### 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、2022年度は2023年2月1日から28日までの1ヶ月間実施、全店で1,356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

コーベアー 通帳・ キャッシュ カード 取扱中! 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。

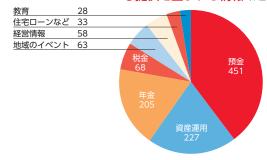
これらの結果やいただきましたご意見は今後の業務 運営の参考とさせていただきます。

多数のお客さまにご協力 いただきありがとうござい ました。

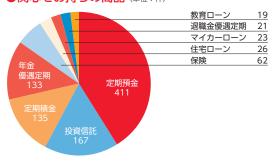
(グラフは全店集計です)

**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)

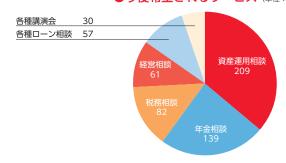


### ●関心をお持ちの商品 (単位: 件)



#### ●今後希望されるサービス (単位: 件)

9.1%



#### | 凡例||■非常に良い|| 良い|| 普通||■悪い||無回答| 全般的な店舗の雰囲気や印象はどうですか? 0.1%-36.9% 11.79 0.4% 1.3% 窓口での待時間はどうですか? 32.5% 45.9% 19.8% 5.2% Q. 混雑時の職員の協力はできていますか? 0.3% 28.6% 47.3% 18.7% ② 窓口での応対や電話の受け応えはどうですか? 2.6% 38.9% 47.0% 6.4% 支店やATMへのアクセスはどうですか? 0.7% 30.5% 41.4% 21.0% $\mathbf{Q}$ . 経済や金利等に関する情報提供はできていますか? $_{_{-}}$ 0.4% 16.6% 38.7% 32.5% 11.7% 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? 18.3% 36.0% 32.0% 13.6% -0.1% . 預金商品に関する説明はどうですか? 22.1% 39.4% 24.5% 14.0% 資産運用商品に関する説明はどうですか? 0.1% 14.7% 34.1% 28.7% 22.4% Q.住所や名義変更など各種のお手続きはどうですか? 0.4% 17.6% 29.1% 27.6% 25.4% Q. インターネットやATMでのサービスはどうですか? 0.2% 14.5% 31.9% 25.7% 27.7% ■ 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? 16.9% 53.5% 8.8% 0.2% Q. 融資に関するご相談への対応はどうですか? 15.7% 55.7% 19.3%

0.1%

※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

2022	
4月 1日	新入職員27名入庫式 藤井敏一 非常勤理事就任
11日	藤井敬一 非常動理争就は 神戸信金ビジネスクラブ主催「新入・若手社員研修会」開催 [□班 4月11日 · 12日]
12日	出資総口数および払込済出資総額の変更登記
15日	須磨離宮研修所開所式を開催●・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
6月 1日	出資証券の不発行(ペーパーレス化)の実施
6⊟	「店舗限定・優遇金利定期預金」の取扱開始(~9月30日)
8⊟	第12回「神金ものづくり活性化研究会」オープンセミナー開催
13⊟	神戸市立工業高等専門学校企業展示会開催(~7月8日)
21⊟	第90期通常総代会の開催 ●
21日	楠敏志 常勤監事就任 山田良種 非常勤監事就任 小曽根佳生 非常勤理事就任 菊井善章 常勤理事退任 高嶋良平 非常勤理事退任、田村博志 非常勤監事退任
21⊟	岡田圭史 神金リース株式会社代表取締役就任 武甕明 神金リース株式会社代表取締役退任
8月24日	公益財団法人全国中小企業振興機関協会「パートナーシップ構築宣言」公表
9月 1日	こうべしんきんビジネスメッセ2022開催(9月1日・2日)
28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
10月 1日	新卒・内定者の内定式挙行(大卒・高卒)
3日	「店舗限定・優遇金利定期預金Ⅱ」の取扱開始(~2023年3月31日)
3⊟	新・優遇金利定期預金「懸け橋」の取扱開始(~2023年4月4日)
18⊟	神戸信金ビジネスクラブ主催 「新入・若手社員フォローアップ研修会」開催(10月18日・26日)
11月 2日	西多理事長が黄綬褒章を受章●・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
4⊟	全銀協が設立する電子交換所への移行
7日	本店ビル耐震改修工事「安全祈願祭」の実施 •
9日	神戸市立工業高等専門学校産金学官技術フォーラム2022開催
18日	神戸信金ビジネスクラブ第19期定時総会開催
22日	第27回経営応援セミナー開催(インボイスセミナー)
2023	
2月13日	「石屋川支店移転 お客さま感謝定期預金」の取扱開始(~6月30日)
13⊟	年金定期預金「しんきん長寿プレミアムⅡ」の取扱開始(~6月30日)
13⊟	新優遇金利定期預金「歩み」の取扱開始(~4月4日)
3月 1日	ホームページ内に開設されている新卒採用特設サイトをリニューアル
1⊟	経営者保証にかかる監督指針改正等に関する態勢整備
13⊟	石屋川支店の「東灘支店」内へ店舗内店舗化の実施
13日	石屋川出張所設置
13日	国立大学では初となる民間資本100%の「神戸大学ファンド」への出資
13日	神戸信金ビジネスクラブ第2回交流会(広島方面一泊旅行)の開催(3月13日・14日)