ③ 待ち時間  | 5% | ④ 商品・サービス | 2%  | ⑤ 各種手数料 | 5%  |
| ⑥ 情報開示 | 1% | ⑦ ATMコーナー | 4%  | ⑧ ATM機能 | 2% | ⑨ 渉外担当者   | 3%  | ⑩ 金利    | 10% |
| ⑪ 店舗数  | 3% | ⑫ 駐車場     | 10% | ⑬ その他   | 4% | ⑭ 不満はない   | 28% | ⑮ 無回答   | 20% |

### ○ 関心の高い商品(複数回答)

- |           |     |            |     |         |     |           |    |
|-----------|-----|------------|-----|---------|-----|-----------|----|
| ① ATM定期預金 | 11% | ② 実年定期預金   | 16% | ③ 定期積金  | 14% | ④ インターネット | 9% |
| 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 | 8%  | 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	☆ 特殊詐欺被害防止に向けた適切な窓口対応により、小野支店で架空請求詐欺事件を未然防止しました。
☆ ATMIに関するご意見について	☆ ネットワークフラット化により、本部で回線障害が発生しても営業店ATMの正常稼働を確保できる態勢としました。
☆ ご利用店舗のイメージに関するご意見について	☆ ATM定例精査にあたり、毎回担当者を替え、障害発生時の精査処理習熟者を確保することで、ATMの休止時間の短縮に努めました。 ☆ 本部棟隣接地に建築していました「新本店(本部・営業部)」が平成29年4月20日に竣工、5月8日に移転オープンしました。 ☆ 加西支店ならびに龍野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。
☆ 経営相談に関するご意見について	☆ 「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28年度は161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29年3月16日、ピーターバンカード基金により、兵庫県立姫路特別支援学校へ71万円を寄贈させていただきました。 ☆ 社会貢献活動・・・「しんくみの日週間・献血運動」における多年にわたる当組合の献血活動への貢献が評価され、日本赤十字社から、功労感謝状を授けられました。
☆ ご不満に思われている事項について	☆ 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。なお、姫路支店での清掃活動が評価され、姫路市から感謝状をいただきました。 ☆ 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。