

取引先アンケート調査の結果について

平成29年11月



はじめに

日本海信用金庫
理事長 吉本 晃司

平素より、当金庫をご利用頂きまして、誠にありがとうございます。

この度、当金庫におきまして、今後の業務運営に活用させて頂くために、取引先アンケート調査を実施いたしましたので、ご報告させていただきます。アンケートにご協力頂きましたお客様におかれましては、あらためて厚く御礼申し上げます。本アンケートに寄せられたご意見を真摯に受け止め、地域の皆様に選ばれる金融機関となるべく努めて参ります。

□ アンケート結果を踏まえての当金庫の今後の取組み

1. お客様本位の業務運営に努め、お客様の財務内容、資金繰り等に加え、お客様の事業に対する理解を深めるよう努めてまいります。
2. お客様の抱える「経営課題等」に対して、適切なアドバイスと情報提供が出来るように、上部機関および税理士等外部機関との連携を密にすると共に、職員の能力向上とスキルアップを図ってまいります。
3. 融資業務に関しては、相談より実行までのスピードを意識し、また、丁寧な対応と分かりやすい説明に努めてまいります。
4. 営業店および本部役職員も含めて、お客様訪問を継続しお客様のニーズを掴むと共に、信頼関係を深め「まず最初に相談していただける金融機関」を目指してまいります。
5. 信用金庫の特性である「地域に密着した金融機関」として、お客様の業況が厳しいものとなっても、親身になって一緒に解決策を考えていきます。

調査概要

【調査概要】

《実施日》

平成29年7月24日（月）～ 平成29年8月25日（金）

《調査方法》

当金庫担当者がお客様へアンケート用紙を配布し、ご記入後回収しました。回収につきましては、全て回収用封筒を利用し、無記名方式としました。

《全配布先》

300社（うち融資取引先：240社、預金取引のみ先：60社）

《回収率》

	調査依頼先数	アンケート回収数	回収率
融資取引先	240社	159社	66.25%
預金取引のみ先	60社	35社	58.33%

《対応評価について》

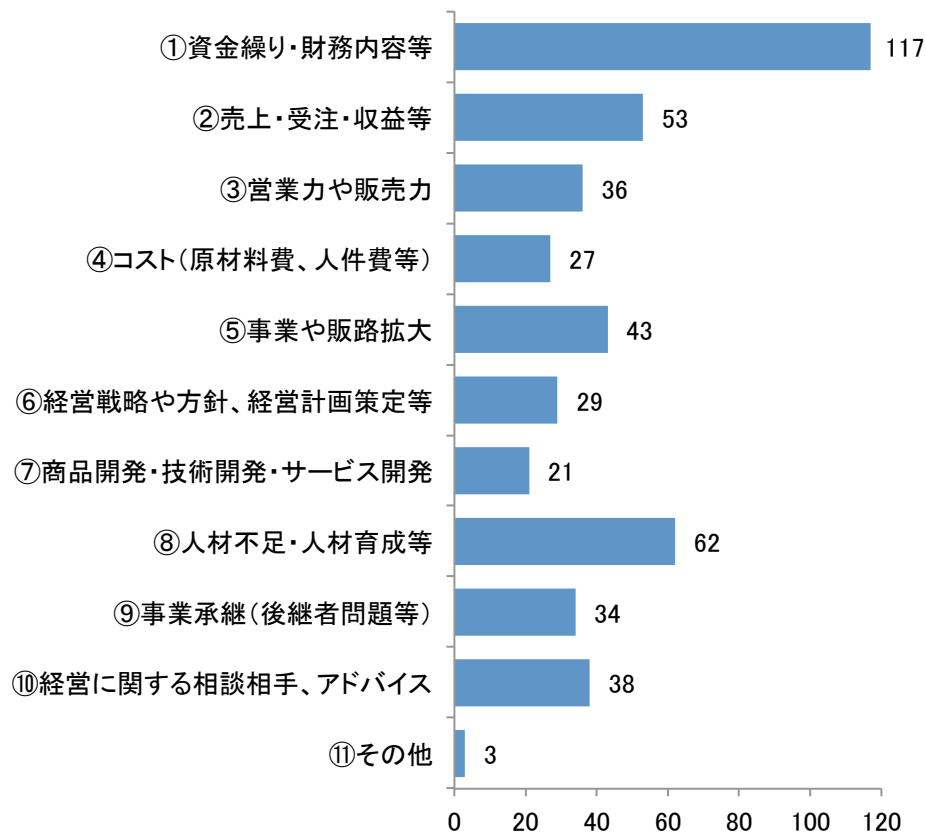
お客様アンケート結果に基づき、「期待以上、期待どおり、期待以下、ゼロ評価」を集計の上指数化し、評点を算出しております。

I . 融資取引先

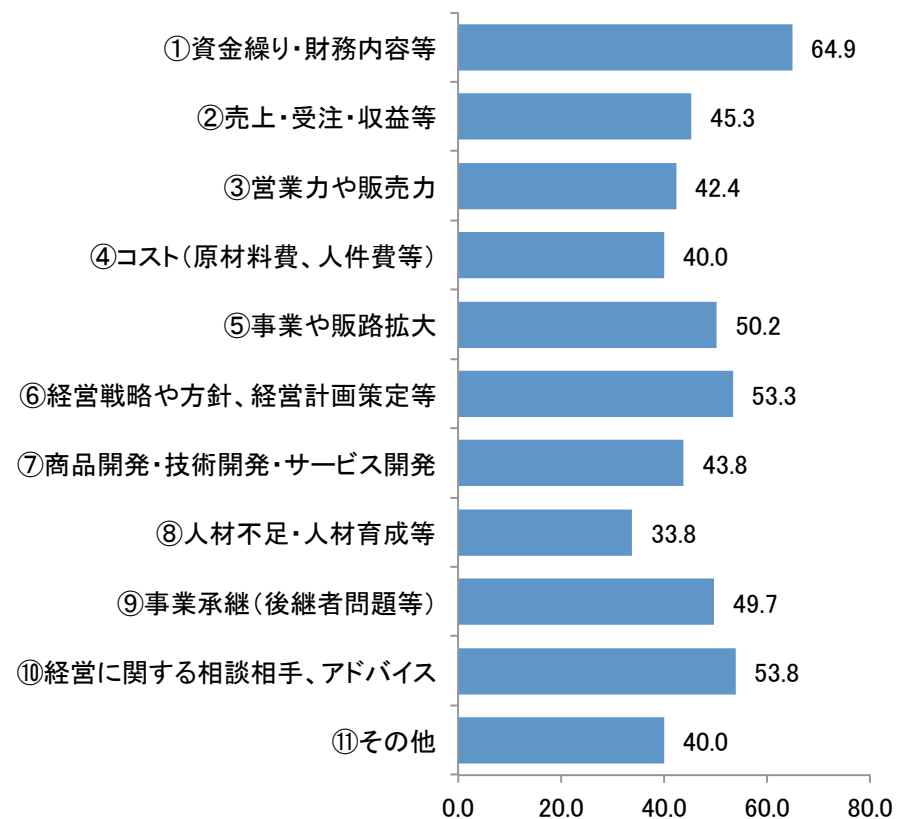
1. お客様が抱える経営課題等について

(1) お客様が抱える経営課題等に○を付した上で、それを解決するための当金庫の行動・対応についてご評価下さい。
 (※複数回答可、4:期待以上 3:期待どおり 2:期待以下 1:ゼロ評価)

【お客様の抱える経営課題】



【当金庫の対応評価】

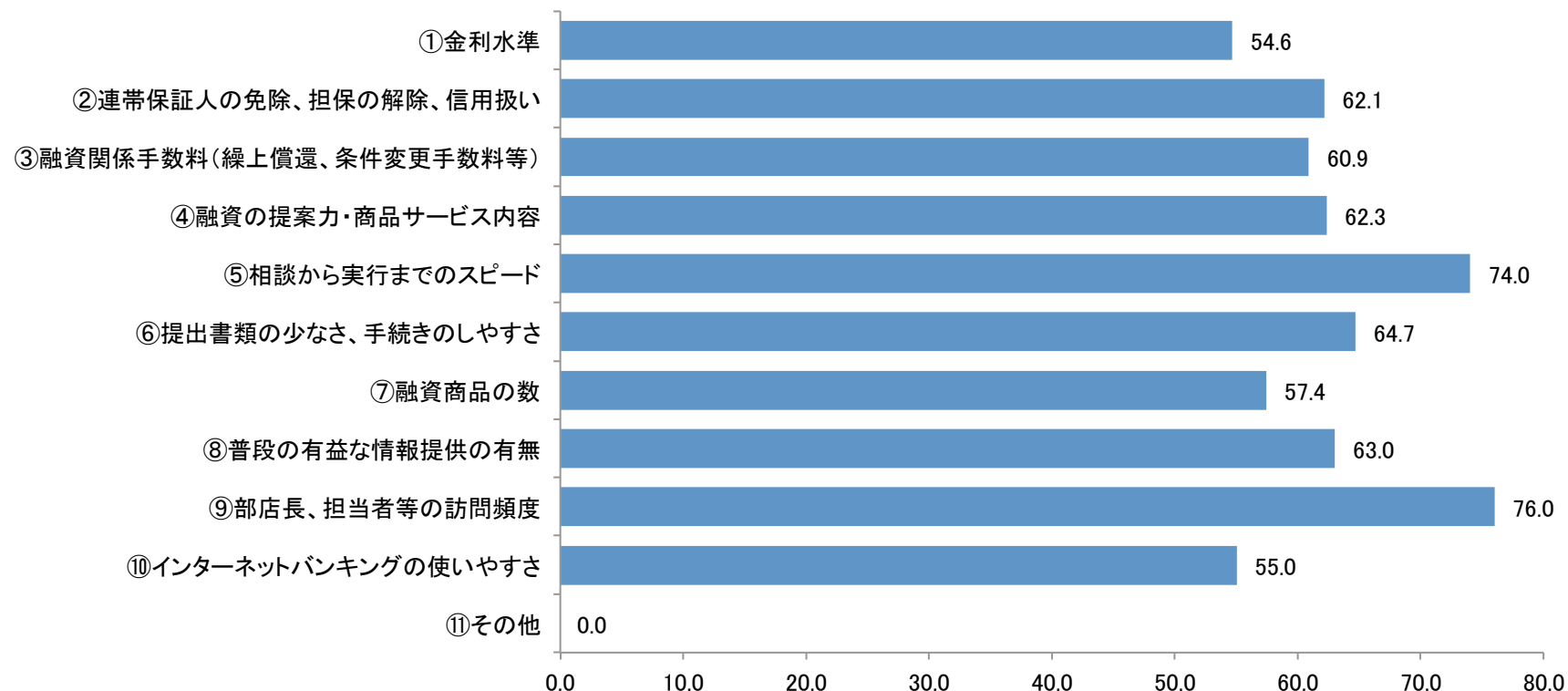


- お客様が抱える経営課題は「①資金繰り・財務内容等」「⑧人材不足・人材育成等」「②売上・受注・収益等」が上位となっております。
- 一方、当金庫の対応は、「①資金繰り・財務内容等」「⑩経営に関する相談相手、アドバイス」「経営戦略や方針、経営計画策定等」の順に評価を頂きました。

2. 他の金融機関と比較した融資取引について

(1) 他の金融機関と比較した際の当金庫の優位性についてご評価下さい。
 (※すべての項目にご回答下さい、4:優位性がある 3:変わらない 2:優位性は少ない 1:ほとんどない)

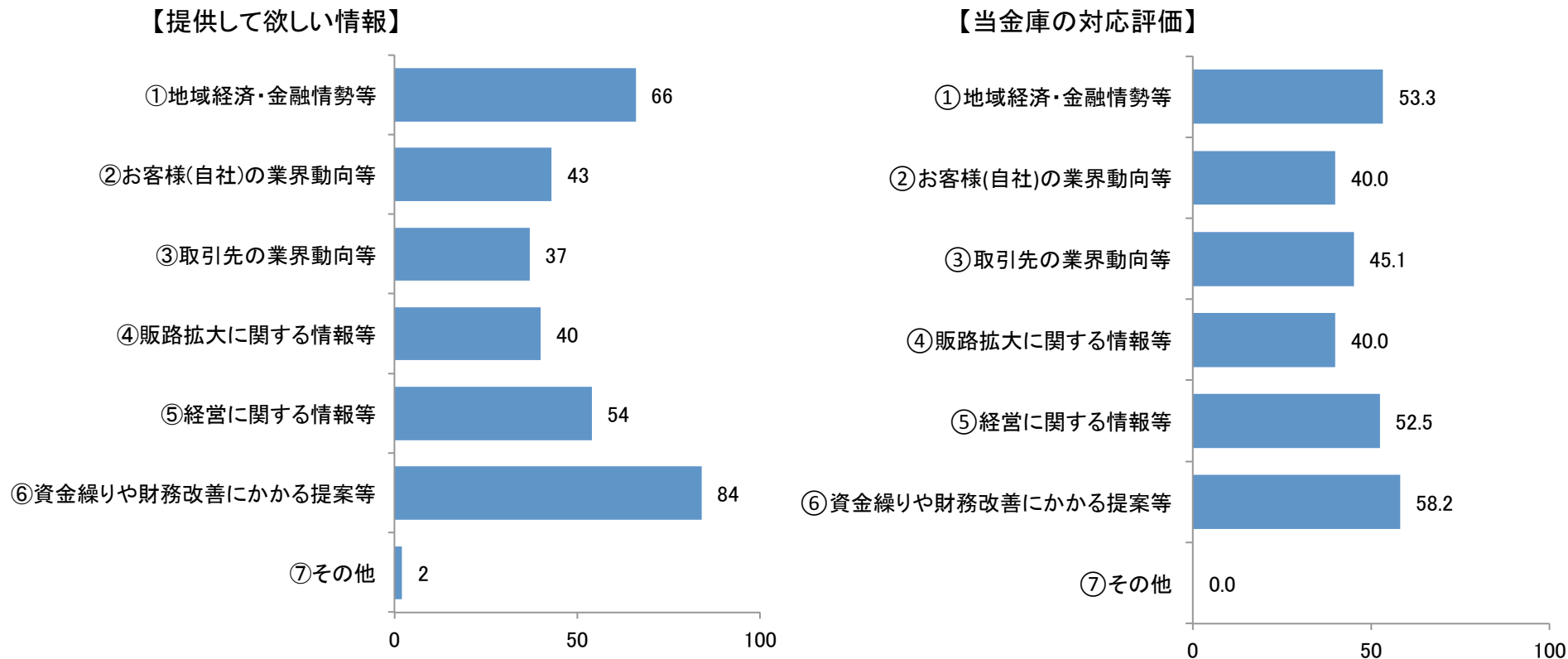
【当金庫の優位性】



➤ 他の金融機関と比較した当金庫の優位性は、「⑨部店長、担当者等の訪問頻度」「⑤相談から実行までのスピード」「⑥提出書類の少なさ、手続きのしやすさ」の順で評価頂きました。

3. お客様が提供して欲しい情報について

お客様が当金庫に提供してほしい情報に○を付した上で、その項目に対する当金庫の行動・対応についてご評価下さい。
 (※3つ以内回答可、4:期待以上 3:期待どおり 2:期待以下 1:ゼロ評価)

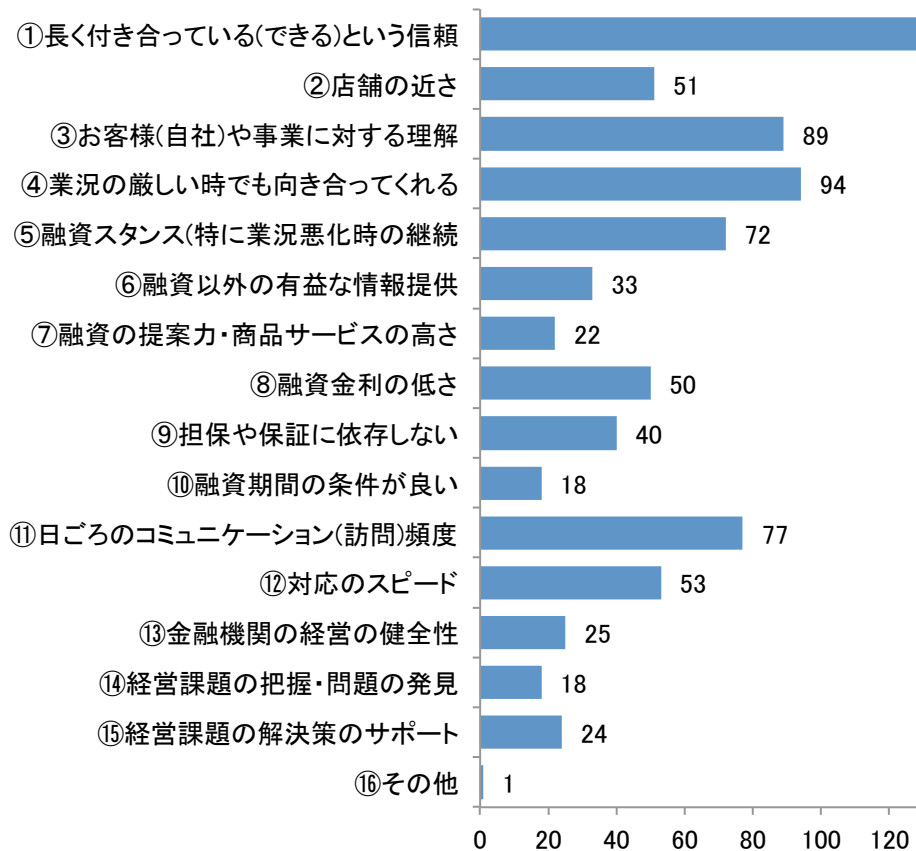


- お客様が提供して欲しい情報として、「⑥資金繰りや財務改善に係る提案等」「①地域経済・金融情勢等」「⑤経営に関する情報等」が多くありました。
- 当金庫の対応についても、お客様が提供して欲しい情報の順で評価頂きました。

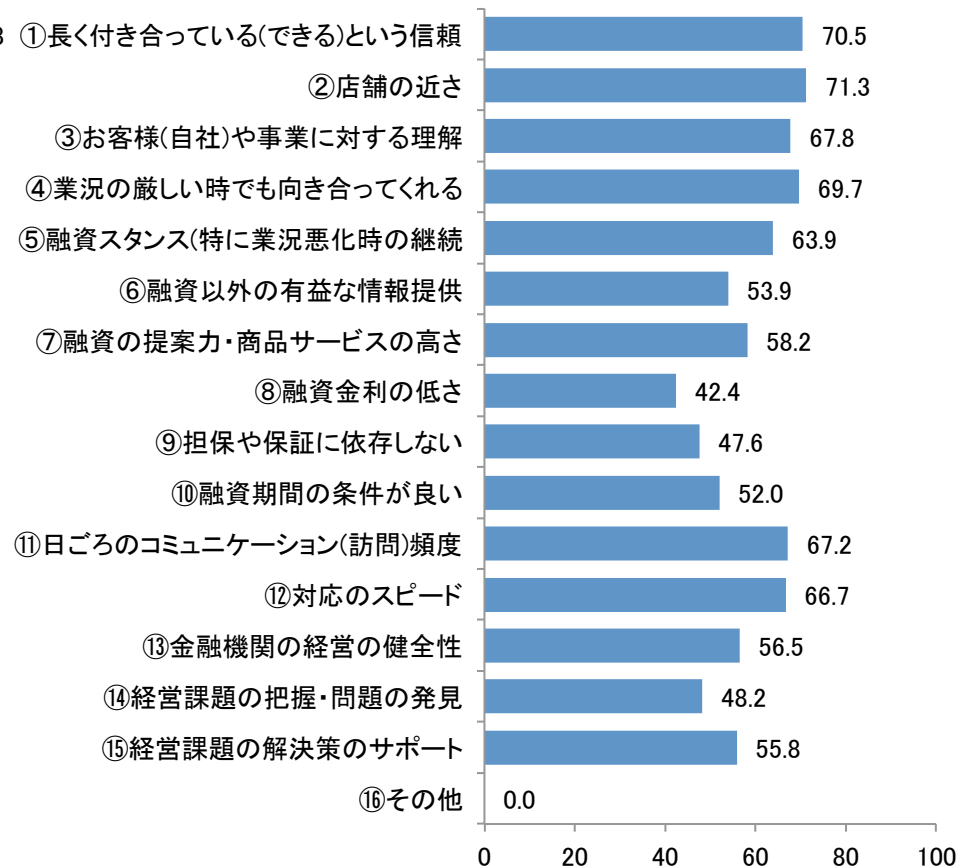
4. 金融機関に求めるものと当金庫の行動・対応について

金融機関に求めるもの(ニーズ)に○を付した上で、その項目に対する当金庫の行動・対応についてご評価下さい。
(※複数回答可、4:期待以上 3:期待どおり 2:期待以下 1:ゼロ評価)

【求めるもの(ニーズ)】



【当金庫の対応評価】



➤ 金融機関に求めるものとして、「①長く付き合っているという信頼」「④業況の厳しい時でも向き合ってくれる」「③お客様や事業に対する理解」「⑪日ごろのコミュニケーション頻度」が上位となっております。一方、「⑧融資金利率の低さ」を掲げた数は7番目とさほど高くありませんでした。

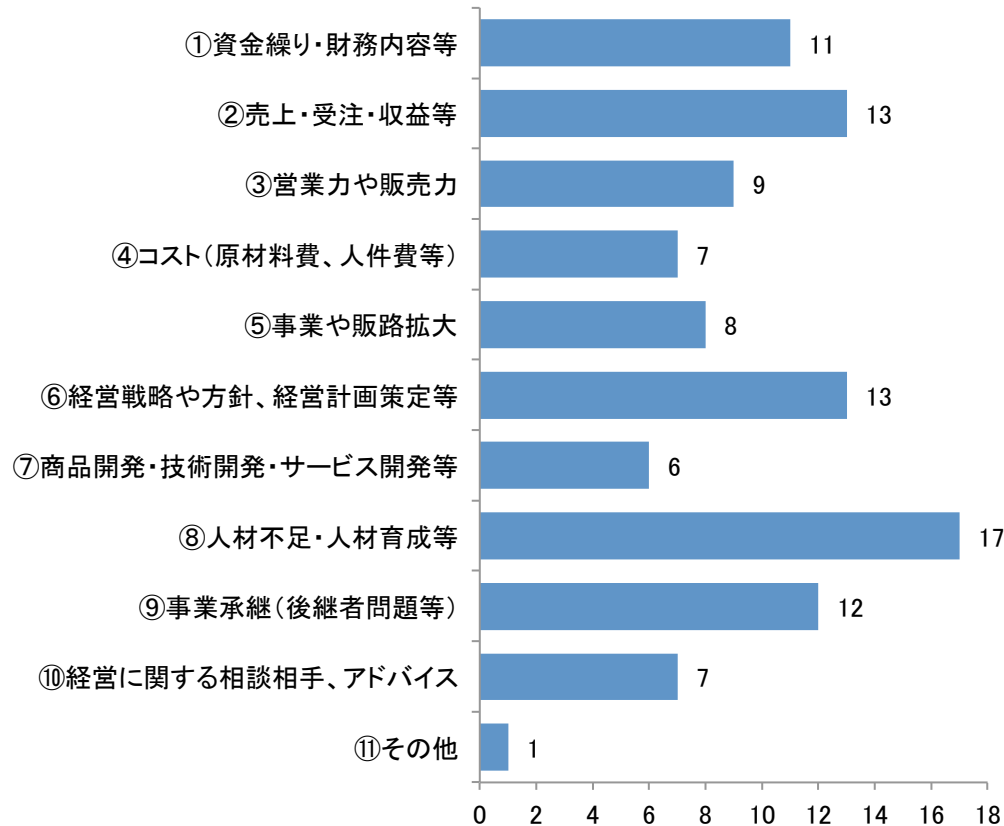
➤ 当金庫における対応については、「②店舗の近さ」「①長く付き合っているという信頼」「④業況の厳しい時でも向き合ってくれる」の順で評価頂きました。

Ⅱ. 預金取引のみ先

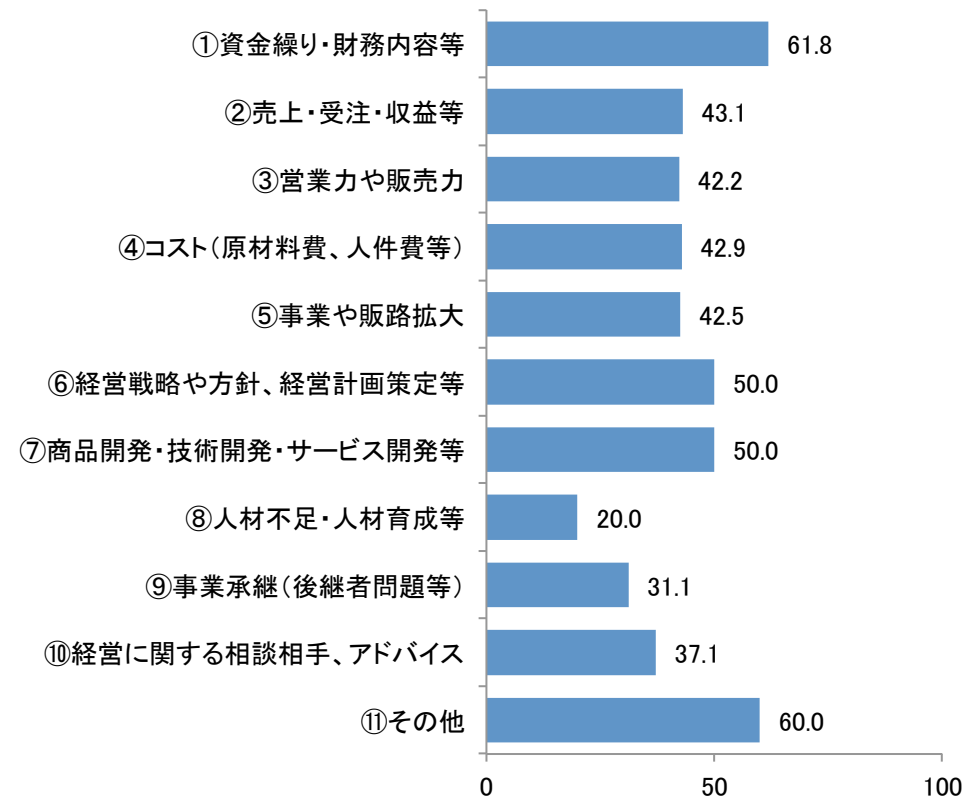
1. お客様が抱える経営課題等について

(1) お客様が抱える経営課題等に○を付した上で、それを解決するための当金庫の行動・対応についてご評価下さい。
 (※複数回答可、4:期待以上 3:期待どおり 2:期待以下 1:ゼロ評価)

【お客様の抱える経営課題】



【当金庫の対応評価】

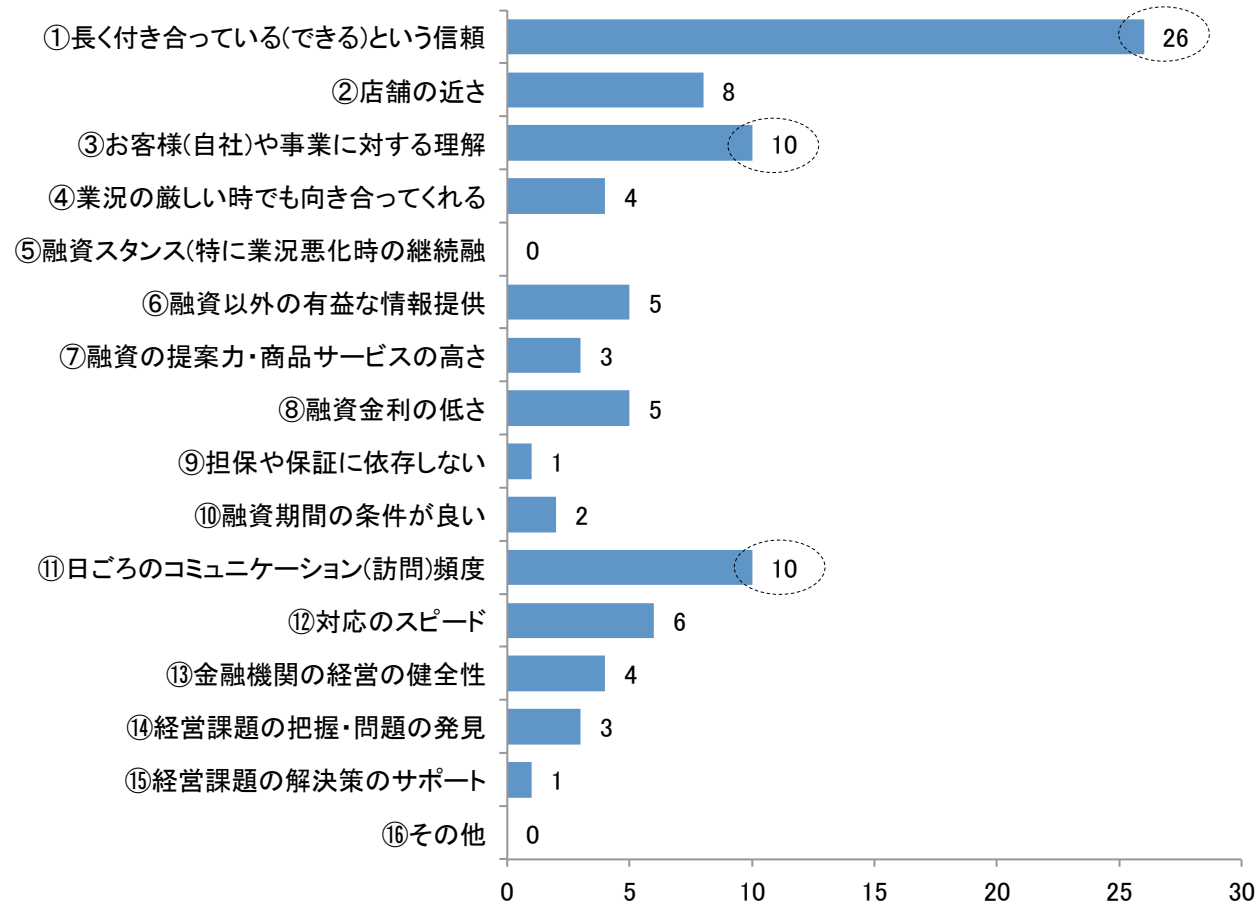


- お客様が抱える経営課題は「⑧人材不足・人材育成等」「②売上・受注・収益等」「⑥経営戦略や方針、経営計画策定等」が上位となっております。
- 当金庫の対応は、「①資金繰り・財務内容等」「⑥経営戦略や方針、経営計画策定等」「⑦商品開発・技術開発・サービス開発等」10の順に評価頂きました。

2. メインバンクとの融資取引について

(1) 現在のメインバンクを選ばれた理由に○を付してください

【メインバンクを選ばれた理由】



➤メインバンクに選んだ理由については、「①長く付き合っているという信頼」「③お客様や事業に対する理解」「⑪日ごろのコミュニケーション頻度が多い。