

第9回 顧客満足度調査 集計結果

令和6年2月22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：789件 (前回 796件)

実施期間：令和5年12月～6年1月 (前回 令和4年11月)

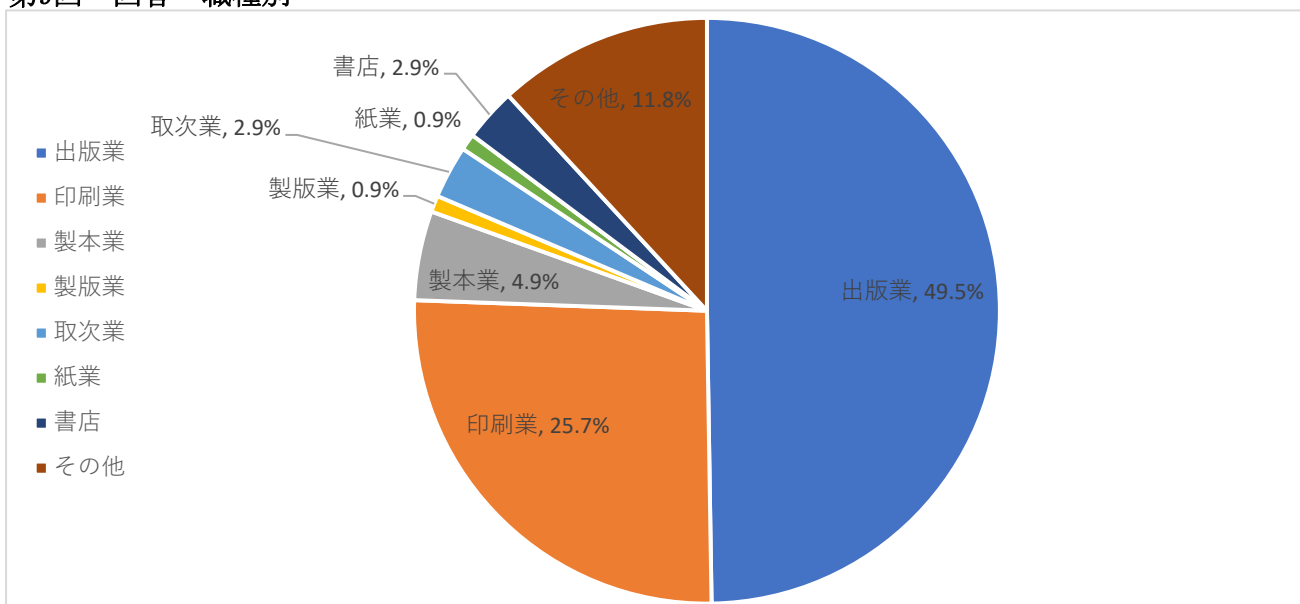
実施方法：オンライン (アンケート専用サイトにアクセスして回答…今回より)

回答件数：101件 (前回 119件)

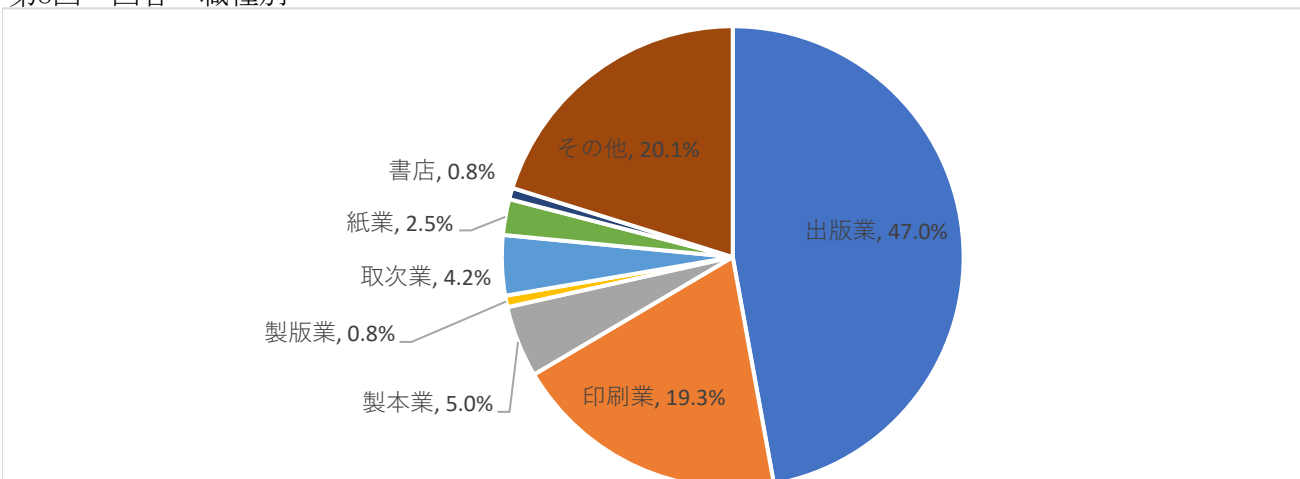
回答率：12.8% (前回 14.9%)

		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9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9回 回答 職種別

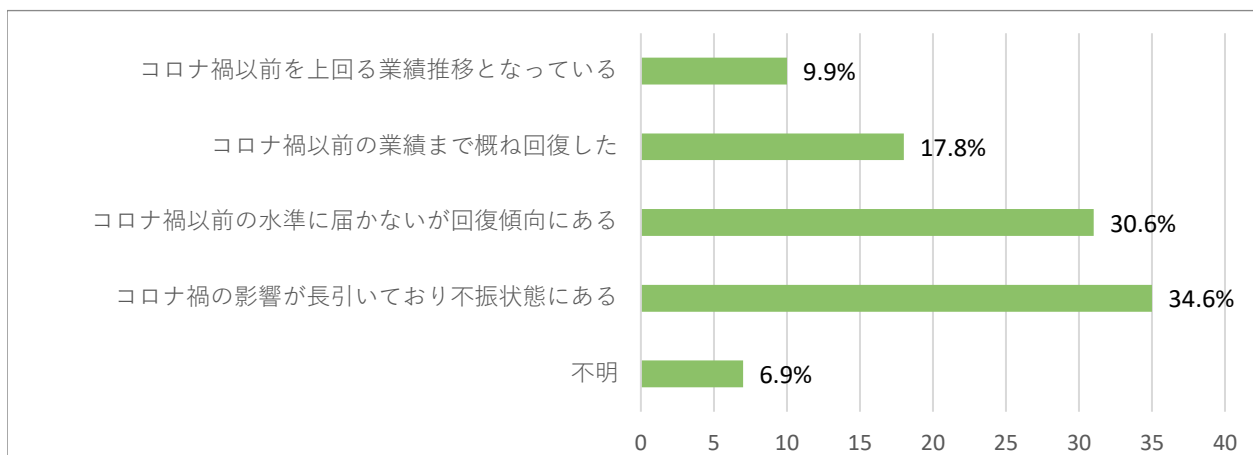


第8回 回答 職種別



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。

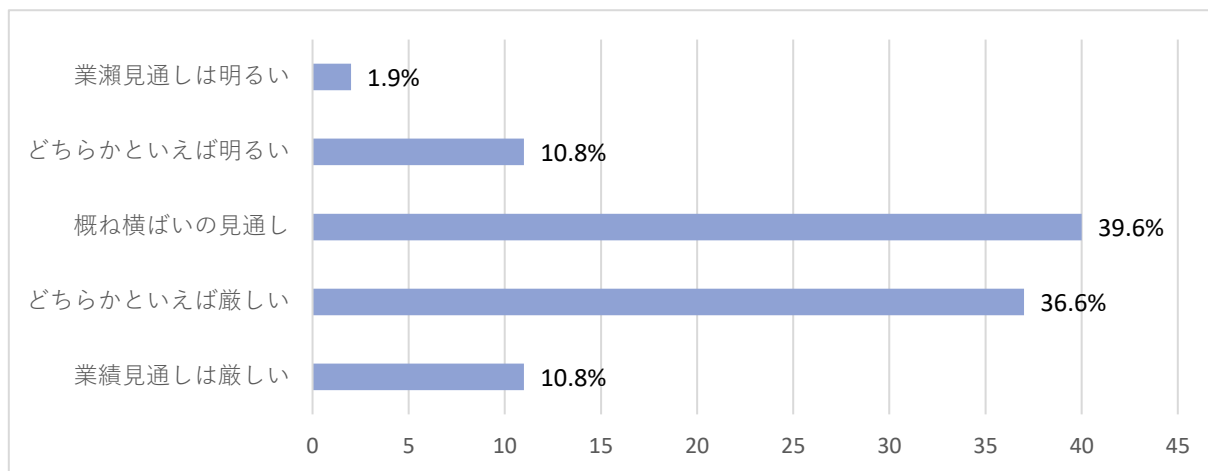
回答内容	件数	比率
コロナ禍以前を上回る業績推移となっている	10	9.9%
コロナ禍以前の業績まで概ね回復した	18	17.8%
コロナ禍以前の水準に届かないが回復傾向にある	31	30.6%
コロナ禍の影響が長引いており不振状態にある	35	34.6%
不明	7	6.9%



・全体で58.3%が「コロナ以前を上回る業績」「コロナ以前程度まで業績回復」もしくは「回復傾向にある」と回答されておりますが、「不振状態が長引いている」との回答が34.6%あり、回復の兆しを認識しつつも、コロナによる影響が禍根を残した様子が窺われます。

②今後の業況見通し（向こう1年程度）についてお伺いします。

回答内容	件数	比率
業瀨見通しは明るい	2	1.9%
どちらかといえば明るい	11	10.8%
概ね横ばいの見通し	40	39.6%
どちらかといえば厳しい	37	36.6%
業績見通しは厳しい	11	10.8%

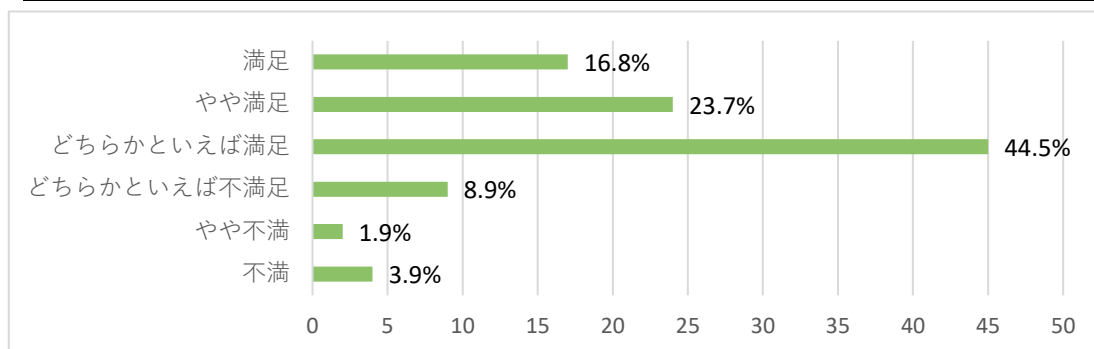


・「見通しは明るい」「どちらかといえば明るい」もしくは「横ばい見通し」が全体で52.3%に対して、「どちらかといえば厳しい」「厳しい」との回答が47.4%と拮抗しており、前問同様、コロナによる影響が禍根を残しています。

③当組合は「伴走型支援」を通じて、お客さまとの信頼関係の構築に取り組んでおります。以下の項目に掲げる商品やサービス、営業活動についての満足度をお聞かせください。

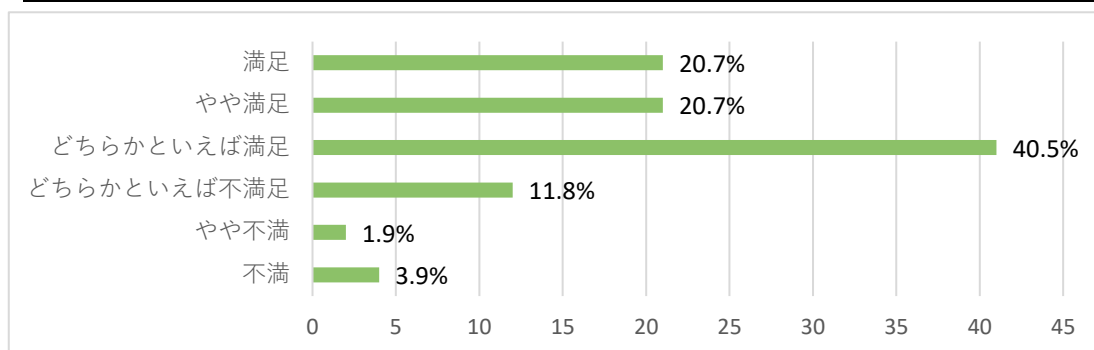
③-1 預金商品全般【ラインナップやキャンペーン商品等】

回答内容	件数	比率
満足	17	16.8%
やや満足	24	23.7%
どちらかといえば満足	45	44.5%
どちらかといえば不満足	9	8.9%
やや不満	2	1.9%
不満	4	3.9%



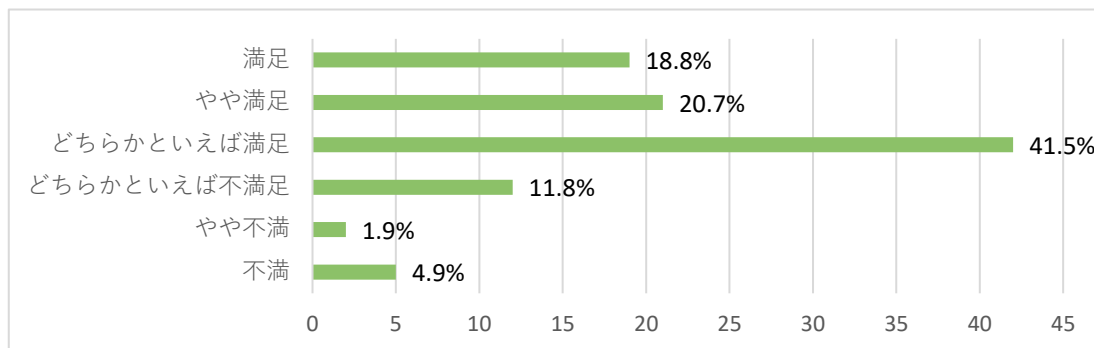
③-2 融資商品全般【制度融資取扱や保証付ローン商品等】

回答内容	件数	比率
満足	21	20.7%
やや満足	21	20.7%
どちらかといえば満足	41	40.5%
どちらかといえば不満足	12	11.8%
やや不満	2	1.9%
不満	4	3.9%



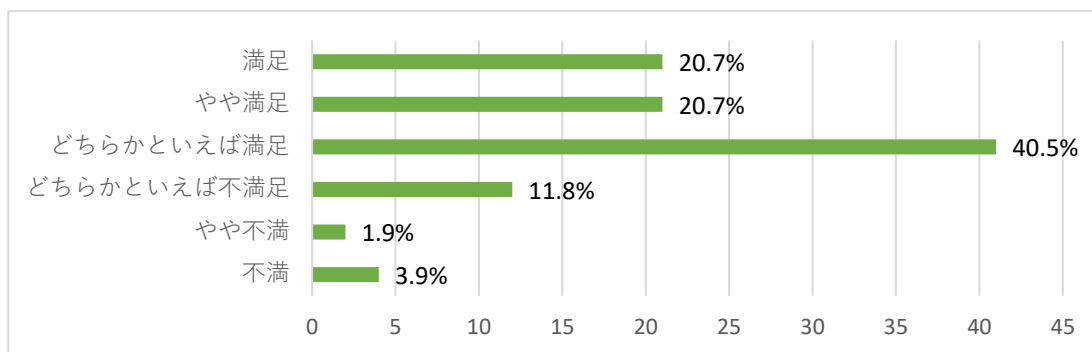
③-3 預金・融資以外のサービス【情報提供や本業サポート等】

回答内容	件数	比率
満足	19	18.8%
やや満足	21	20.7%
どちらかといえば満足	42	41.5%
どちらかといえば不満足	12	11.8%
やや不満足	2	1.9%
不満足	5	4.9%



③-4 営業担当者（窓口担当者含む）の提案力・相談力

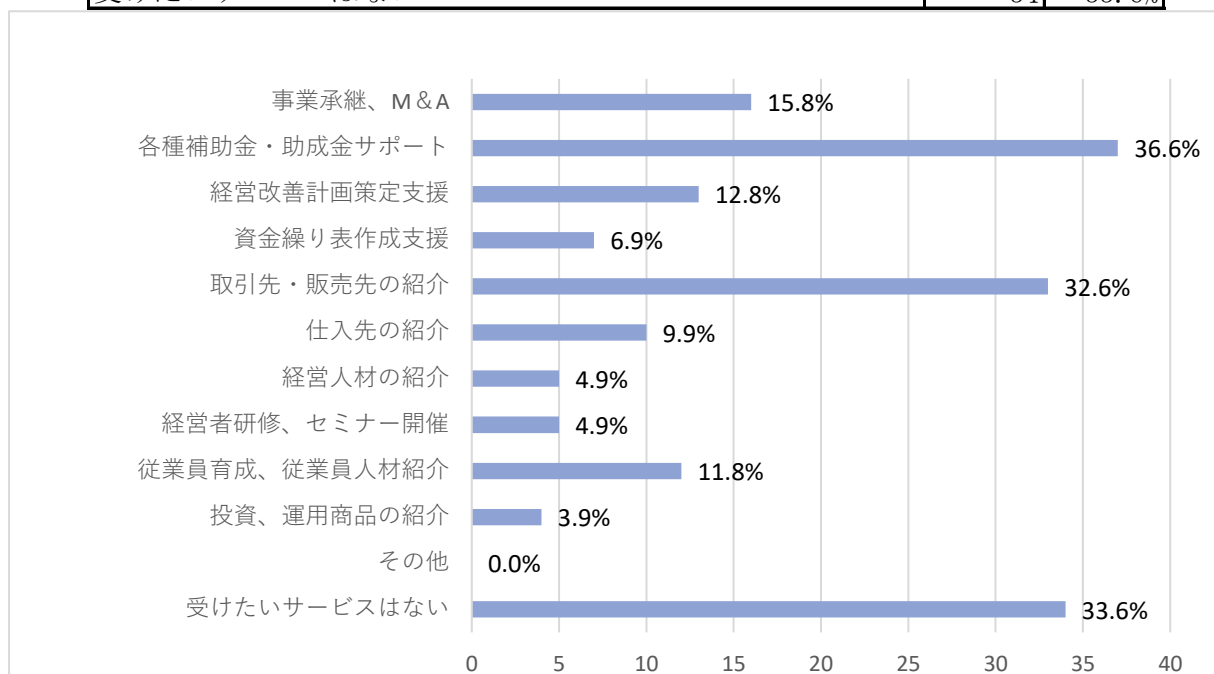
回答内容	件数	比率
満足	21	20.7%
やや満足	21	20.7%
どちらかといえば満足	41	40.5%
どちらかといえば不満足	12	11.8%
やや不満足	2	1.9%
不満足	4	3.9%



・各種商品やサービス、営業活動において、「どちらかといえば満足」以上の評価が多いものの、平均して2割弱の方から「どちらかといえば不満足」以下の声が寄せられており、真摯に受け止め、改善に努めてまいります。

④当組合は営業部門に「顧客支援課」を設置し、組合内専門家「中小企業診断士」を設置して経営相談や本業支援に係る取組みを行っております。提案を受けたいサービスを選んでください。（複数回答）

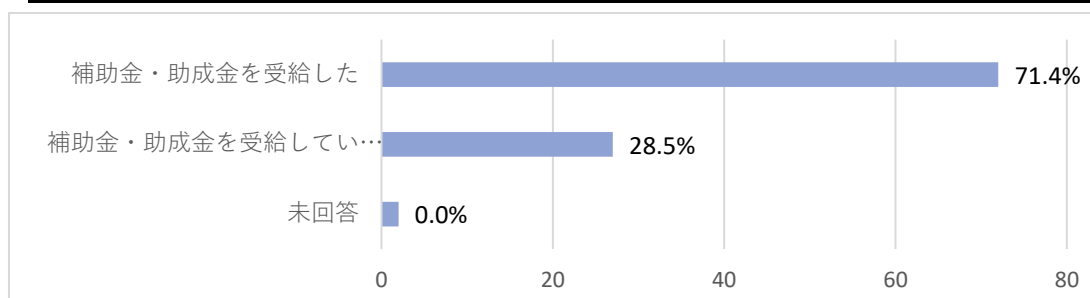
回答内容	件数	比率
事業承継、M&A	16	15.8%
各種補助金・助成金サポート	37	36.6%
経営改善計画策定支援	13	12.8%
資金繰り表作成支援	7	6.9%
取引先・販売先の紹介	33	32.6%
仕入先の紹介	10	9.9%
経営人材の紹介	5	4.9%
経営者研修、セミナー開催	5	4.9%
従業員育成、従業員人材紹介	12	11.8%
投資、運用商品の紹介	4	3.9%
その他	0	0.0%
受けたいサービスはない	34	33.6%



・「各種補助金・助成金サポート」や「取引先・販売先の紹介」等に高い関心を示されています。新設部署「顧客支援課」が中心となり、お客様目線での様々なサポート活動に取り組んでまいります。

⑤各種補助金・助成金（コロナ対応含む）の受給状況についてお伺いします。

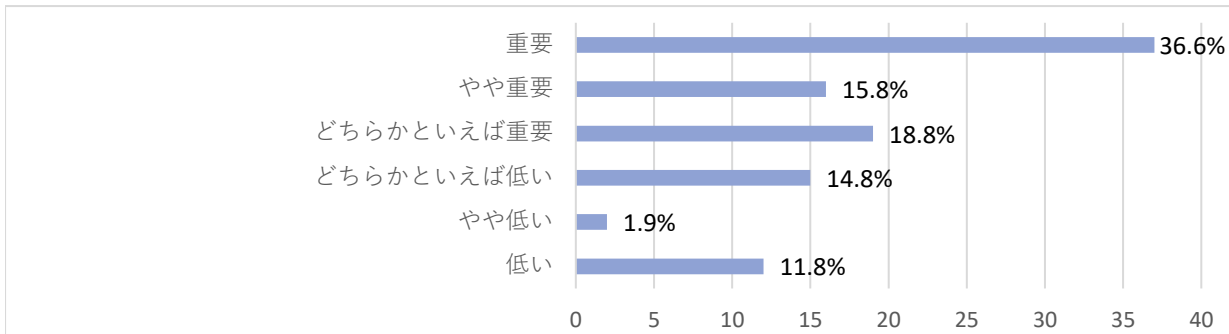
回答内容	件数	比率
補助金・助成金を受給した	72	71.4%
補助金・助成金を受給していない	27	28.5%
未回答	2	0.0%



・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」で実績を残しており、今後も積極的に行っております。

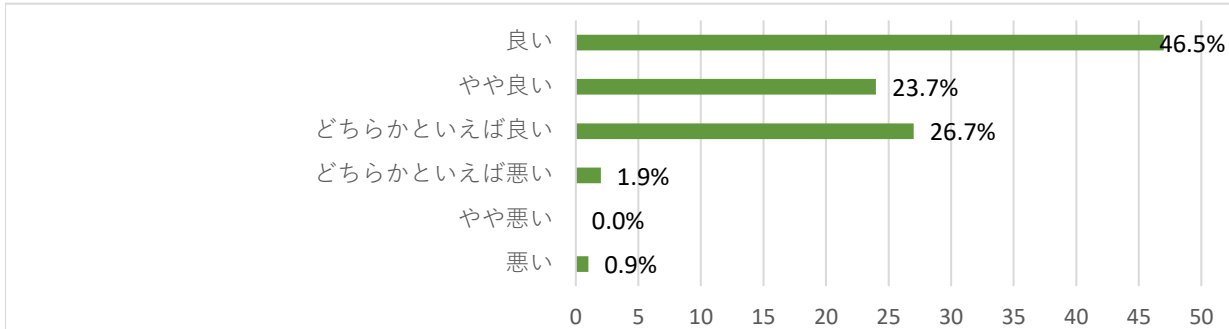
⑥当組合との取引地位についてお伺いします。

回答内容	件数	比率
重要	37	36.6%
やや重要	16	15.8%
どちらかといえば重要	19	18.8%
どちらかといえば低い	15	14.8%
やや低い	2	1.9%
低い	12	11.8%



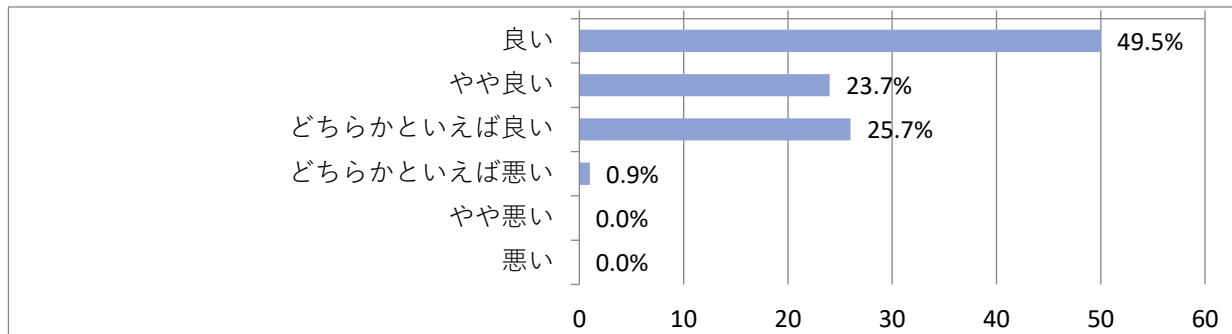
⑦店頭（窓口）担当者は、的確に対応ができていますか。

回答内容	件数	比率
良い	47	46.5%
やや良い	24	23.7%
どちらかといえば良い	27	26.7%
どちらかといえば悪い	2	1.9%
やや悪い	0	0.0%
悪い	1	0.9%



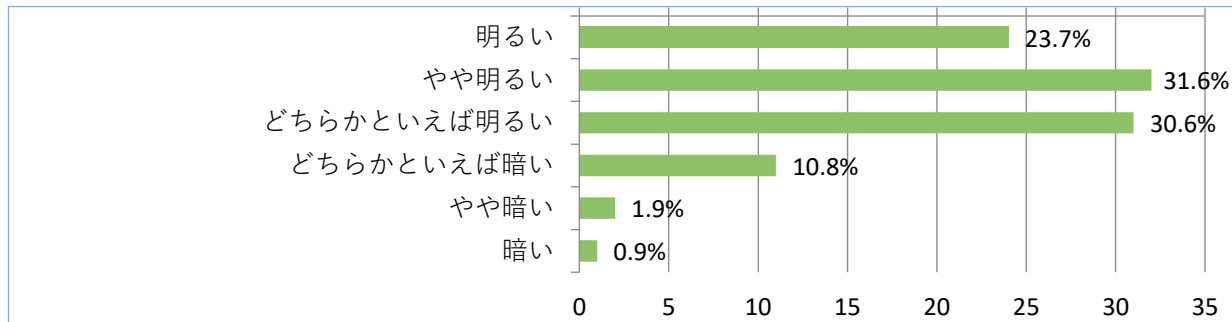
⑧当組合の電話応対はいかがですか。

回答内容	件数	比率
良い	50	49.5%
やや良い	24	23.7%
どちらかといえば良い	26	25.7%
どちらかといえば悪い	1	0.9%
やや悪い	0	0.0%
悪い	0	0.0%

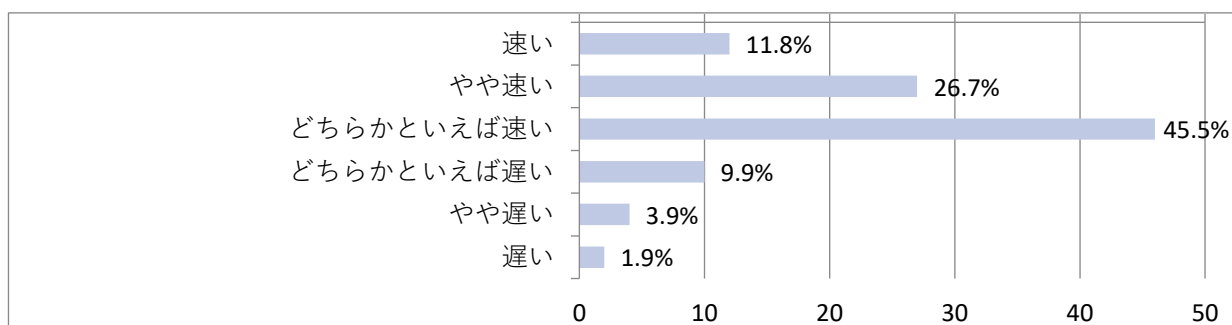


⑨当組合の印象をお聞かせください。

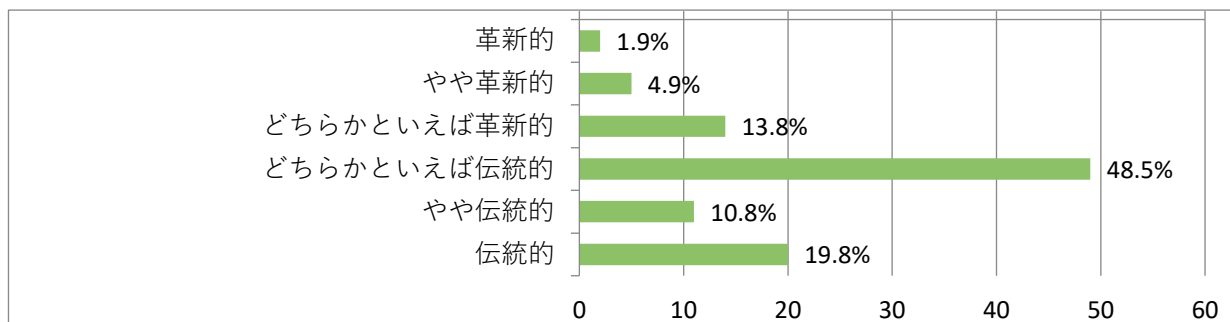
回答内容	件数	比率
明るい	24	23.7%
やや明るい	32	31.6%
どちらかといえば明るい	31	30.6%
どちらかといえば暗い	11	10.8%
やや暗い	2	1.9%
暗い	1	0.9%



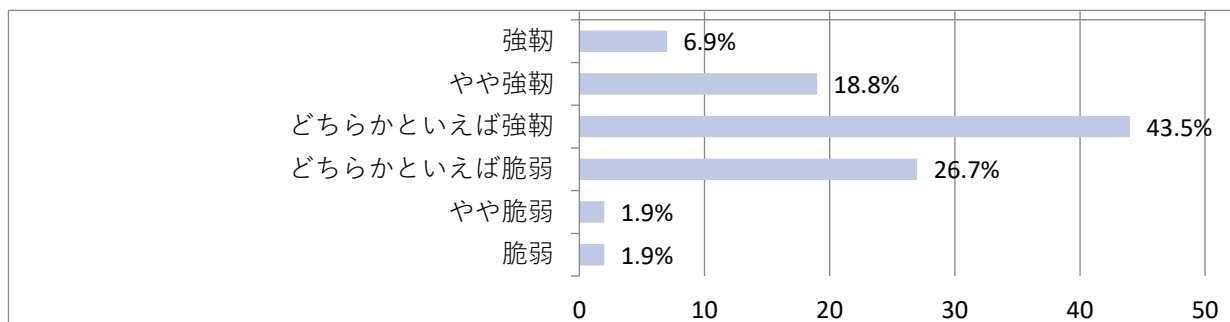
回答内容	件数	比率
速い	12	11.8%
やや速い	27	26.7%
どちらかといえば速い	46	45.5%
どちらかといえば遅い	10	9.9%
やや遅い	4	3.9%
遅い	2	1.9%



回答内容	件数	比率
革新的	2	1.9%
やや革新的	5	4.9%
どちらかといえば革新的	14	13.8%
どちらかといえば伝統的	49	48.5%
やや伝統的	11	10.8%
伝統的	20	19.8%



回答内容	件数	比率
強靱	7	6.9%
やや強靱	19	18.8%
どちらかといえば強靱	44	43.5%
どちらかといえば脆弱	27	26.7%
やや脆弱	2	1.9%
脆弱	2	1.9%



・店頭窓口、電話応対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