

## 八幡信用金庫第3回お客様アンケート集計結果について

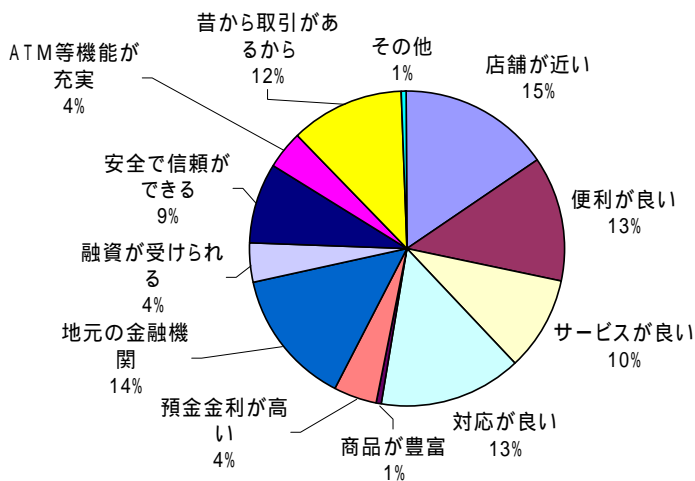
当金庫は“地域に役立つ信用金庫”を基本理念に地域の存続発展のため金融面を中心として専心・努力しております。ご承知のとおり地域を取り巻く環境は増々厳しさを増しており、当金庫の果たすべき役割も大きくなっていることを実感しています。

つきましては、お客様のご意見をお聞きし、経営に生かすことにより皆様に一層親しまれ信頼される信用金庫になりたいと考え、昨年度に引き続きアンケートを実施しましたところ、多数の方にご協力をいただき、貴重なご意見ご要望を頂戴することができました。改めて厚くお礼申し上げます。

この結果を全役職員が共有し、今後の活動に活かして参る所存でございます。これからもお気づきの点がございましたら、ホームページ上あるいは各役職員に対してどしどしお知らせ下さいませようお願い申し上げます。

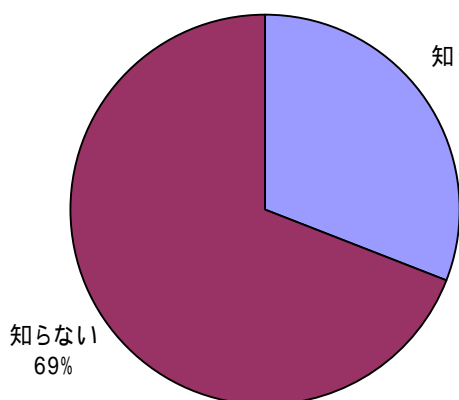
### 1.平成19年度アンケート結果

#### (1) どのような基準で金融機関を選びますか。



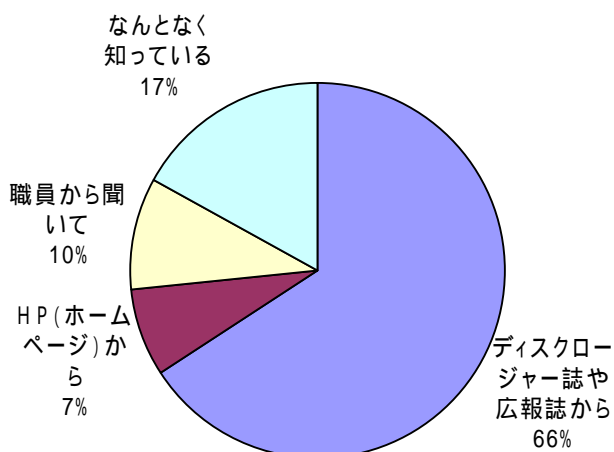
店舗が近い	122名
対応が良い	112名
便利が良い	110名
地元の金融機関	109名
昔から取引があるから	90名
サービスが良い	76名
安全で信頼ができる	67名
預金金利が高い	35名
融資が受けられる	31名
A T M等機能が充実	30名
商品が豊富	5名
その他	5名

( 2 ) 当金庫の自己資本比率等、経営内容をご存知ですか。



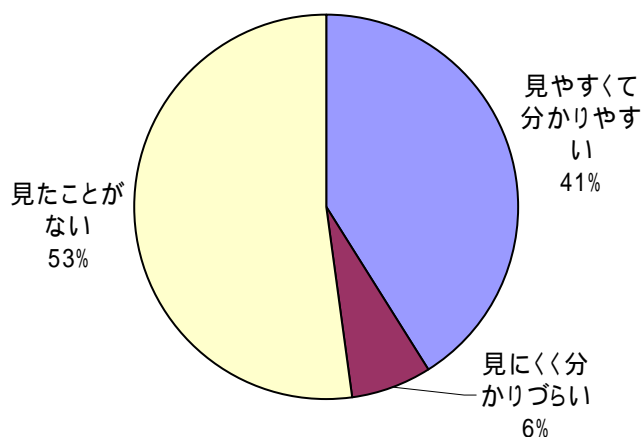
知っている	79名
知らない	178名

( 3 ) どのような方法で当金庫の自己資本比率等、経営内容を知りましたか。



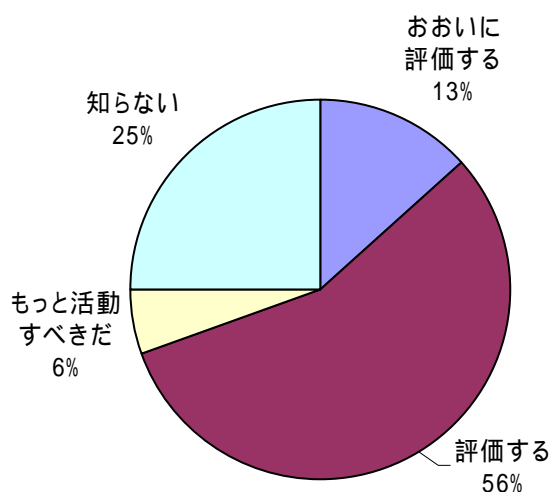
ディスクロージャー誌や広報誌を見て知っている	62名
HP(ホームページ)を見て知っている	7名
職員に聞いて知っている	9名
なんとなく知っている	16名

( 4 ) ディスクロージャー誌、広報誌およびHP(ホームページ)はわかりやすいですか。



見やすく分かりやすい	96名
見にくく分かりづらい	15名
見たことがない	122名

( 5 ) 当金庫の地域貢献活動（郡上地域活性化協議会における活動や地元行事への参加等）についてどう思われますか。



大いに評価する	33名
評価する	139名
もっと活動すべきだ	14名
知らない	62名

無回答 10名

( 6 ) 地域の活性化、再生、発展にはどのようなことが必要と思いますか。

営業店	お客様からの主な意見の内容
本店営業部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 商店街対策</li> <li>・ 若者が定住できるように職場の確保</li> <li>・ 特産品の開発および郡上市全体の連携</li> </ul>
白鳥支店	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人口の増加および商店街の活性化策</li> </ul>
荘白川支店	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 名勝等の活用</li> </ul>
高鷲支店	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報収集、交流会等の実施</li> </ul>
和良支店	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 企業誘致</li> </ul>
金山支店	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 企業誘致</li> </ul>
大和支店	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ インフラの整備</li> <li>・ 郡上市の財政改革</li> <li>・ 個々人の意識改革</li> </ul>
美並支店	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域全体の協力態勢</li> </ul>
小野支店	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職場の確保</li> <li>・ 行動力</li> </ul>

## 2. お客様からのご要望・ご意見に対する主な改善状況

お客様からの主な意見の内容	改善内容
本店への用事がなくても駐車場を利用する人がいて駐車場が混む。	本店の駐車場に無断駐車禁止喚起の看板を設置しました。また、繁忙日には係員を配置し駐車場を効率的にご利用いただけるよう努めています。
経営のアドバイス、支援	営業統括本部に法人営業担当者を配置し、お客様の経営改善を始めさまざまな問題点に対してアドバイス、支援ができる態勢を整備しております。
振り込み手数料が高い。	同一店内への振り込みで手数料をいただく金融機関が多い中、当金庫は今年度も無料でのお取り扱いを継続いたします。
ATM土・日・祝日・時間外利用手数料がいらないようにしてほしい。	18年1月より入金時における利用手数料を完全無料とするなどサービス向上に取り組んでおります。
融資金額等が少ないときは手続きを簡便にしてほしい。	当金庫で給与振込指定のお客様対象にした無担保無保証人をご利用いただける「ベストパートナー」を取り扱っております。

上記以外にもたくさんのご意見を頂戴いたしましたので今後の業務活動に活かしていく所存です。貴重なご意見ありがとうございます。