

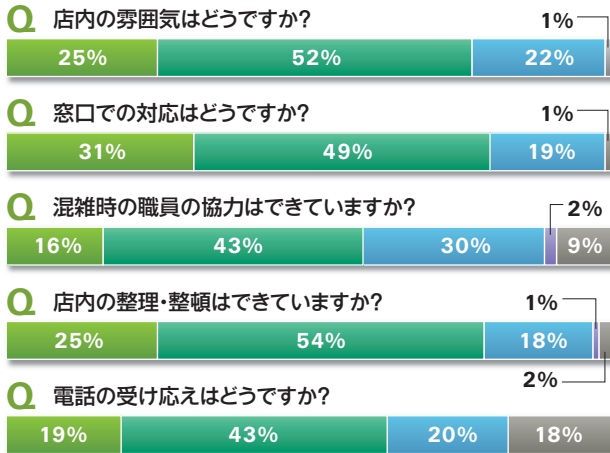
# トピックス

## お客さま満足度の向上

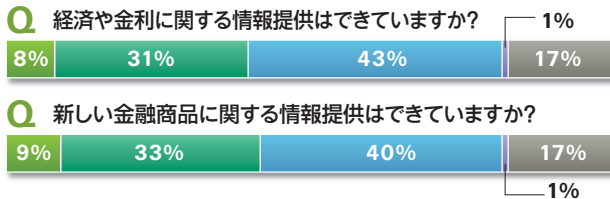
こうべしんきんは、お客さま満足度の向上に努めてまいります。

■非常に良い ■良い ■普通 ■悪い ■非常に悪い ■無回答

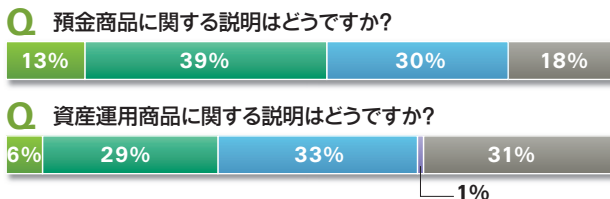
### 店舗・応対



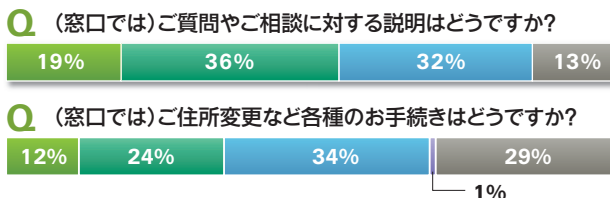
### 情報提供



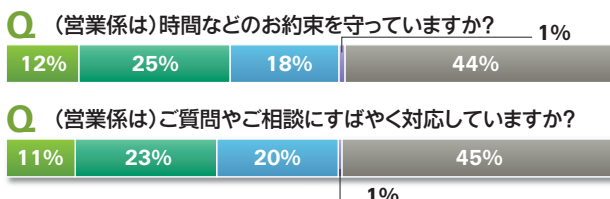
### 商品



### サービス



### 営業職員



## お客さまアンケートの実施

当金庫では、毎年窓口にご来店いただいたお客さまを対象に「お客さまアンケート」を行っており、平成22年度は平成23年2月の1か月間、各店の窓口において実施し、1,006件のご回答をいただきました。

これらの結果やいただきましたご意見は真摯に受け止め、より一層の利便性向上にむけ今後の業務運営の参考とさせていただきます。

多数のお客さまにご協力をいただき、誠にありがとうございました。

## 顧客(お客さま)申出制度

お客さまからのご意見やご要望を経営に採り入れる目的で顧客(お客さま)申出制度を設けております。

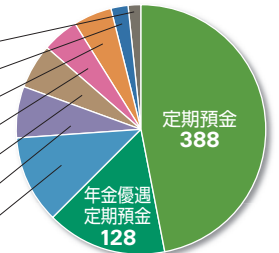
平成22年度は144件のご意見を頂戴し、改善策等を検討して実行に移すとともに、いくつかのご意見は本部研修室に掲示して職員の啓発材料としています。

Q 左記に加え、今お客さまが関心をお持ちの情報、商品、サービスについてお伺いしました。結果は以下のとおりです。

### 関心をお持ちの商品

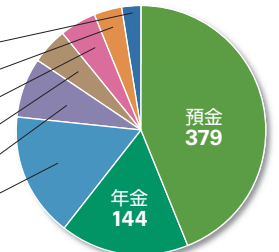
(単位:件)

マイカーローン	13
教育ローン	18
住宅ローン	40
退職金優遇定期預金	41
保険商品	46
投資信託	55
定期積金	94



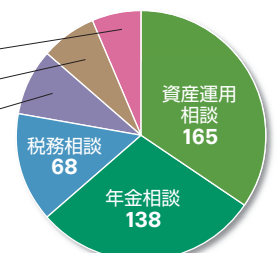
### 提供を希望される情報

教育分野	20
経営情報	32
お借入の情報	39
地域のイベント	41
税金	67
資産運用	139



### 提供を希望されるサービス

各種講演会	30
各種ローンの相談	34
経営相談	41



※グラフは全店集計です。

# 金庫この一年

## 2010

平成22年

- 4月1日 新入職員23名の入庫式挙行
- 4月7日 出資総口数及び払込済出資総額の変更登記
- 5月16日 神戸まつりへ参加
- 5月26日 「職域版ふれあい住宅ローン」の取扱開始
- 5月29日 産学公人材イノベーション推進協議会連携協力協定締結
- 5月31日 専務理事 片岡正男 退任
- 6月1日 「神戸信金石川遼選手応援定期預金」の発売
- 6月2日 前田昌弘 専務理事 就任  
常務理事 山田良種 代表理事に昇格  
西多弘行 常務理事 就任  
魚谷昭吏 常務理事 就任
- 6月15日 信用金庫の日 全店で清掃活動・本店前で献血活動
- 6月21日 「新カードローン」の取扱開始
- 6月23日 信用金庫社会貢献賞・特別賞を受賞
- 7月27日 神戸信金ビジネススクラブ第7回定時総会開催
- 8月2日 「こうべしんきん子育て応援定期預金」の発売
- 8月17日 石川勝美氏(石川遼選手実父)による講演会開催
- 8月26日 第2回神戸信金経営応援セミナー開催
- 9月9日 こうべしんきんビジネスメッセ2010の開催
- 9月10日 信金中金代理貸付商品「SCB地域活性化ローン」の取扱開始
- 10月1日 定期預金こうべしんきん「みのり2010」の発売
- 10月20日 「SCB地域活性化ローン」との併せ貸し「地域活性化ローン」の取扱開始
- 11月3日 田中理事長黄綬褒章受章
- 11月17日 金融庁金融円滑化検査
- 12月22日 「スーパーフリーローン」の取扱開始



神戸まつり



神戸信金石川遼選手  
応援定期預金の発売



信用金庫の日・本店前での献血活動



信用金庫社会貢献賞  
特別賞のトロフィー



神戸信金ビジネススクラブ  
定時総会の模様



こうべしんきんビジネスメッセ2010  
の模様

## 2011

平成23年

- 2月1日 定期預金こうべしんきん「芽ばえ」の発売  
懸賞金付定期預金「こうべしんきんドリーム」の発売
  - 2月8日 第3回神戸信金経営応援セミナー開催
  - 3月1日 業務企画部内に「事業サポート室」を新設
  - 3月11日 東日本大震災発生
- 当金庫では東日本大震災で被災された皆さまに対し、見舞金や生活関連物資の支援、役職員の募金による支援を実施しました。
- 3月14日 住宅金融支援機構「フラット35パッケージ」の取扱開始
  - 3月31日 「東北地方太平洋沖地震にかかるご相談窓口」の設置