

# 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。

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」を実施しており、2021年度は2022年2月1日から28日までの1ヶ月間実施、全店で1,472件のご回答をいただきました。

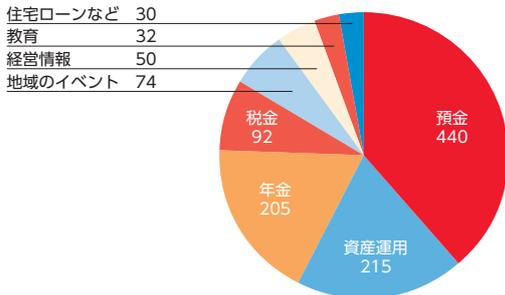
お客さまが関心をお持ちの商品や情報などについて選択式で3項目、当金庫の対応などに対する評価を4段階で13項目、それぞれご回答いただいた結果をグラフにまとめております。  
これらの結果やいただきましたご意見は今後の業務運営の参考とさせていただきます。  
多数のお客さまにご協力いただきありがとうございます。



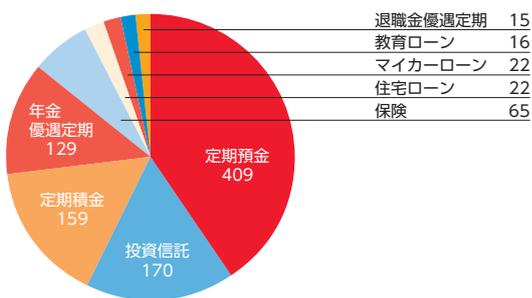
(グラフは全店集計です)

Q 右記に加え、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した。

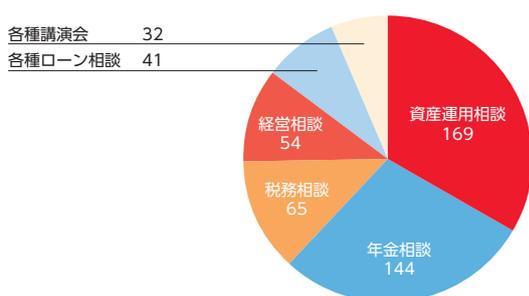
●提供を望まれる情報 (単位：件)



●関心をお持ちの商品 (単位：件)



●今後希望されるサービス (単位：件)



凡例 ■非常に良い ■良い ■普通 ■悪い ■無回答

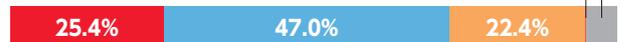
Q. 一般的な店舗の雰囲気や印象はどうか？



Q. 窓口での待時間はどうか？



Q. 混雑時の職員の協力はできていますか？



Q. 窓口での応対や電話の受け応えはどうか？



Q. 支店やATMへのアクセスはどうか？



Q. 経済や金利等に関する情報提供はできていますか？



Q. ご関心に応じた金融商品に関する提案はできていますか？



Q. 預金商品に関する説明はどうか？



Q. 資産運用商品に関する説明はどうか？



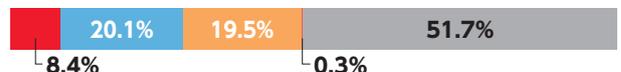
Q. 住所や名義変更など各種のお手続きはどうか？



Q. インターネットやATMでのサービスはどうか？



Q. ビジネスマッチングや各種専門家紹介、経営支援セミナー、商談会等の情報提供はできていますか？



Q. 融資に関するご相談への対応はどうか？



※端数処理のため、合計が100%にならない場合があります。

## 金庫この一年

2021	
4月 1日	新入職員28名入庫式
2日	出資総口数および払込済出資総額の変更登記
20日	神戸市立医療センター中央市民病院への 新型コロナ対策応援定期預金「医療にエール！」の寄附金贈呈
26日	明石市立市民病院への新型コロナ対策応援定期預金 「医療にエール！」の寄附金贈呈
6月 1日	年金定期預金「しんきん長寿プレミアム」の取扱開始
16日	法人営業部の開設
18日	こうべしんきんステップアップファンドへの追加出資
22日	<b>第89期通常総代会開催</b> ●
22日	永原憲章 非常勤監事退任、非常勤理事就任
22日	北岡慎吾 非常勤監事就任
7月 7日	神戸信金ビジネスクラブ第18期定時総会開催
29日	第11回「神金ものづくり活性化研究会」オープンセミナー開催
8月 18日	公募制インターンシップ大学生受入347名 (令和3年8月～令和4年2月)
31日	こうべしんきんステップアップファンドへの追加出資
9月 2日	<b>こうべしんきんビジネスメッセ2021開催 (9月2日・9月3日)</b> ●
6日	一般社団法人しんきん保証基金保証付「フリーローンSMART」の取扱開始
28日	(株)SNET関西ビジネスコンサルティングとの M&A業務に関する協定締結
10月 1日	新卒・内定者の内定式挙行 (大学・高卒)
1日	女性営業担当者の配属
1日	ペーパーレスな働き方改革の一環として、 「ワークフローシステム」を導入し、電子決裁を開始
1日	<b>新型コロナ対策応援定期預金「医療にエール! II」の 取扱開始 (～令和4年4月4日)</b> ●
11月 1日	新500円硬貨の取扱開始
20日	三宮本通商店街における信用金庫取引先地元産品販売イベント共催 (11月20日・11月21日)
12月 1日	個人向けインターネットバンキングのセキュリティ強化策として、 画像認証カードの取扱開始
15日	こうべしんきんステップアップファンドへの追加出資
2022	
2月 1日	ホームページ内に新卒採用特設ページ開設
24日	<b>臨時総代会開催</b> ●
3月 3日	第26回経営応援セミナー「事業承継セミナー」開催
28日	<b>神戸市立医療センター中央市民病院および明石市立市民病院への 新型コロナ対策応援定期預金「医療にエール! II」の寄附金贈呈</b> ●
31日	藤井敏一 常務理事退任

