

# 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、2023年度は2024年2月1日から29日までの1ヶ月間実施、全店で1,289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。

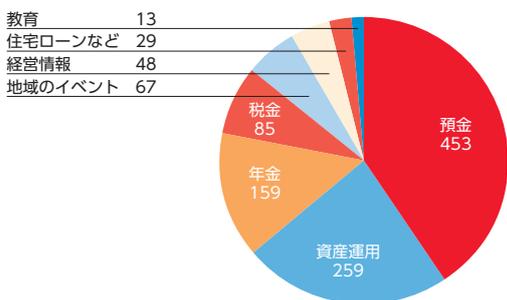
多数のお客さまにご協力いただきありがとうございます。

(グラフは全店集計です)

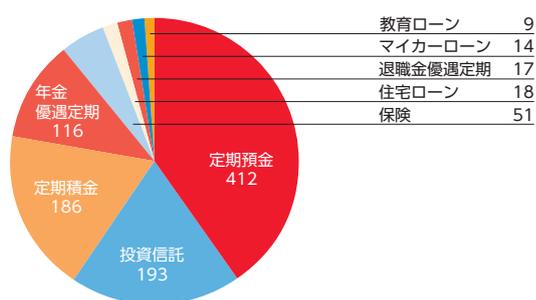


Q 右記に加え、今お客さまが関心をお持ちの情報、商品、サービスについてお伺いしました。結果は以下のとおりでした。

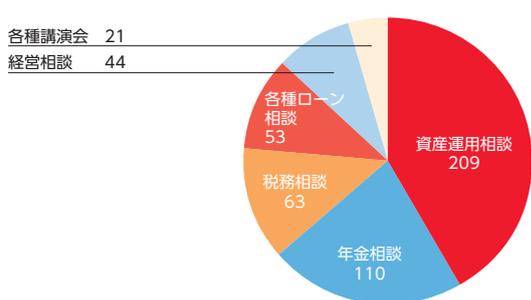
### ●提供を望まれる情報 (単位：件)



### ●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. 窓口での待ち時間はどうか？



Q. 混雑時の職員の協力はできていますか？



Q. 窓口での対応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？



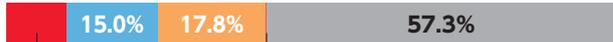
Q. インターネットやATMでのサービスはどうか？



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

2023		
4月 3日	新入職員31名入庫式挙行	
3日	経営者保証に関する取組方針制定	
3日	取引先のDX支援として「こうべしんきんケイエール」の申込開始	
3日	<b>創立90周年記念定期預金・定期積金発売</b> ●.....	
10日	神戸信金ビジネスクラブ主催「新入・若手社員研修会」開催（4月10日・11日）	
20日	出資総口数および払込済出資総額の変更登記	
5月 22日	DXへの取組みの一環として、ワークフローシステムを導入し、文書の電子回覧や電子申請を開始	
6月 12日	神戸市立工業高等専門学校企業展示会開催（～7月14日）	
14日	<b>第91期通常総代会の開催</b> ●.....	
14日	濱田和重 常勤理事就任	
14日	<b>創立90周年記念「感謝の集い」の開催</b> ●.....	
7月 18日	創立90周年記念会員限定定期預金の発売	
19日	神戸信金ビジネスクラブ第20期定時総会の開催	
25日	<b>夙川支店・西宮法人営業部 新築工事「地鎮祭」の実施</b> ●.....	
8月 1日	ホームページ内に創立90周年記念特設サイトを公開	
3日	第28回経営応援セミナー開催（働き方改革セミナー）	
9月 7日	こうべしんきんビジネスメッセ2023開催（9月7日・8日）	
8日	神戸市立工業高等専門学校産学金学官技術フォーラム2023開催	
10月 2日	新卒・内定者の内定式挙行（大卒・高卒）	
2日	新NISA制度の開始に伴う顧客向けキャンペーンの実施	
13日	物故者慰霊祭挙行	
24日	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	
11月 13日	創立90周年記念「親睦ゴルフコンペ」の開催	
12月 8日	取引先のEC事業を支援するため「こうべしんきんwebマルシェ」を当庫のホームページ上に開設	
10日	全国の信用金庫ATMで記帳ができる「ATM相互記帳サービス」を開始	
2024		
1月 31日	法人インターネットバンキングをスマートフォンでご利用いただける「法人バンキングアプリ」を導入	
2月 20日	<b>北野支店の開設 ～オープン記念定期預金発売～</b> ●.....	
20日	北野支店にタブレットで口座開設ができる営業店窓口支援システムを導入	
28日	神戸信金ビジネスクラブ第2回交流会の開催	