

第6回 顧客満足度調査 結果分析

令和2年6月9日

文化産業信用組合

実施対象 : 法人組合員(取引残高が基準日現在ゼロである場合を含み、通信可能先)

対象件数 : 723件(郵便不着除く) (前回 766件)

実施期間 : 令和2年4月～5月 (前回 平成30年12月～平成31年1月)

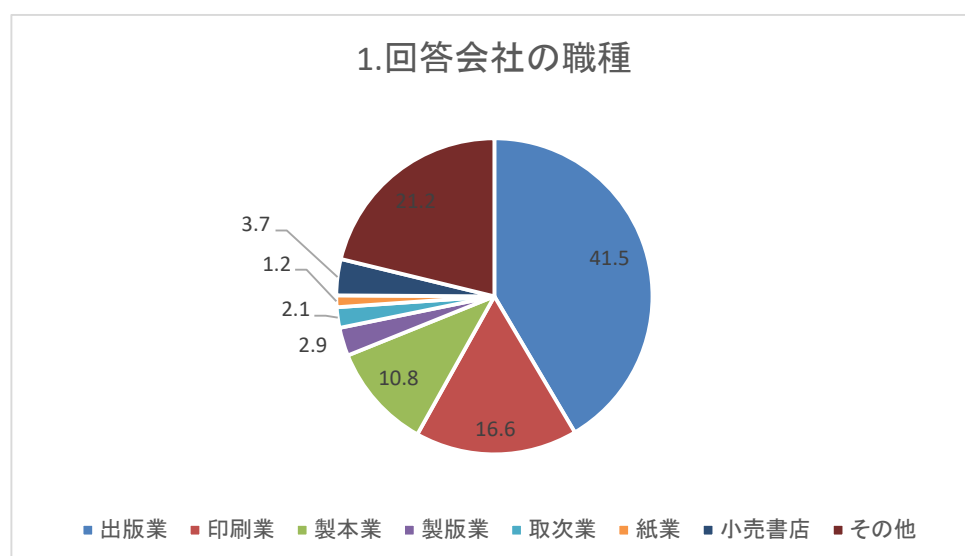
回答件数 : 241件 (前回 322件)

回答率 : 33.8% (前回 42.1%)

1. 回答会社の職種

単位 : %								
出版業	印刷業	製本業	製版業	取次業	紙業	小売書店	その他	合計
41.5	16.6	10.8	2.9	2.1	1.2	3.7	21.2	100

印刷業からの回収が約5ポイント減少



2-1. 取引年数

単位：%

30年以上	20～29年	10～19年	6～9年	3～5年	3年未満	合計
48.5	9.4	10.6	7.2	9.4	14.9	100

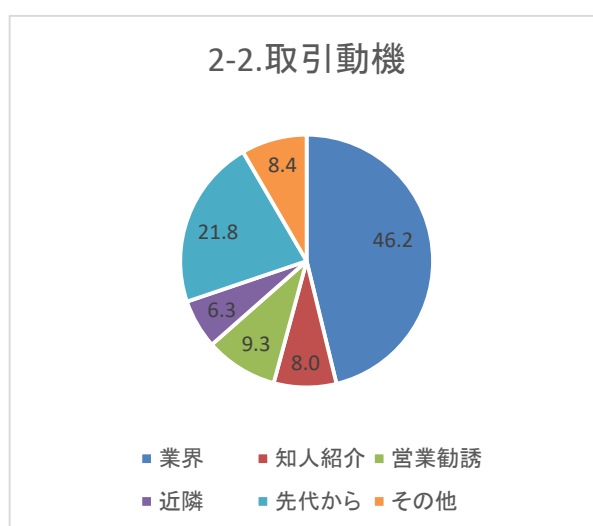
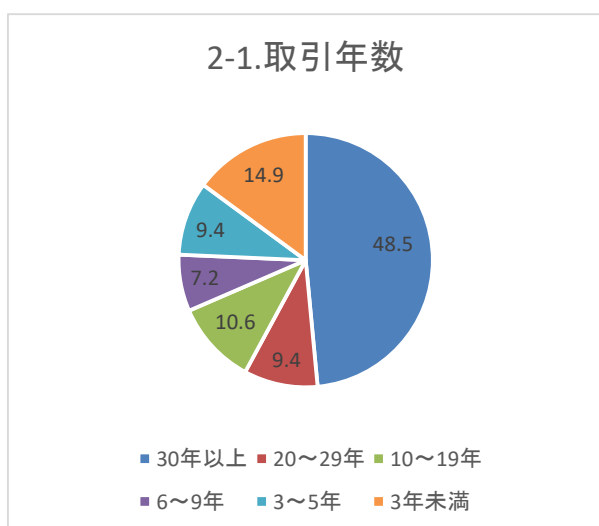
新規開拓の成果が、取引年数が短い顧客からの回答比率に表れている

2-2. 取引動機

単位：%

業界	知人紹介	営業勧誘	近隣	先代から	その他	合計
46.2	8.0	9.3	6.3	21.8	8.4	100

業域組合の地位は固いが、紹介・営業勧誘も比率を高めたい

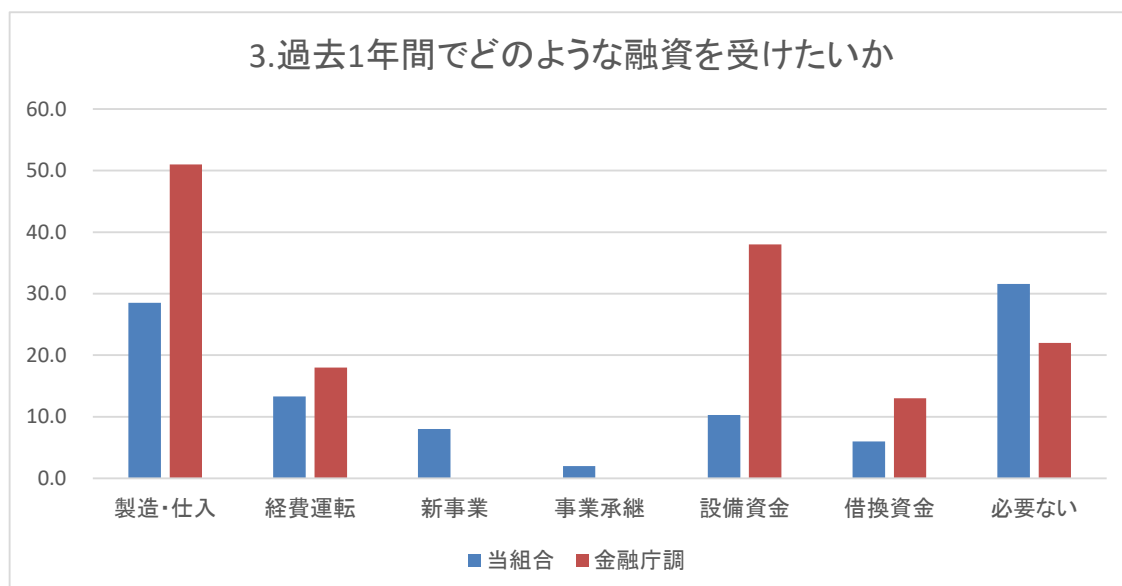


3. 過去1年間でどのような融資を受けたいか

単位：%

	製造・仕入	経費運転	新事業	事業承継	設備資金	借換資金	必要ない	合計
当組合	28.5	13.3	8.0	2.0	10.3	6.0	31.6	100
金融庁調	51	18	—	—	38	13	22	100

金融庁の企業アンケートとの対比。当組合の融資に対する期待度はまだ低い



4. 提案を受けたいサービス

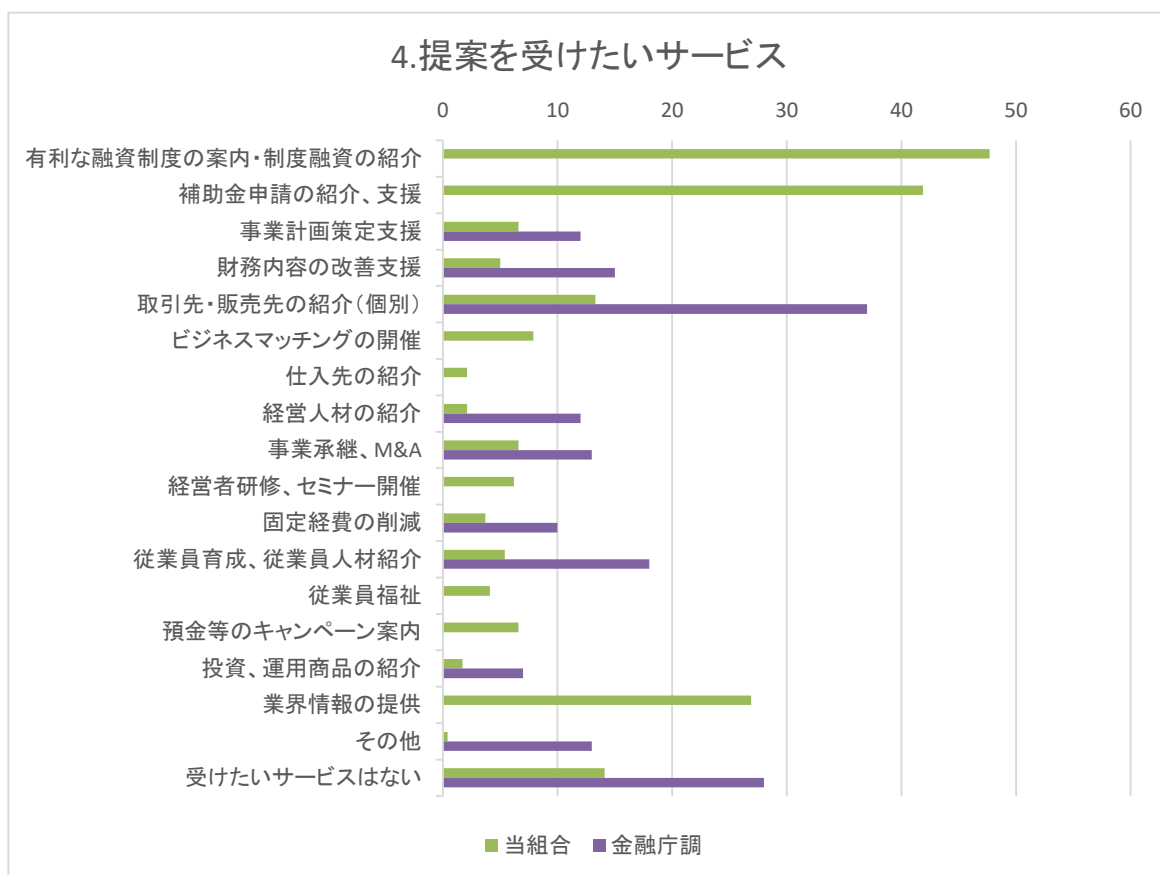
単位：%

サービス	当組合	金融庁調
有利な融資制度の案内・制度融資の紹介	47.7	—
補助金申請の紹介、支援	41.9	—
事業計画策定支援	6.6	12.0
財務内容の改善支援	5.0	15.0
取引先・販売先の紹介(個別)	13.3	37.0
ビジネスマッチングの開催	7.9	
仕入先の紹介	2.1	—
経営人材の紹介	2.1	12.0
事業承継、M&A	6.6	13.0
経営者研修、セミナー開催	6.2	—
固定経費の削減	3.7	10.0
従業員育成、従業員人材紹介	5.4	18.0
従業員福祉	4.1	
預金等のキャンペーン案内	6.6	—
投資、運用商品の紹介	1.7	7.0
業界情報の提供	26.9	—
その他 (適宜な融資)	0.4	13.0
受けたいサービスはない	14.1	28.0

当組合は、全アンケート先に回答を求めたのに対して、金融庁調べは、前問で「融資」は必要がない」とした者に対する問となっている。

当組合に対しては、経営成果に直結するサービス提案を期待されていることが分る。

業域組合として求められていることに重点を置いた営業態勢を構築する。



4-1. 新型コロナウイルス感染症対応融資制度の利用

緊急対応として質問設定。回答数173件うち利用したい46件（26％）が利用しない30件（17％）を大きく上回った。関心がある、現在は不明が78件（45％）あり、今後さらに利用者が確実に増加するので、組合態勢の整備が必要である。

5. 組合の取引地位

現在地位

単位：％

	高い6	5	4	3	2	低い1	合計
今回	21.9	21.1	15.4	16.6	15.8	9.2	100
前回	14.3	27.7	20.6	17.8	11.2	8.4	100

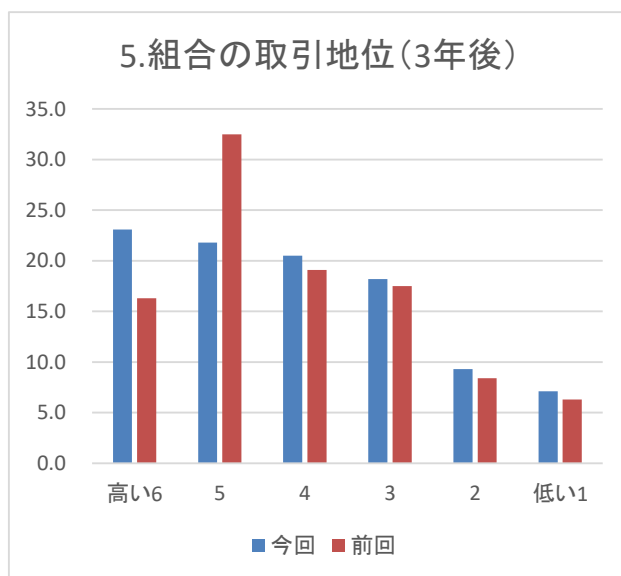
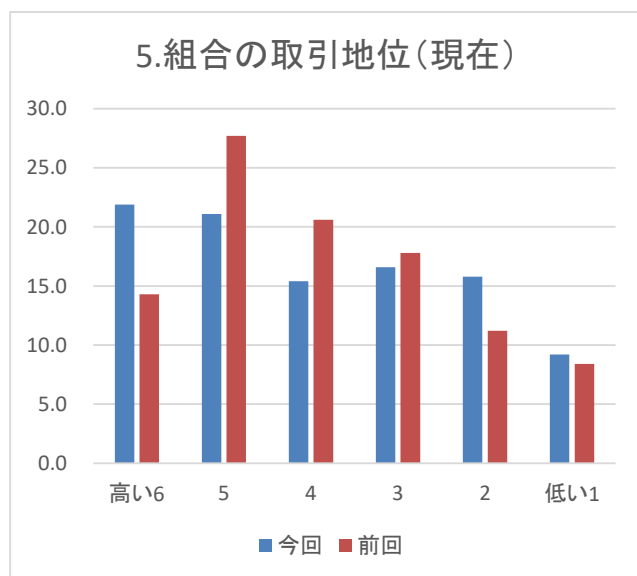
今回調査では最も高い割合が7％増加している一方で3以下の割合が4.5％増加

3年後の地位

単位：％

	高い6	5	4	3	2	低い1	合計
今回	23.1	21.8	20.5	18.2	9.3	7.1	100
前回	16.3	32.5	19.1	17.5	8.4	6.3	100

今回調査では、全体が高い地位へシフトする傾向があり、ポイントアップ先が多かった。新型コロナウイルス感染症対応から、大なり小なり資金繰りに不安を抱えているなかで現在取引を維持したいとする顧客の意思が表れている。個社ごとにきめ細やかな対応をしなければならない。



6. 過去1年間、営業担当者による訪問時の取組内容

単位：%

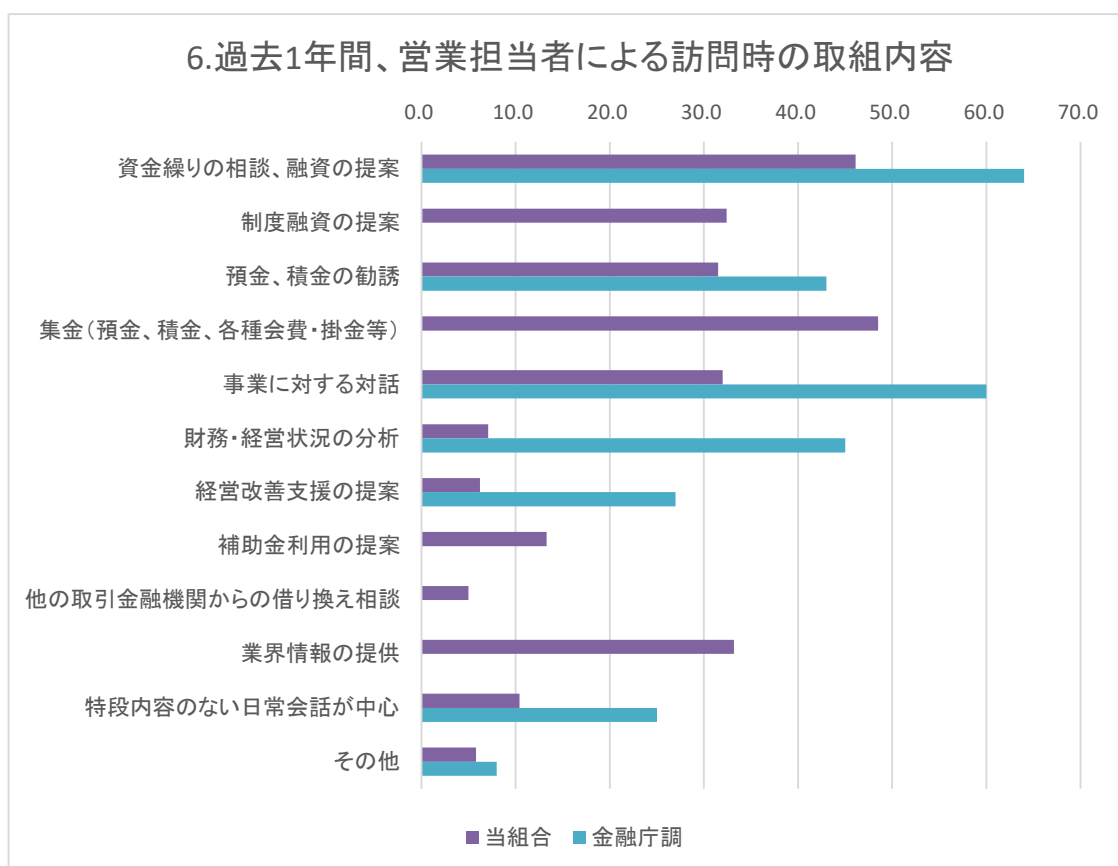
訪問時取組	当組合	金融庁調
資金繰りの相談、融資の提案	46.1	64.0
制度融資の提案	32.4	—
預金、積金の勧誘	31.5	43.0
集金(預金、積金、各種会費・掛金等)	48.5	—
事業に対する対話	32.0	60.0
財務・経営状況の分析	7.1	45.0
経営改善支援の提案	6.2	27.0
補助金利用の提案	13.3	—
他の取引金融機関からの借り換え相談	5.0	—
業界情報の提供	33.2	—
特段内容のない日常会話を中心	10.4	25.0
その他 (刊行物の宣伝、親子ブックフェアの案内)	5.8	8.0

当組合営業は、他金融機関が嫌う集金ウェイトが高くなる傾向があり、集金時に合わせて行いたいコンサルの行動ができていない。

訪問先が固定化していく懸念もある。

営業の取組内容に変化を求めるには、時間配分まで踏み込んだ指導を行うことが必要と認識する。

問4の顧客が受けたいサービスと比較検討して人材を育成する。

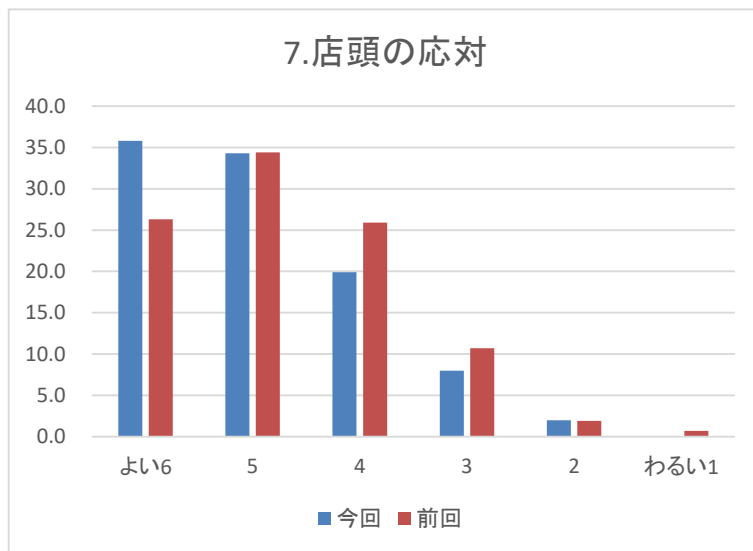


7. 店頭での対応

単位：%

	よい6	5	4	3	2	わるい1	合計
今回	35.8	34.3	19.9	8.0	2.0	0.0	100
前回	26.3	34.4	25.9	10.7	1.9	0.7	100

店頭（窓口）の評価はよい。来店客は他金融機関比少ないが、ATMコーナーを設けていないために普通預金受払・両替顧客もあり、相談業務にまで手が届いていない。

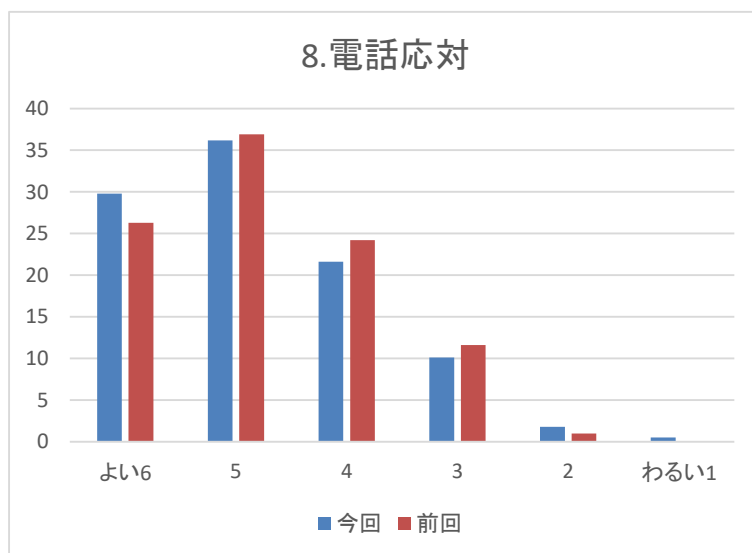


8. 電話対応

単位：%

	よい6	5	4	3	2	わるい1	合計
今回	29.8	36.2	21.6	10.1	1.8	0.5	100
前回	26.3	36.9	24.2	11.6	1	0	100

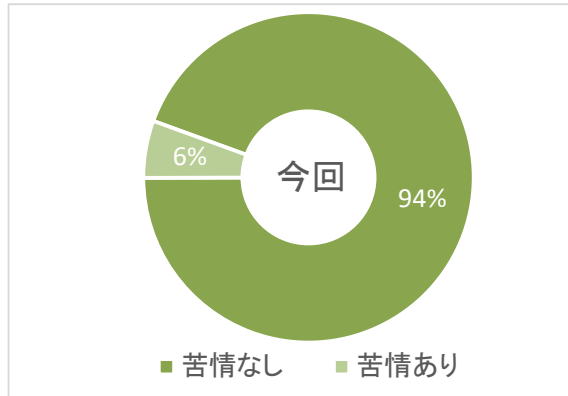
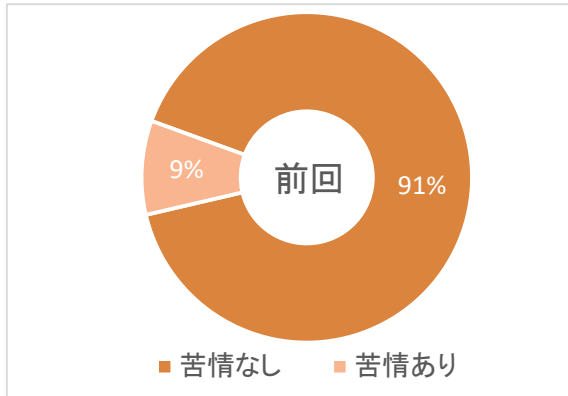
電話対応の評価はまずまず。2019年11月に組織を変更したことで代表電話番号が変わったが、その影響は殆どない。問7の評価3以下との比較で3ポイント上昇しており、改善を求める意思表示も一部の回答から伺えた。



9. 苦情の対応

単位：%

	苦情なし	苦情あり	合計
今回	94.4	5.6	100
前回	90.8	9.2	100

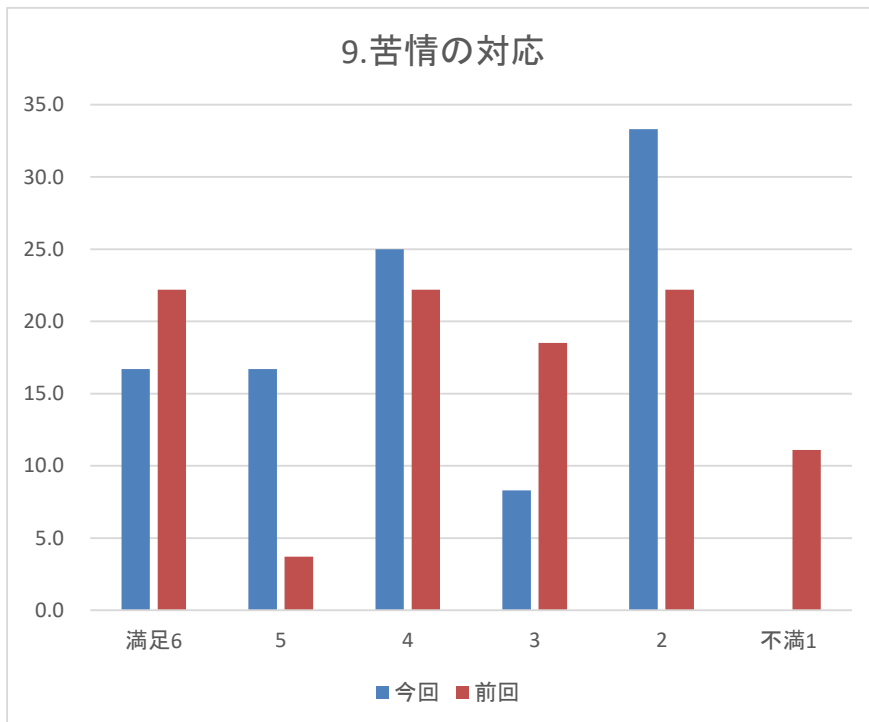


苦情の対応

単位：%

	満足6	5	4	3	2	不満1	合計
今回	16.7	16.7	25.0	8.3	33.3	0	100
前回	22.2	3.7	22.2	18.5	22.2	11.1	100

苦情の申立件数は少ないが、丁寧に対応したつもりでも評価2以下が多くなる。



10. 組合の印象

明るさ

単位：%

	明るい6	5	4	3	2	暗い1	合計
今回	15.8	32.4	33.3	14.9	3.6	0	100
前回	14.5	29.2	36.5	14.8	3.8	1.3	100

速さ

単位：%

	速い6	5	4	3	2	遅い1	合計
今回	13.7	28.3	37.4	14.6	4.1	1.8	100
前回	9.2	29.9	32.6	22	3.9	2.3	100

革新的

単位：%

	革新的6	5	4	3	2	伝統的1	合計
今回	6.0	8.3	35.8	33.5	12.4	4.1	100
前回	2.3	8.0	28.0	37.3	21.2	3.2	100

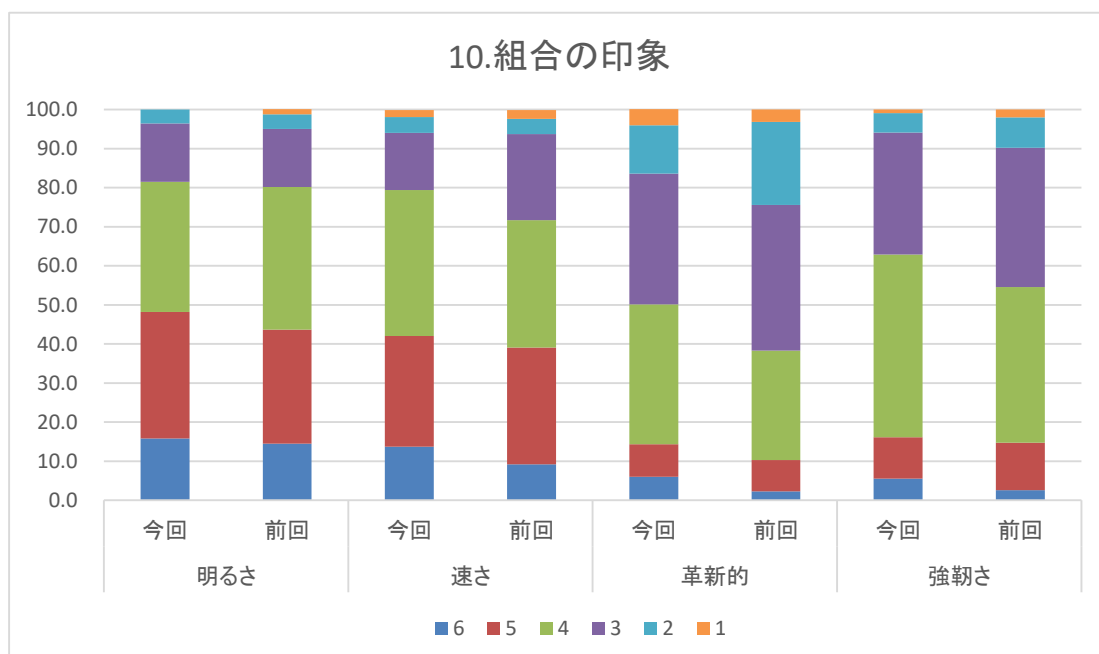
強靭さ

単位：%

	強靭6	5	4	3	2	脆弱1	合計
今回	5.5	10.6	46.8	31.2	5.0	0.9	100
前回	2.6	12.1	39.9	35.6	7.8	2.0	100

預金・貸出金中心に営業展開し、かつ、投信・保険商品の取扱いもしない、いわば伝統的金融業務を行ってきたが、最近、事業承継や出版クラブにATMを設置、組合会議室を広く業界に貸出するなど、少しずつ新サービスに注力している。2019年3月期（前期）赤字決算、無配だったことが、脆弱感に影響を与えている可能性がある。

また、今回調査期間が、新型コロナウイルス感染症対応に重なったことも調査回答数に影響を与えている可能性がある。こういうときだからこそ、スピード感をもった経営を打出し、当組合の印象を変えていく好機ととらえている。



11. 意見・要望

- ・振込手数料が高い為、利用頻度が低い
- ・無配が続くと不安を感じる
- ・業界における定点観測情報を定期的に欲しい
- ・板橋支店が無くなったのが残念
- ・店舗が遠くなり利用しにくい
- ・本店間振込の窓口扱いとNBでの手数料について改善してほしい
- ・業界の転換期として、他行にない独創的な取組に期待したい
- ・ビジネスマッチング・交流会の開催を希望
- ・業界情報（特にM&A）、制度融資の教示頂きたい
- ・コロナの影響を受ける業界各社の支援を願いたい