

## 「にしんお客様アンケート」調査結果報告書

- |       |  |
|-------|--|
| ○調査目的 | 利用者満足度（CS）を重視した経営体制を確立するため、お客様のご意見やご要望を把握することを目的として、合併を控えた4つの信用金庫（下関・吉南・宇部・津和野信用金庫）が共通テーマに基づき実施いたしました。 |
| ○調査期間 | 平成18年11月13日（月）～11月17日（金）   |
| ○調査方法 | 「得意先係がお客様のもとに出向いてアンケート用紙を留め置き、次回訪問時に回収する方式」と「ご来店いただいたお客様に、その場でご記入いただく方法」を組み合わせました。                     |
| ○調査対象 | 3,072名の方々からご協力をいただきました。  |

### 1. 調査結果の概要

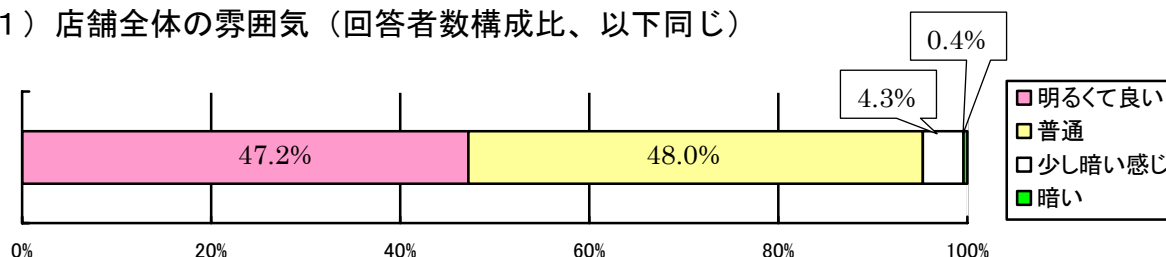
4つの信用金庫が、これまで独自に取り組んできた各種施策に対する評価（問1から問5）につきましては、9割以上の方々から「普通以上の対応」とのご回答をいただきました。

次に、合併後をイメージして協同で取り組んでまいりました事項（問6から問10）につきましても、「金融商品の充実」「相談業務の充実」「地域社会への貢献」など新金庫に期待されるご回答をいただきました。

また、一部に、窓口の対応等に改善の余地があるとか、合併を前提とした取り組みが十分浸透していないのではないかといったご意見もありました。こうしたご意見は、新たなスタートを切った「西中国信用金庫」に引き継ぎ、「地域のために貢献」する活動に積極的に組み込んで行くことといたします。

### 2. 個別項目毎の結果

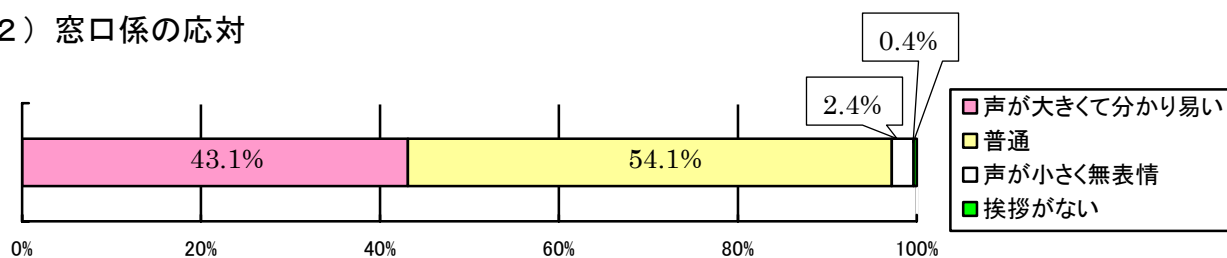
#### （1）店舗全体の雰囲気（回答者数構成比、以下同じ）



営業店の雰囲気については、「明るくて良い」が47.2%、「普通」が48.0%

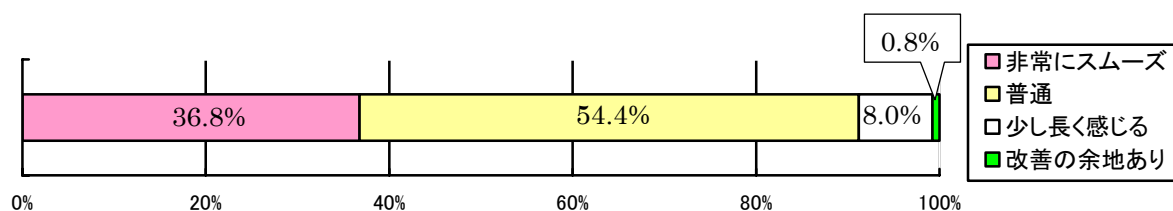
で、「暗い」とのご回答は一部に止まりました。

(2) 窓口係の対応



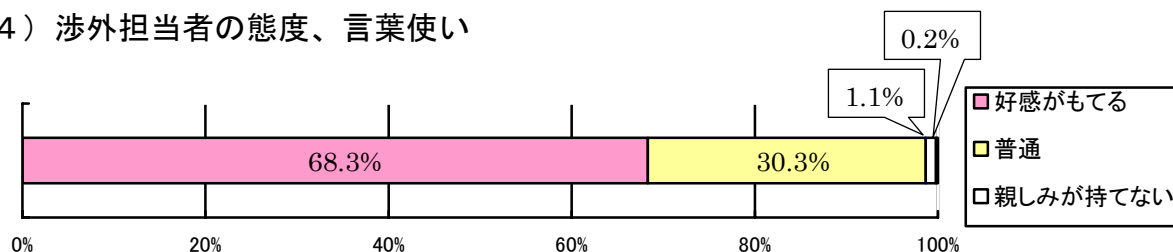
窓口係の対応振りについては、「声が大きくて分かりやすい」が43.1%、「普通」は54.1%でした。

(3) 来店時の待ち時間



来店時の待ち時間については、9割以上の方から「非常にスムーズ」、「普通」とのご回答をいただきましたが、8.8%の方から工夫の余地がある（少し長く感じる）とのご指摘もありました。

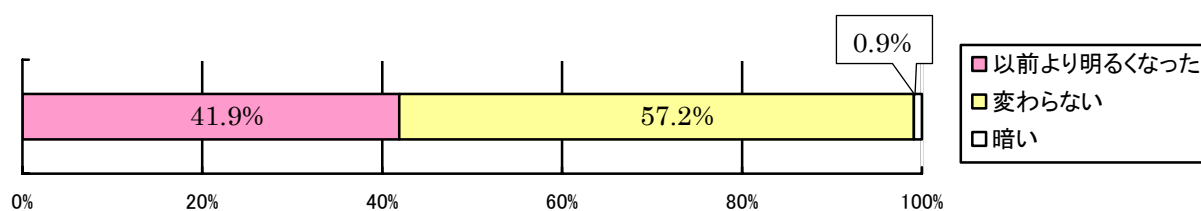
(4) 渉外担当者の態度、言葉使い



渉外担当者の態度、言葉使いについては、68.3%の方から「好感が持てる」とご回答いただきました。

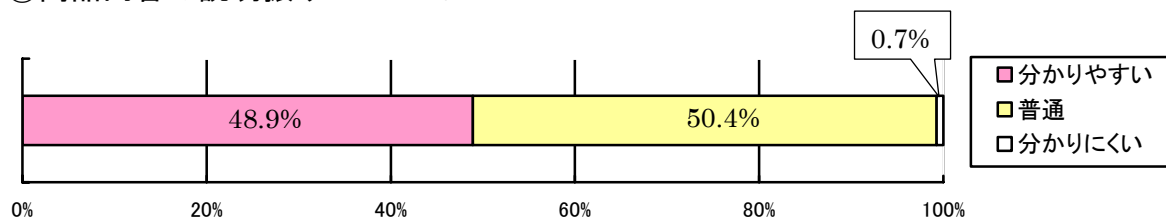
(5) 各金庫独自の取り組み

① 明るい窓口運動について



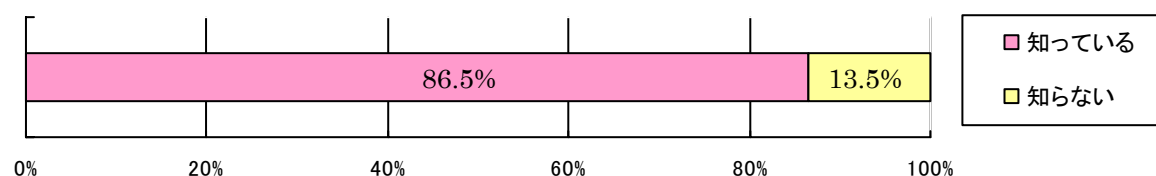
旧下関信用金庫、旧津和野信用金庫の取り組んでいる「明るい窓口運動」については、「以前より明るくなった」とのご回答が41.9%ありました。

②商品内容の説明振りについて



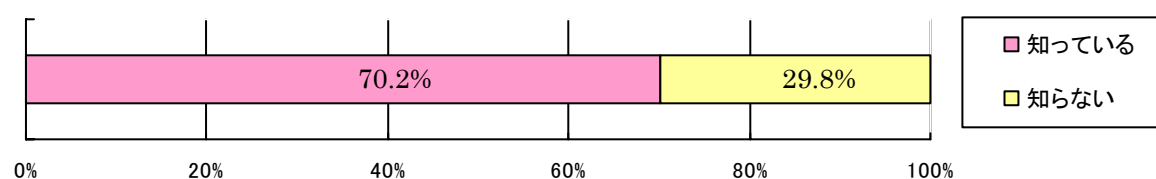
旧吉南信用金庫、旧宇部信用金庫の取り組んでいる「商品内容等の説明振り」については、「分かりやすい」とのご回答が48.9%ありました。

(6) 4金庫の合併について (4金庫共通。以下、同じ。)



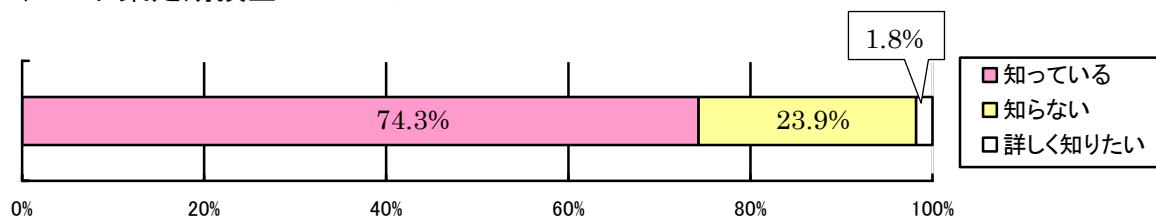
今般の4金庫の合併に関して、調査実施時点において9割近い方が「知っている」とご回答いただきました。

(7) 新金庫名「にししん」について



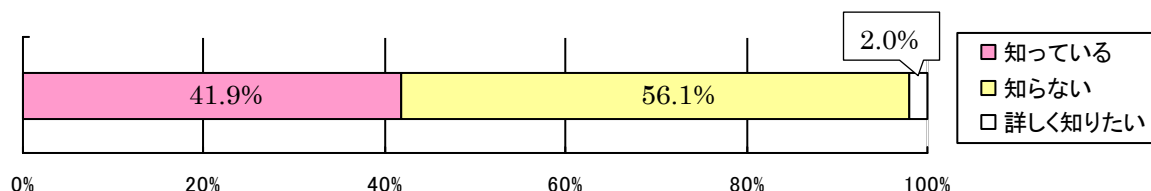
調査実施時点において、7割の方が新金庫名「西中国信用金庫」(愛称：にししん)を「知っている」とご回答いただきました。

(8) 四ッ葉定期預金について



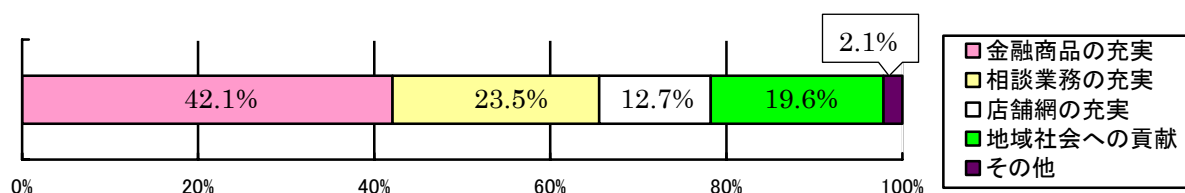
合併記念商品である「四ッ葉定期預金」について、「知っている」とご回答いただいたのは74.3%でした。

### (9) カーライフローンについて



同じく合併記念商品である「カーライフローン」について、「知っている」とご回答いただいたのは4割強に止まりました。

### (10) 「にししん」に期待すること



新たなスタートを切る「にししん」への期待感については、「金融商品の充実」(42.1%)、「相談業務の充実」(23.5%)に続いて、「地域社会への貢献」(19.6%)が上位を占めております。

## 3. 改善策の取組みについて

今回の調査結果に基づき、既に改善策を講じるとともに、引き続きお客様の利便性向上のために取組んでまいります。

### (1) 既に実施した措置

①店頭での受け入れ態勢の整備として、平成19年3月12日から店頭ポスターを掲示し、今まで以上に挨拶の励行など「笑顔の挨拶運動」を実施しております。

### (2) 今後実施する措置

①当金庫の経営情報、サービス内容をより多くのお客様にご理解いただきたく、ホームページやお客さま情報誌の充実などPR活動への取組みを推進してまいります。

②経営情報の提供につきましては、IR活動の一環として捉え、1年間の経営業績を掲載したディスクロージャー誌や半期ディスクロージャー誌等の各種広報誌の内容充実に努めます。

- ③金融商品については、資産運用関連商品の取扱店舗の充実を図るとともに、職員の研修会や店内勉強会を通じて商品知識の向上を図り、お客さまのニーズに的確に応えてまいります。

以 上