

# 第8回 顧客満足度調査 集計結果

令和5年1月25日

文化産業信用組合

実施対象：法人・個人事業者組合員  
 (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：783件 (郵便不着先を除く) (前回 790件)

実施期間：令和4年11月 (前回 令和3年5月)

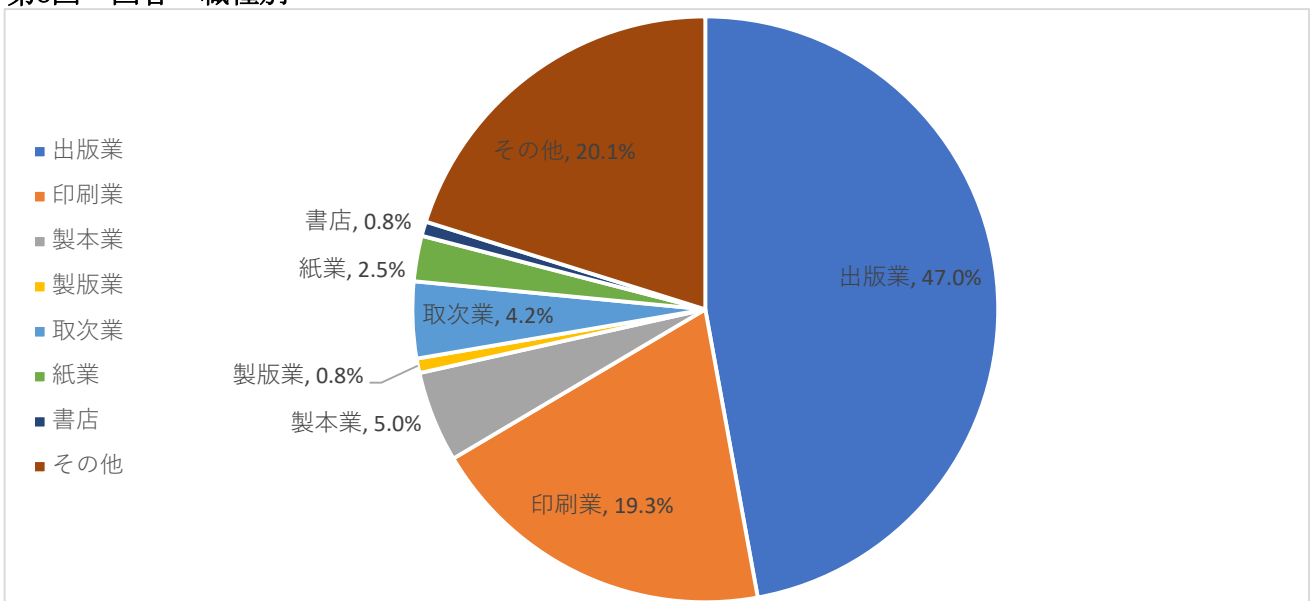
実施方法：オンライン (アンケート専用サイトにアクセスして回答…今回より)

回答件数：119件 (前回 255件)

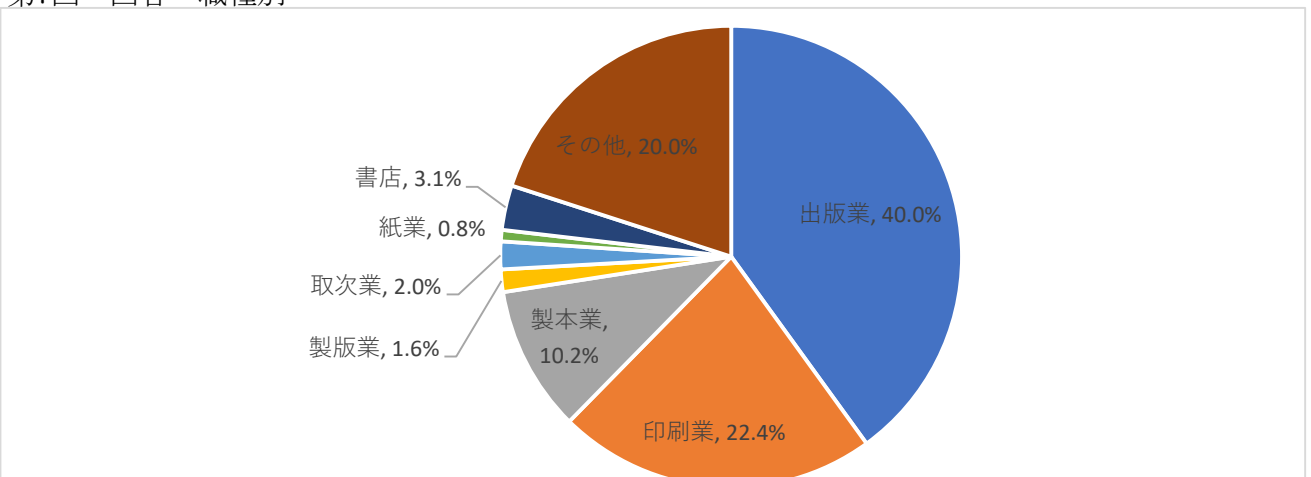
回答率：15.2% (前回 32.2%)

		出版業	印刷業	製本業	製版業	取次業	紙業	書店	その他	合計
第8回	件数	56	23	6	1	5	3	1	24	119
	比率	47.0%	19.3%	5.0%	0.8%	4.2%	2.5%	0.8%	20.1%	100.0%
前回	件数	102	57	26	4	5	2	8	51	255
	比率	40.0%	22.4%	10.2%	1.6%	2.0%	0.8%	3.1%	20.0%	100.0%

## 第8回 回答 職種別

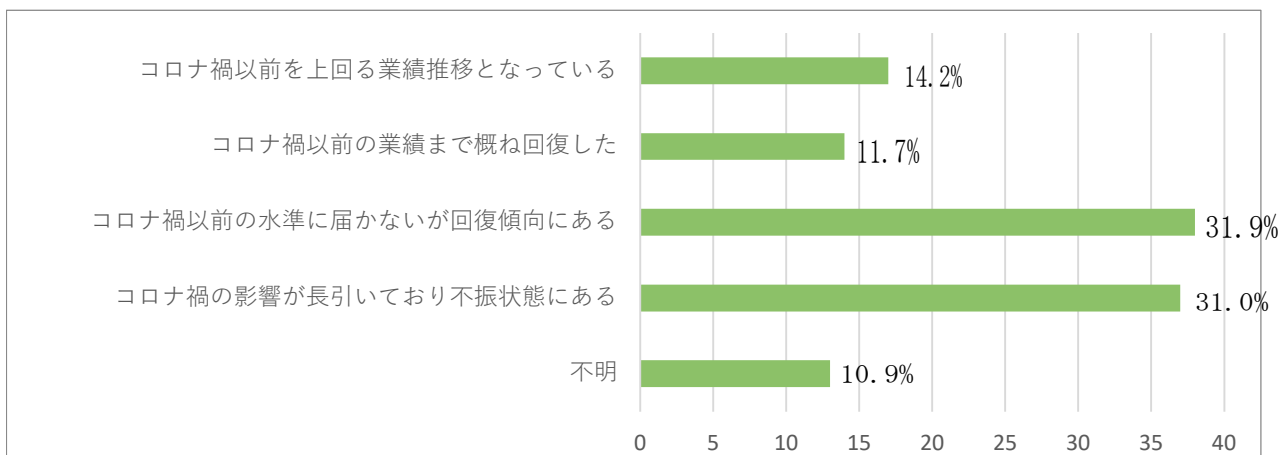


## 第7回 回答 職種別



①コロナ禍以前と比較して、貴社の業績、景況感についてお伺いします。

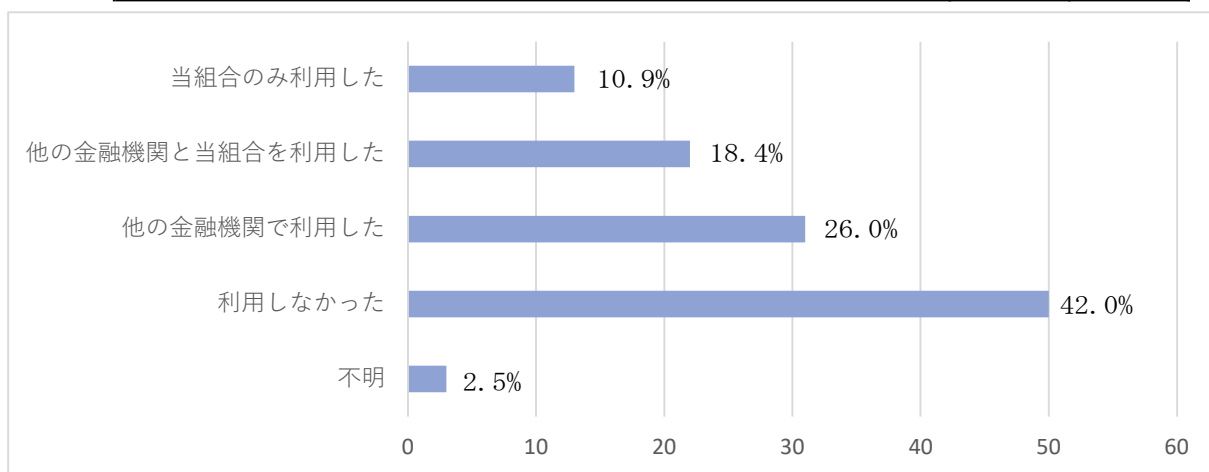
回答内容	件数	比率
コロナ禍以前を上回る業績推移となっている	17	14.2%
コロナ禍以前の業績まで概ね回復した	14	11.7%
コロナ禍以前の水準に届かないが回復傾向にある	38	31.9%
コロナ禍の影響が長引いており不振状態にある	37	31.0%
不明	13	10.9%



・全体で72.2%が「コロナ以前まで回復」もしくは「回復傾向にある」と回答されており、不透明感を残しつつも、長引くコロナ禍の影響から回復の兆しを認識されている様子です。

②新型コロナウイルス対応融資「無利息無保証」の利用状況についてお伺いします。

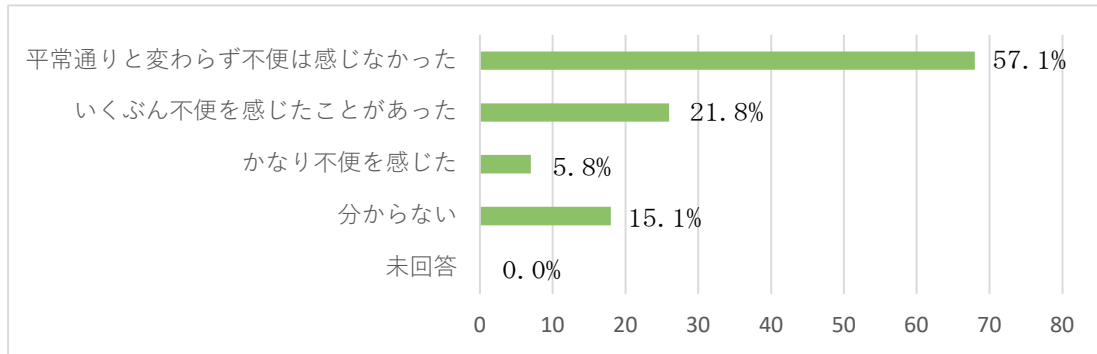
回答内容	件数	比率
当組合のみ利用した	13	10.9%
他の金融機関と当組合を利用した	22	18.4%
他の金融機関で利用した	31	26.0%
利用しなかった	50	42.0%
不明	3	2.5%



・コロナ対応「無利息」融資は、当組においても多くの方々にご利用になりました。一方で、調査結果では4割超の方々「利用しなかった」と回答されております。

③コロナ禍にあって、緊急事態宣言や蔓延防止措置等により、営業担当者の外訪活動自粛や 窓口営業時間短縮を実施しました。お客様への影響度合いについてお答えください

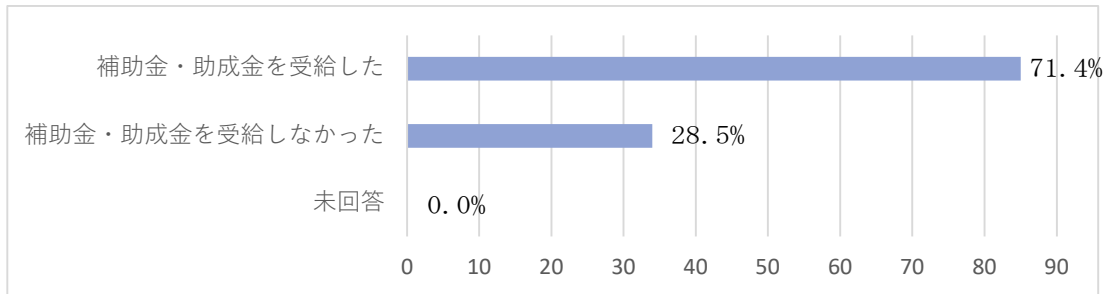
回答内容	件数	比率
平常通りと変わらず不便は感じなかった	68	57.1%
いくぶん不便を感じたことがあった	26	21.8%
かなり不便を感じた	7	5.8%
分からない	18	15.1%
未回答	0	0.0%



・対面営業の自粛期間が長く続き、お客様にはご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。丁寧且つスピーディーな対応をモットーに改善を図ってまいります。

④新型コロナウイルス感染症対応の各種補助金・助成金の受給についてお伺いします。

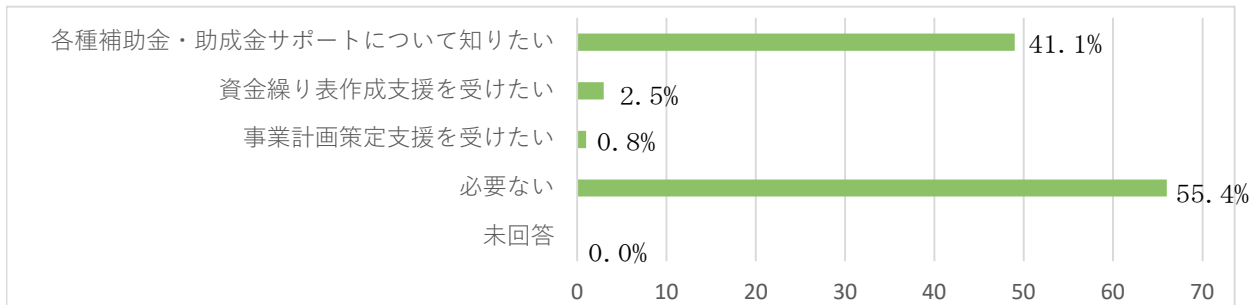
回答内容	件数	比率
補助金・助成金を受給した	85	71.4%
補助金・助成金を受給しなかった	34	28.5%
未回答	0	0.0%



・7割超の方々がコロナ関係の補助金・助成金を受給されたと回答されています。当組合では、各種補助金・助成金の申請サポートも行っております。

⑤当組合は経済産業省「認定支援機関」として各種補助金・助成金申請サポートの他、資金繰り表作成支援や事業計画策定支援等を行っています。お客様のご意向をお伺いします。

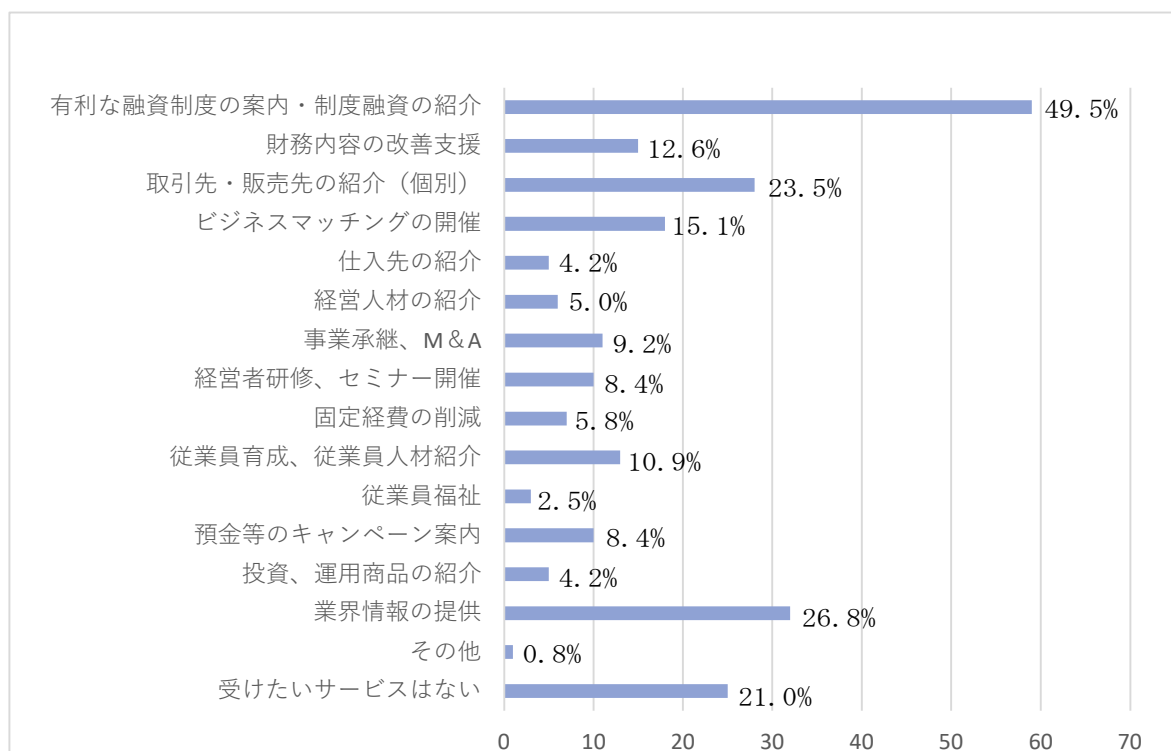
回答内容	件数	比率
各種補助金・助成金サポートについて知りたい	49	41.1%
資金繰り表作成支援を受けたい	3	2.5%
事業計画策定支援を受けたい	1	0.8%
必要ない	66	55.4%
未回答	0	0.0%



・様々な補助金助成金が用意されており、お客様に寄り添ったアドバイス、申請手続きに係るお手伝いをさせていただきます。

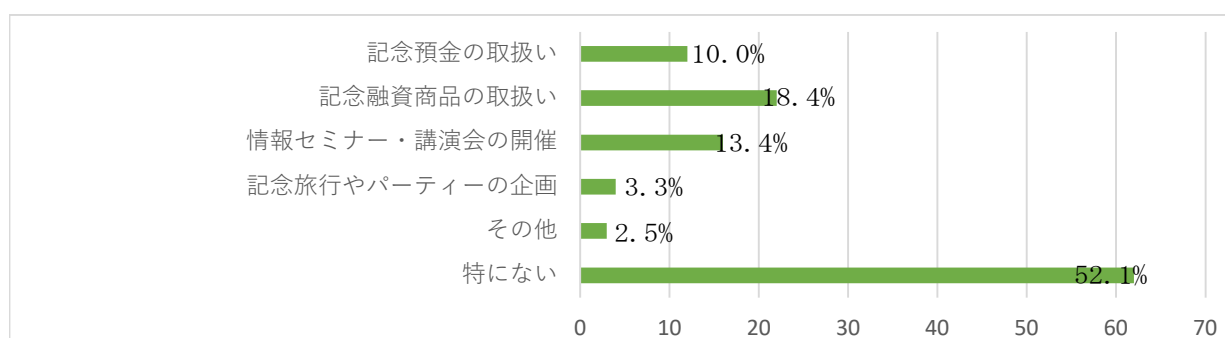
⑥当組合から提案を受けたいサービスを選んでください。

回答内容	件数	比率
有利な融資制度の案内・制度融資の紹介	59	49.5%
財務内容の改善支援	15	12.6%
取引先・販売先の紹介（個別）	28	23.5%
ビジネスマッチングの開催	18	15.1%
仕入先の紹介	5	4.2%
経営人材の紹介	6	5.0%
事業承継、M&A	11	9.2%
経営者研修、セミナー開催	10	8.4%
固定経費の削減	7	5.8%
従業員育成、従業員人材紹介	13	10.9%
従業員福祉	3	2.5%
預金等のキャンペーン案内	10	8.4%
投資、運用商品の紹介	5	4.2%
業界情報の提供	32	26.8%
その他	1	0.8%
受けたいサービスはない	25	21.0%



⑦当組合は創立70周年を迎えました。各種イベント企画の中で、お客様のご要望をお聞かせください。

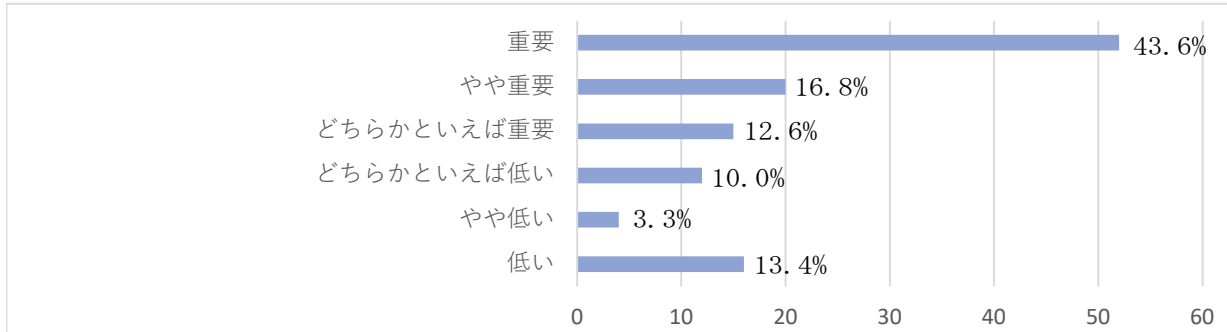
回答内容	件数	比率
記念預金の取扱い	12	10.0%
記念融資商品の取扱い	22	18.4%
情報セミナー・講演会の開催	16	13.4%
記念旅行やパーティーの企画	4	3.3%
その他	3	2.5%
特になし	62	52.1%



・令和4年11月8日、お陰様で創立70周年を迎えることができました。組合員の皆様をはじめとする、すべてのステークホルダーの方々に感謝を申し上げます。

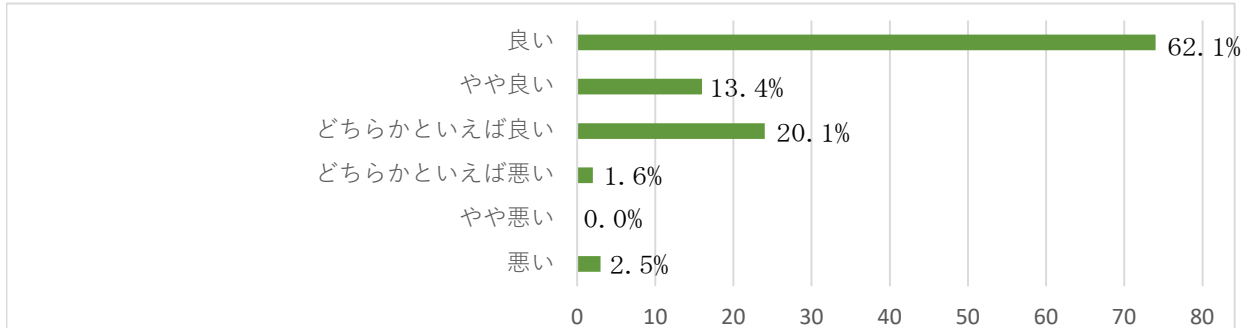
⑧当組合との取引地位についてお伺いします。

回答内容	件数	比率
重要	52	43.6%
やや重要	20	16.8%
どちらかといえば重要	15	12.6%
どちらかといえば低い	12	10.0%
やや低い	4	3.3%
低い	16	13.4%



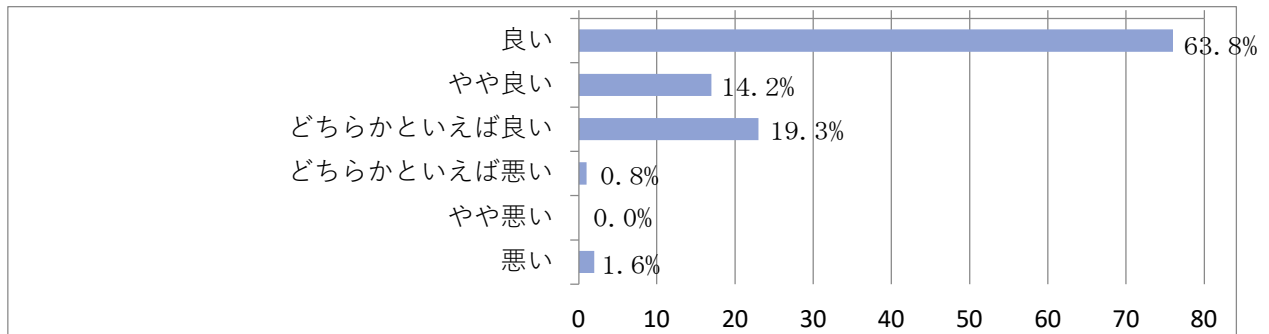
⑨店頭（窓口）担当者は、的確に対応ができていますか。

回答内容	件数	比率
良い	74	62.1%
やや良い	16	13.4%
どちらかといえば良い	24	20.1%
どちらかといえば悪い	2	1.6%
やや悪い	0	0.0%
悪い	3	2.5%



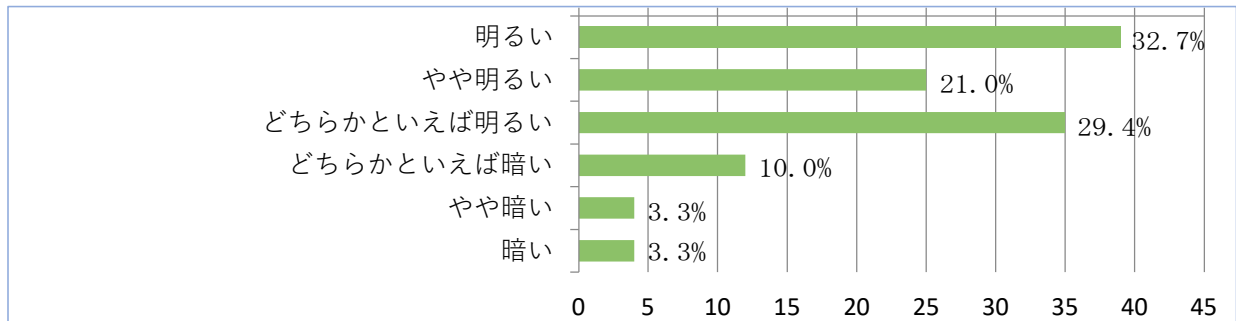
⑩当組合の電話対応はいかがですか。

回答内容	件数	比率
良い	76	63.8%
やや良い	17	14.2%
どちらかといえば良い	23	19.3%
どちらかといえば悪い	1	0.8%
やや悪い	0	0.0%
悪い	2	1.6%

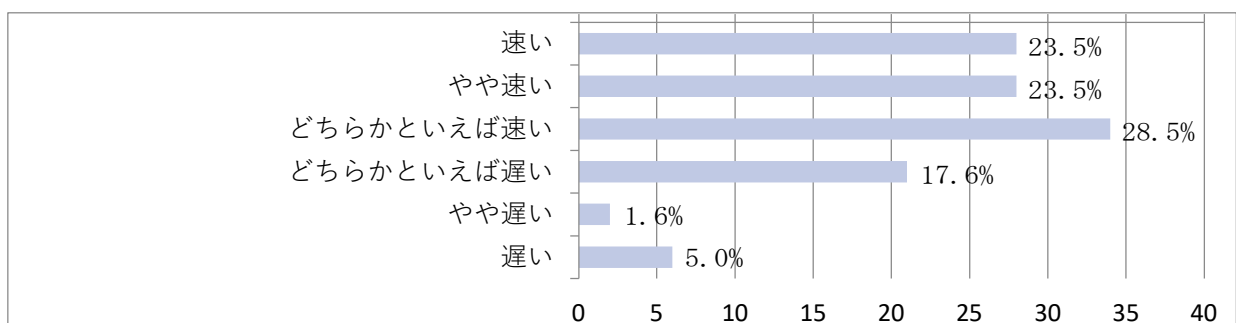


⑪当組合の印象をお聞かせください。

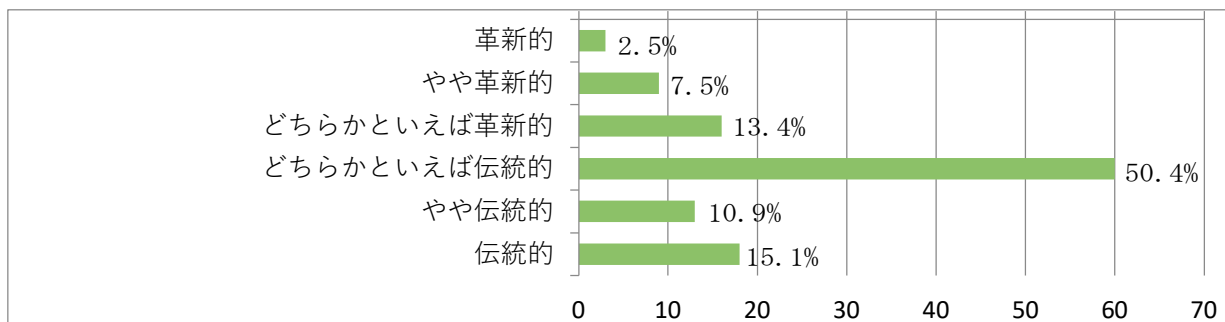
回答内容	件数	比率
明るい	39	32.7%
やや明るい	25	21.0%
どちらかといえば明るい	35	29.4%
どちらかといえば暗い	12	10.0%
やや暗い	4	3.3%
暗い	4	3.3%



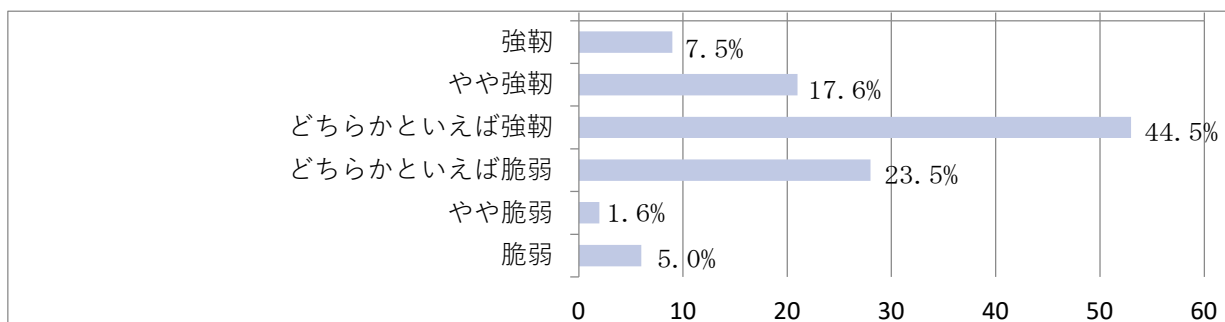
回答内容	件数	比率
速い	28	23.5%
やや速い	28	23.5%
どちらかといえば速い	34	28.5%
どちらかといえば遅い	21	17.6%
やや遅い	2	1.6%
遅い	6	5.0%



回答内容	件数	比率
革新的	3	2.5%
やや革新的	9	7.5%
どちらかといえば革新的	16	13.4%
どちらかといえば伝統的	60	50.4%
やや伝統的	13	10.9%
伝統的	18	15.1%



回答内容	件数	比率
強靱	9	7.5%
やや強靱	21	17.6%
どちらかといえば強靱	53	44.5%
どちらかといえば脆弱	28	23.5%
やや脆弱	2	1.6%
脆弱	6	5.0%



・店頭窓口、電話対応等は高い評価をいただきました。「文化信用」の印象としては、どちらかというとなんて伝統的なイメージをお持ちのようです。お客様にとって「一番身近な金融機関」としてお役に立つことができますよう、さらなるサービス向上、満足度向上に努めてまいります。

○アンケートへご協力いただき、誠にありがとうございました○

以上