

# 令和5年度 法人満足度調査



横 浜 信 用 金 庫

(経営企画部)

横浜信用金庫では、お客さまの声をもとに、より一層地域の皆さまに満足していただくため、お取引を頂いている事業者の皆さまを対象に「満足度調査」を実施いたしました。

つきましては、調査結果がまとまりましたので概要をお知らせします。

調査にご協力いただいたお客さまには、改めてお礼申し上げます。

# 調査概要

## 1. 調査目的

- 法人取引先の取引満足度やニーズ、当金庫の取引姿勢に関する評価を把握する。
- そのうえで金庫として取り組むべき課題を明らかにし、今後の施策検討等に活かす。

## 2. 調査期間

- 令和5年6月1日～令和5年7月31日

## 3. 調査対象

- 当金庫をメインとする法人取引先800先

## 4. 調査方法

- クロネコヤマトメール便にて送付
- 返信用封筒による郵送回収または二次元コード利用によるWEB回収（\*顧客任意）

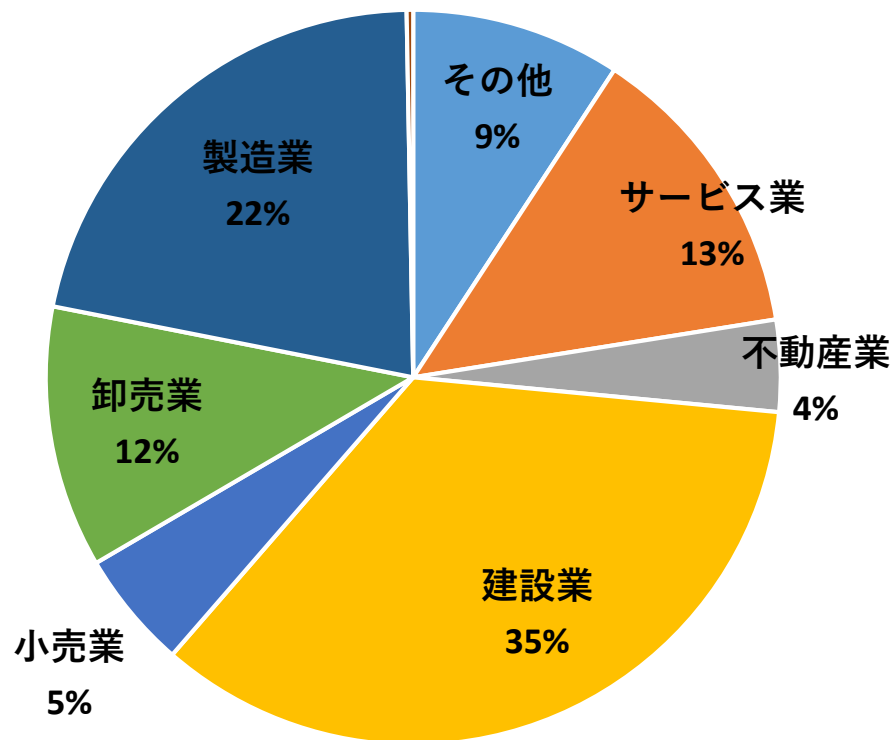
## 5. 回収率

- 43.37%（回収347件　うち郵送回答：224件、WEB回答：123件）

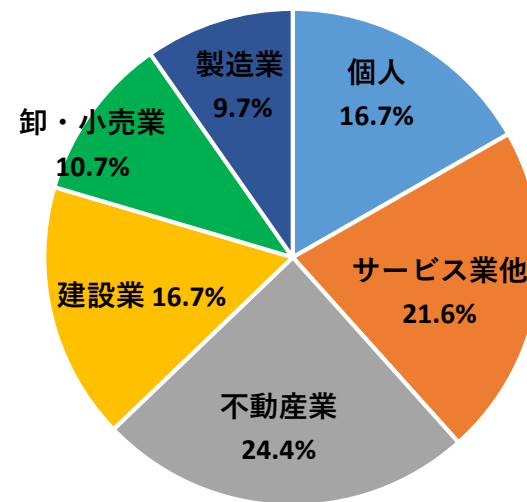
# 調査結果

## 業種について

貴社の業種を選択してください。(N=347)

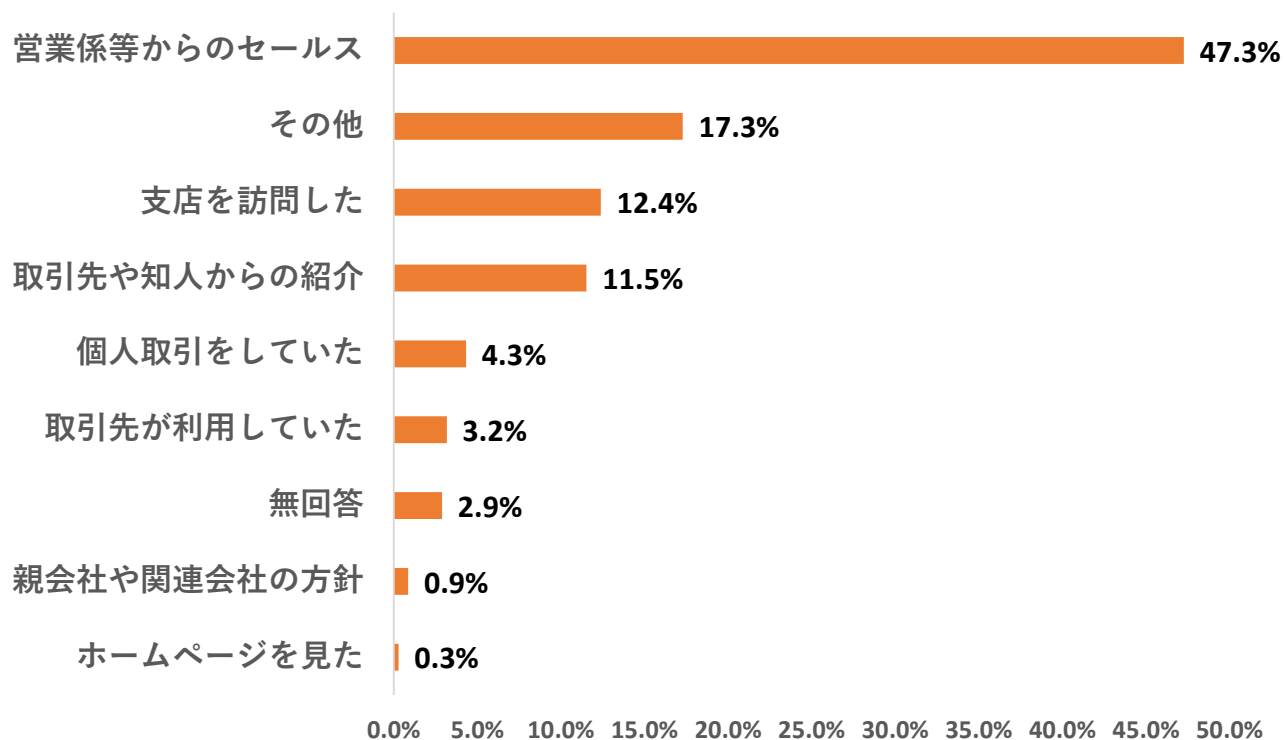


(参考：令和4年度期末の業種別残高割合)



## 横浜信用金庫との取引経緯について

横浜信用金庫との取引経緯は何ですか。（N=347）



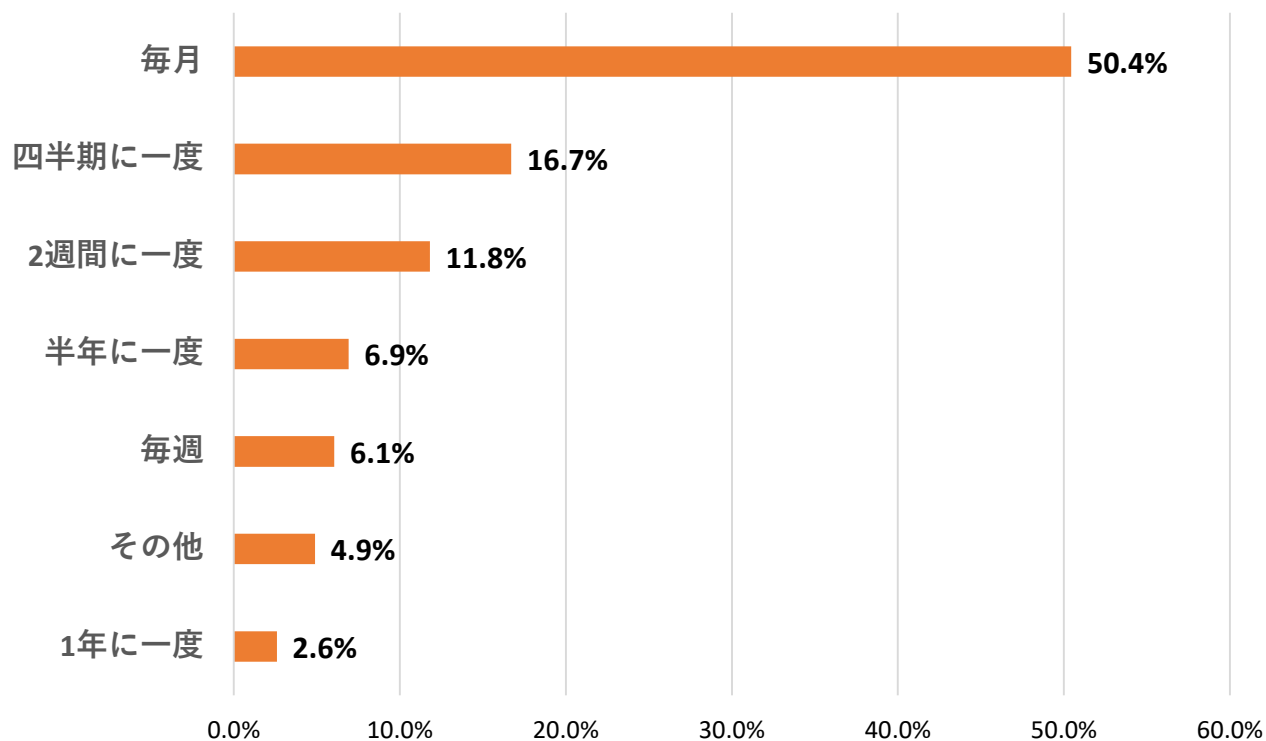
### （その他意見）

- 先代から引き継ぎ
- 地元の信金なので
- 近くの金融機関だった
- 先々代からのお取引
- 開店当初から
- 創業時より
- 初代からの付き合い
- 弊社の本店の隣に支店ができた為
- 最寄りに支店があった為
- 取引先の店舗に貴社が出店された為
- 別会社を横浜に出店する時、支店の前を通った為
- 旅館業に対して融資をして頂いたので
- 横浜市からの融資の為
- 支店新規開設時の営業
- 50年以上前の為経緯は分かりません
- 過去分散していた金融機関を取りまとめを実行していただき、財務に関する提案を受けてからの取引
- 当工業団地に進出時にお付き合いを始めさせて頂いた

# 調査結果

## 当金庫職員との面談について

当金庫職員との面談頻度は次のうちどれですか。（N=347）



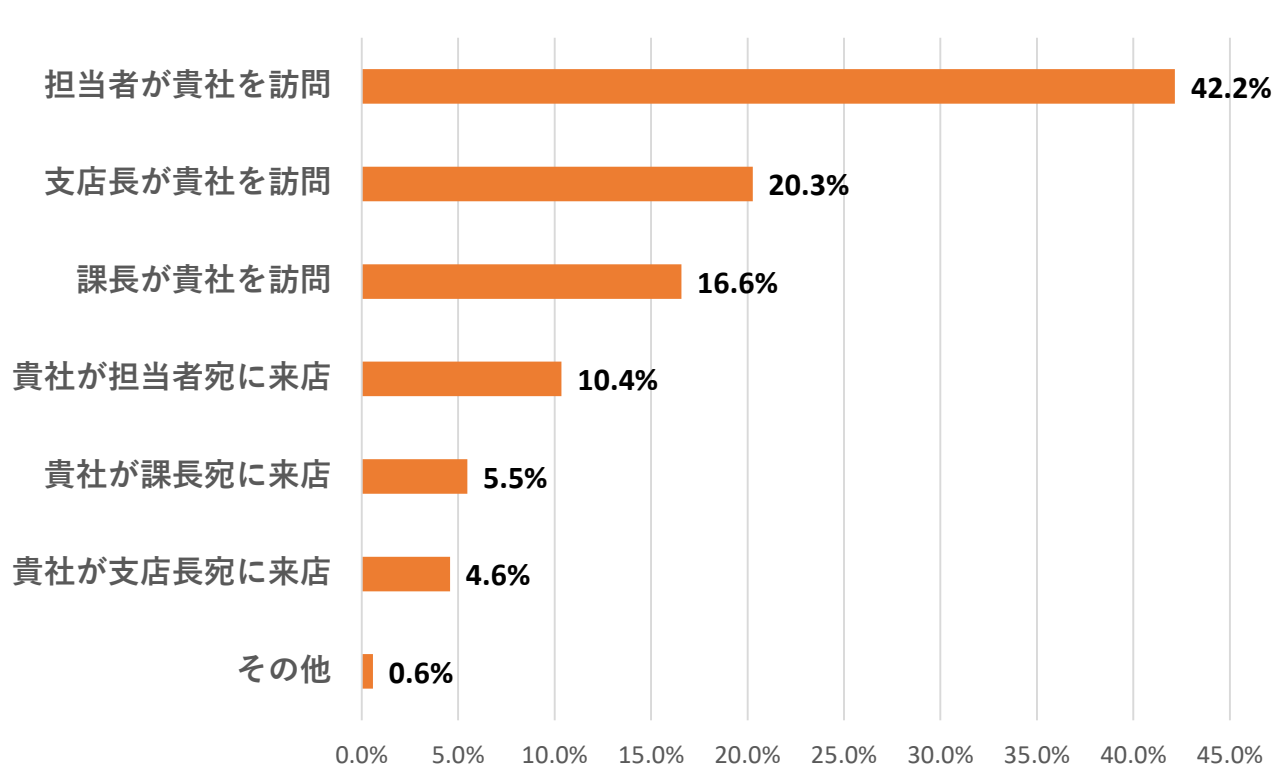
### （その他意見）

- 2,3ヶ月に一度
- 頻繁
- 必要に応じて
- 用があった時
- 不定期
- 以前は毎月
- 2ヶ月に一度
- 毎週数回
- 月4度
- 週2回
- 毎日

# 調査結果

## 当金庫職員との面談について

当金庫職員との面談ケースで当てはまるものはどれですか。（N=347）複数回答可

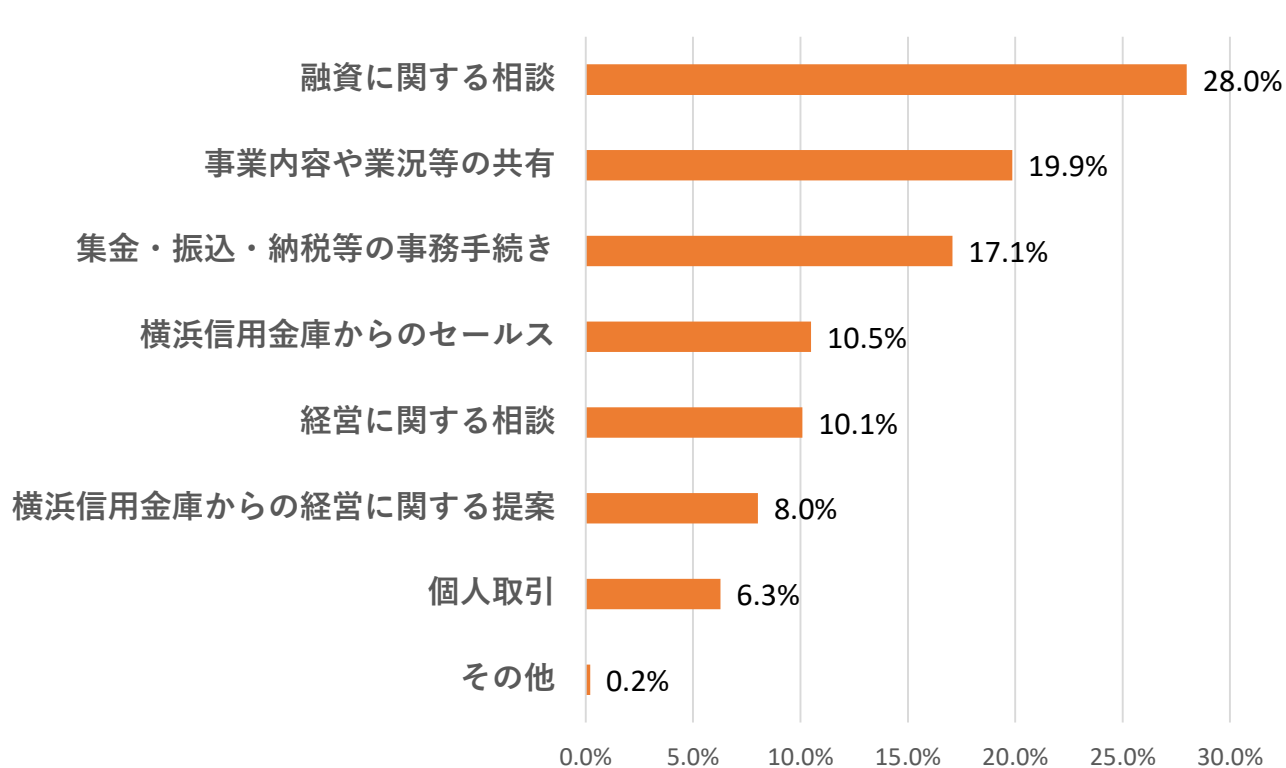


### （その他意見）

- 次長が訪問
- 自宅に来る
- 内容の重要性によって支店長様の同行あり

## 当金庫職員との面談について

当金庫職員との面談理由について当てはまるものはどれですか。(N=347) 複数回答可



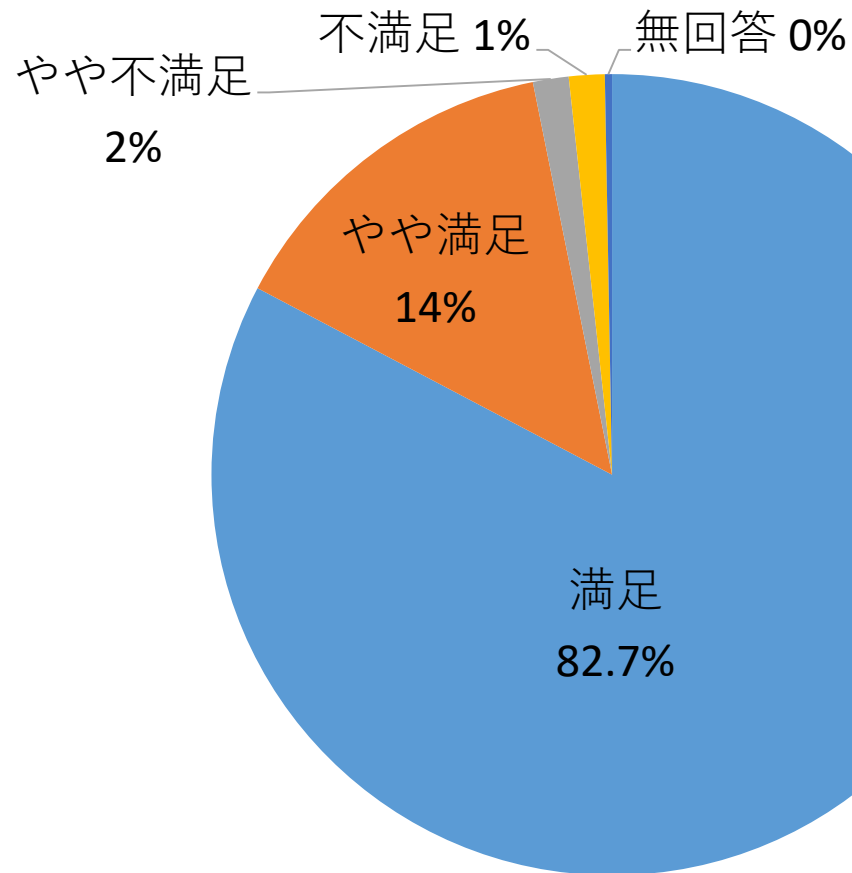
(その他意見)

- 試算表の回収



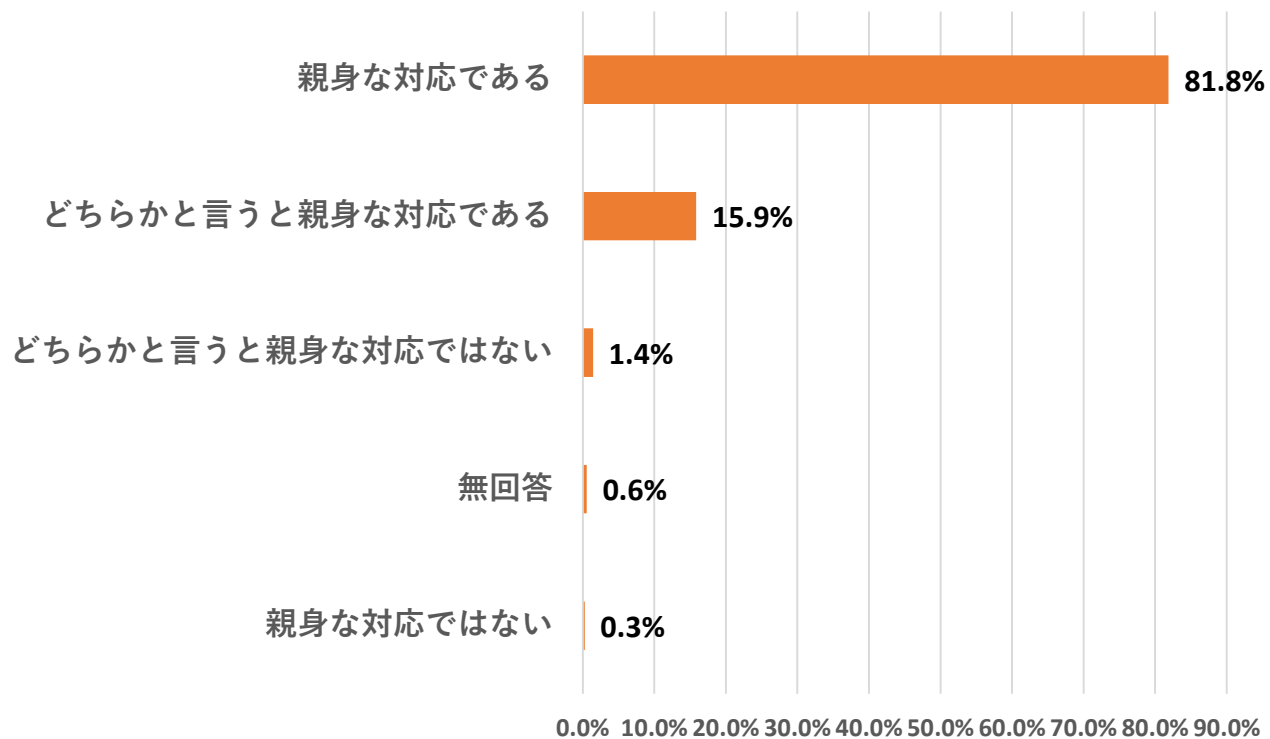
## 当金庫職員との面談について

当金庫職員との面談頻度に満足していますか。(N=347)



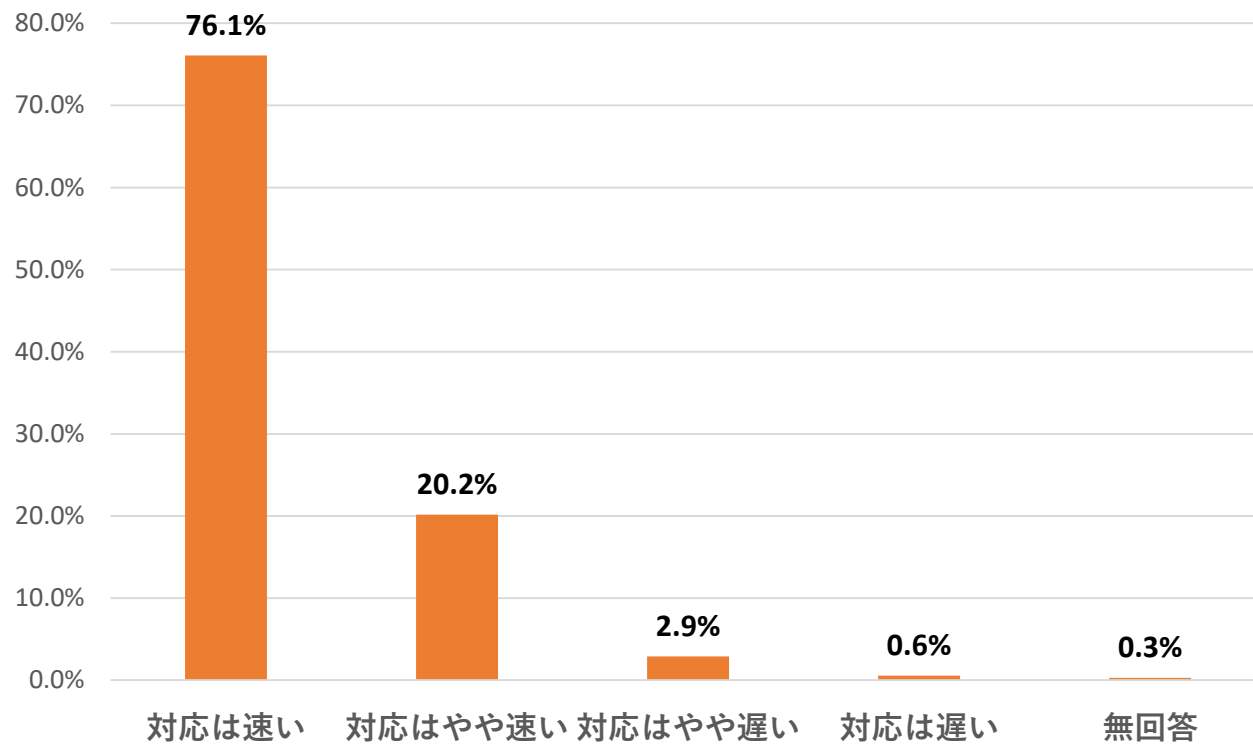
## 横浜信用金庫の担当者について

貴社と面談している担当者の対応について当てはまるものはどれですか。（N=347）



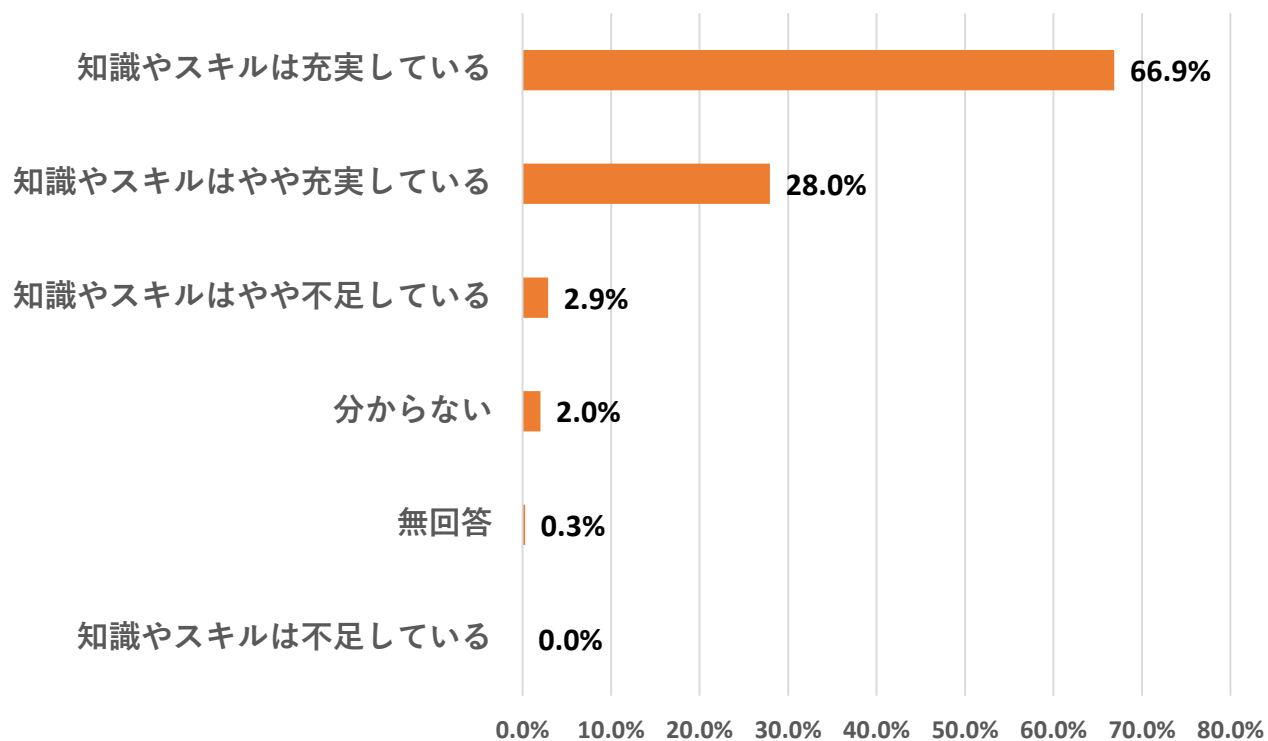
## 横浜信用金庫の担当者について

貴社と面談している担当者のスピードについて当てはまるものはどれですか。（N=347）



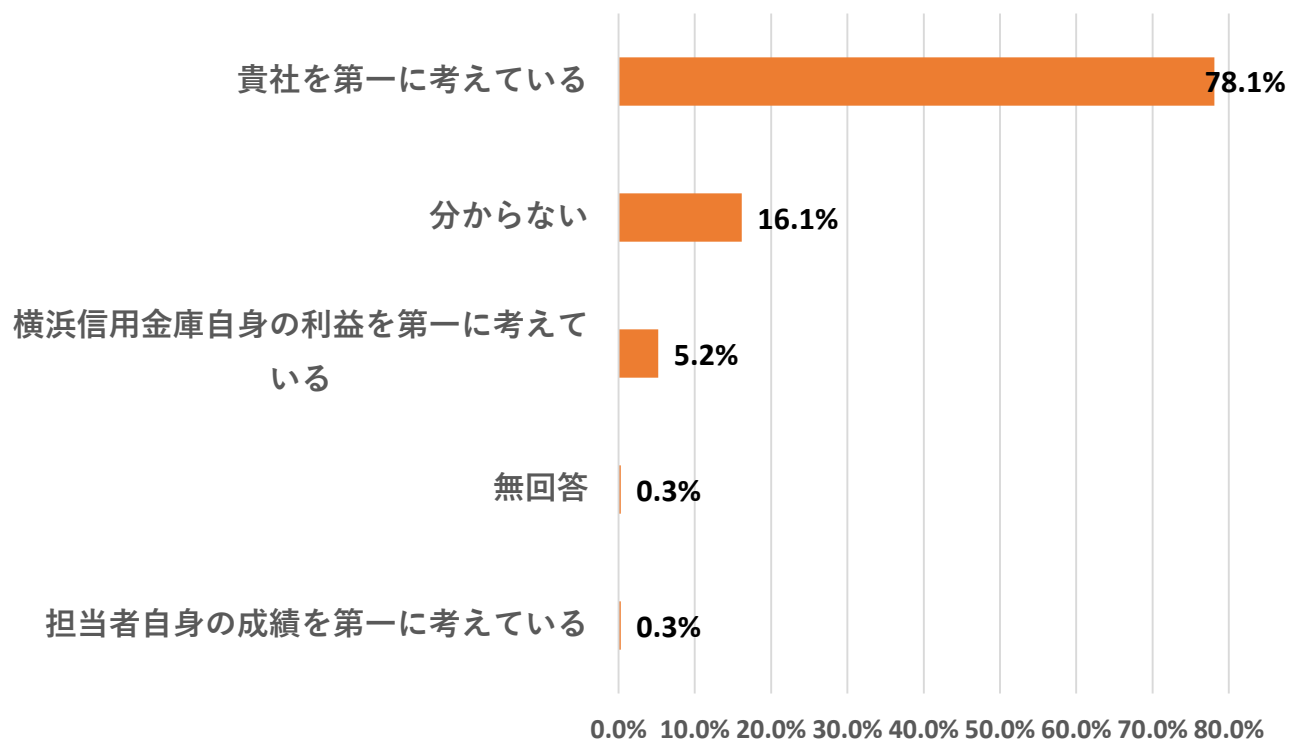
## 横浜信用金庫の担当者について

貴社と面談している担当者の知識やスキルについて当てはまるものはどれですか。 (N=347)



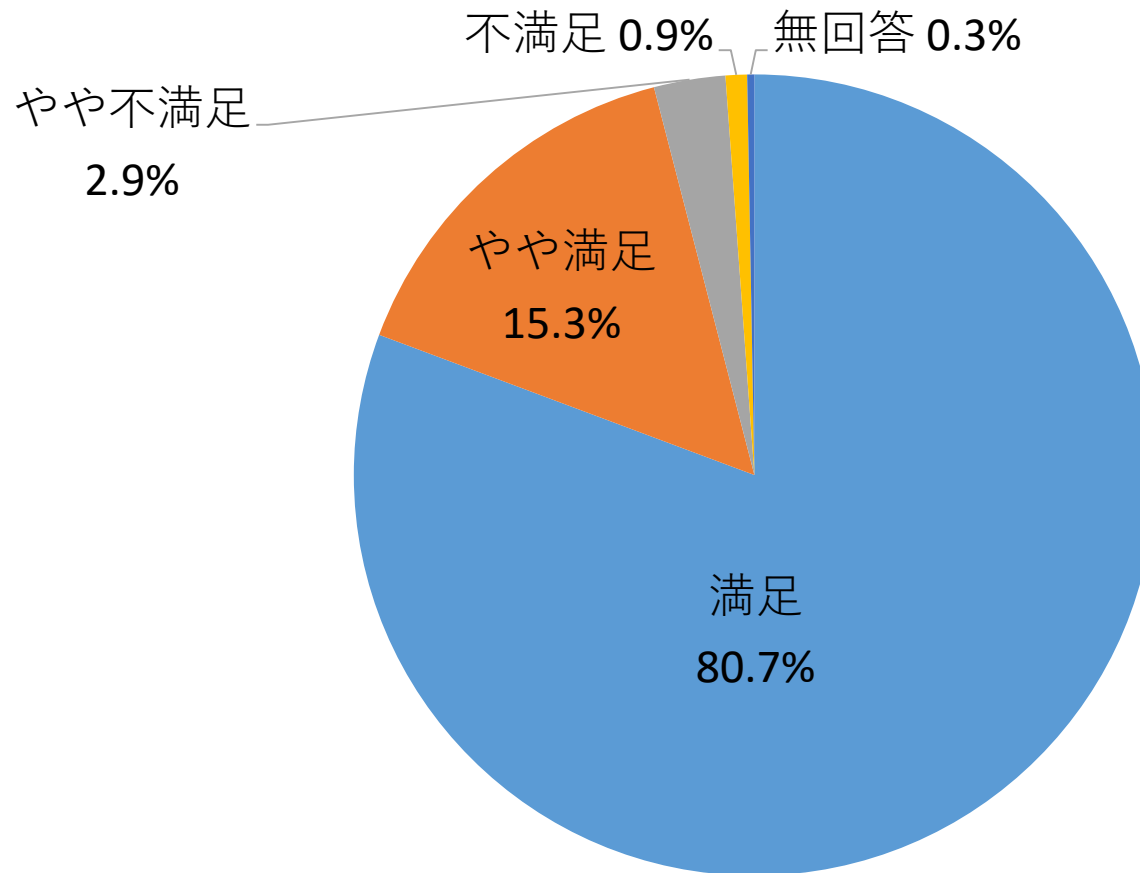
## 横浜信用金庫の担当者について

貴社と面談している担当者の営業姿勢について当てはまるものはどれですか。（N=347）



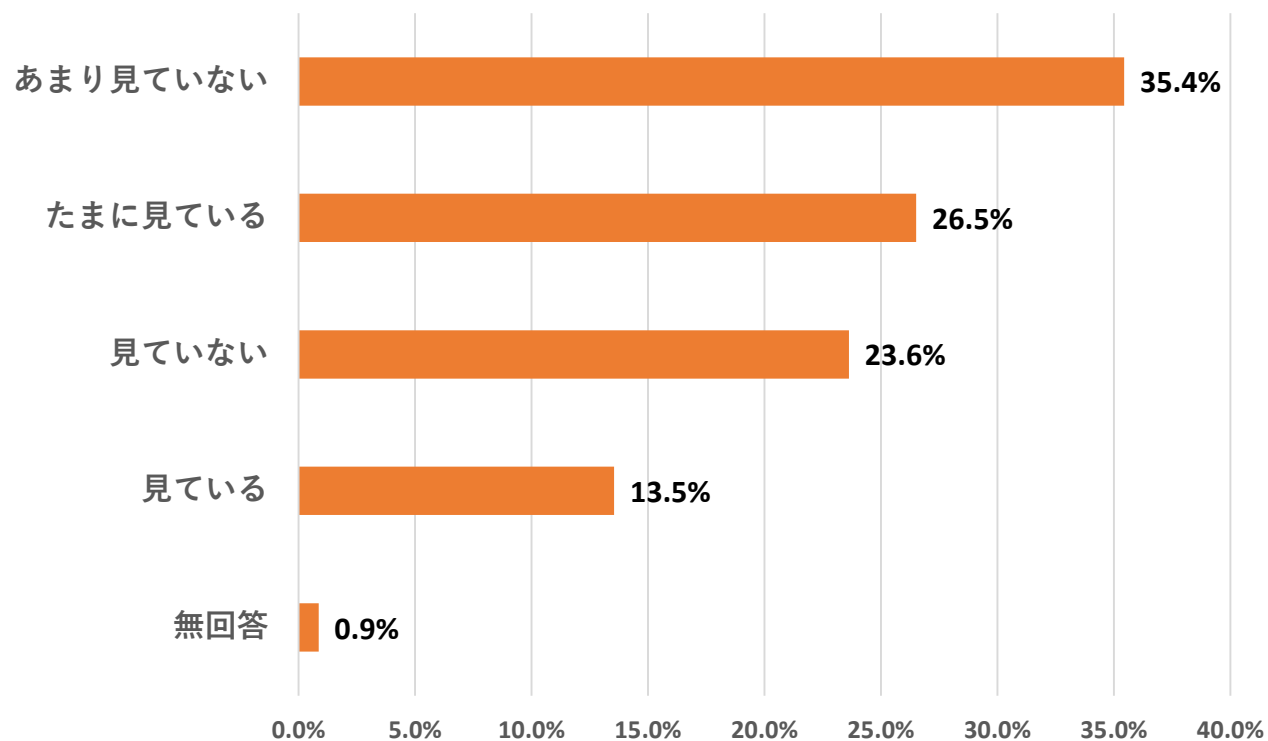
## 横浜信用金庫の担当者について

貴社と面談している担当者に満足していますか。(N=347)



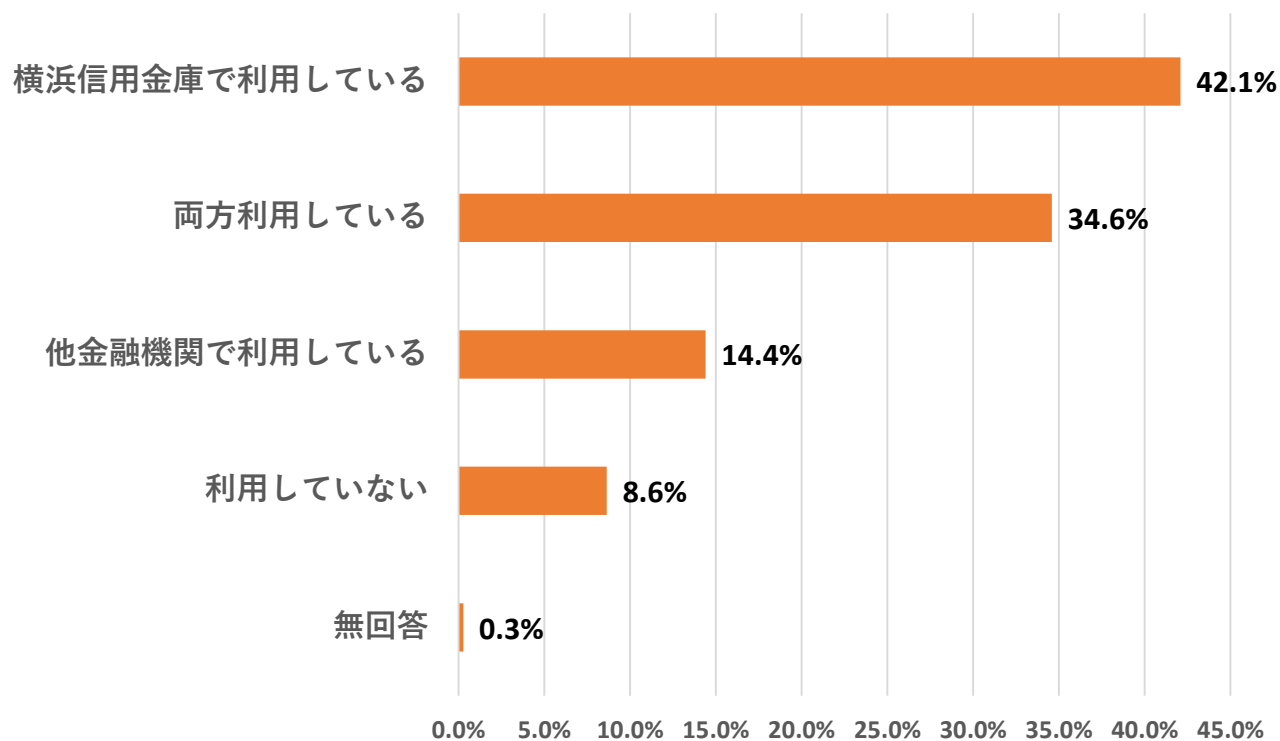
## インターネット等の利用状況について

横浜信用金庫ホームページの閲覧状況について当てはまるものはどれですか。（N=347）



## インターネット等の利用状況について

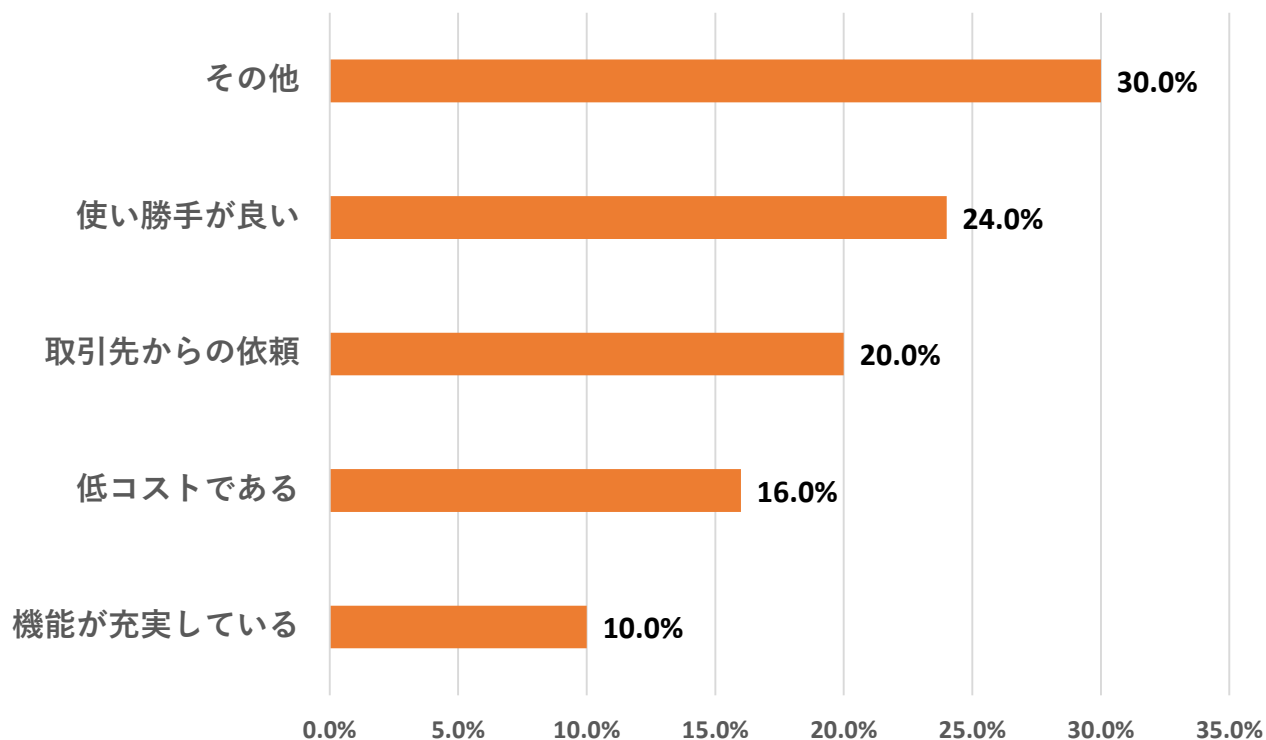
インターネットバンキングの利用状況について当てはまるものはどれですか。(N=347)





## インターネット等の利用状況について

他の金融機関で利用している理由について当てはまるものはどれですか。(N=50)

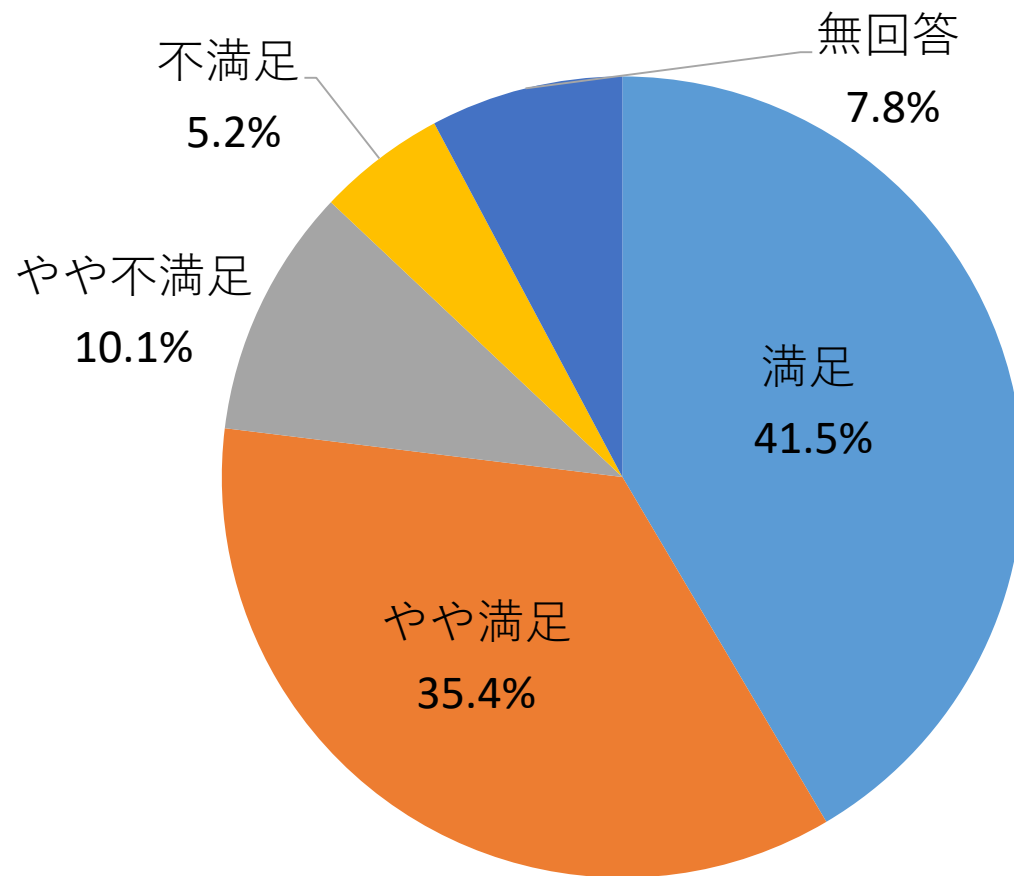


### (その他意見)

- 導入が早かった
- 一番取引の多い金融機関だから
- どうしても急ぐときは便利
- 他金融機関で勧められた
- メインバンク
- 入出金が多いので常に見れる状況であり、振込もしたいので
- 取引が早かった。給与も初めからやっているから。
- メインで使っている口座なのでネットバンキングを登録しました。
- 主にインターネットバンキングはメインバンクで行っているため
- 残高確認等手数料がかかるから。インターネットバンキングをすすめられた
- 以前からの取引の流れ。使い慣れてしまった為、他に変えるに至らない状況です。
- 以前より他金融機関でインターネットバンキングを利用している為
- 以前から利用していて、客先も利用しているから、変更できていない。

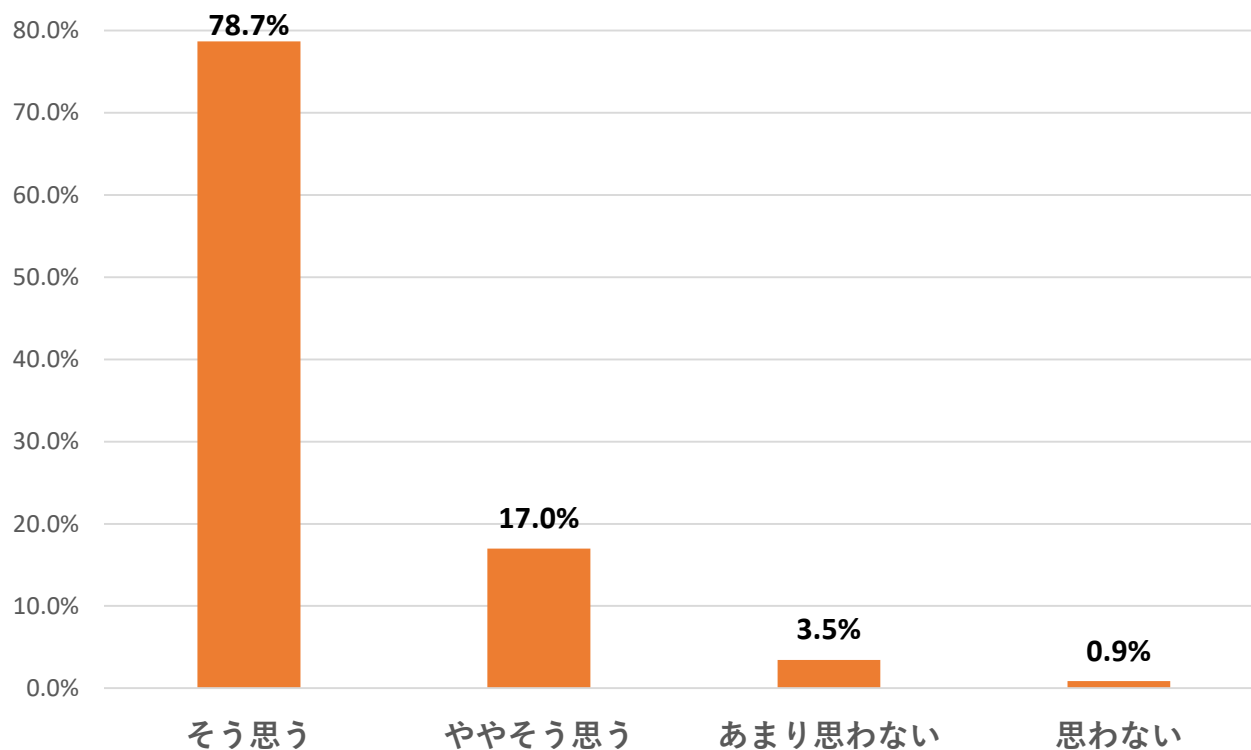
## インターネット等の利用状況について

横浜信用金庫のインターネット等サービスに満足していますか。(N=347)



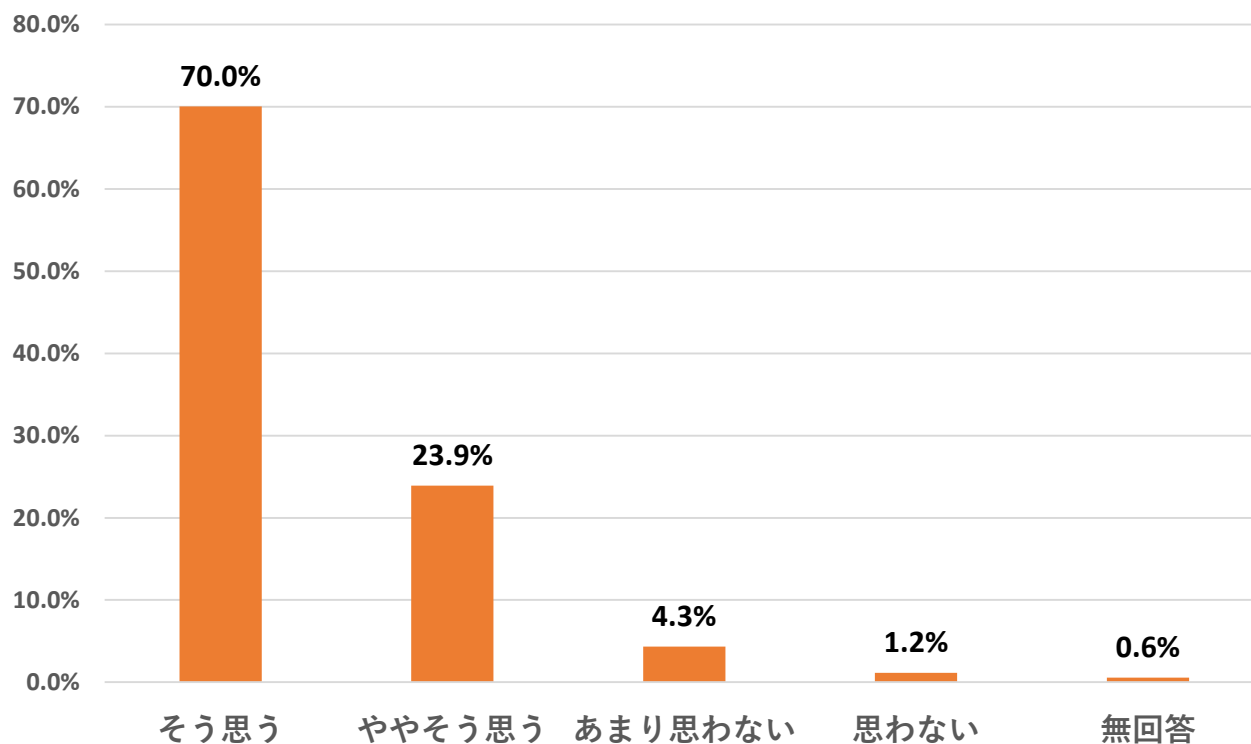
## 横浜信用金庫の融資対応について

横浜信用金庫は景気に左右されず親身な対応をしていますか。当てはまるものを選択してください。（N=347）



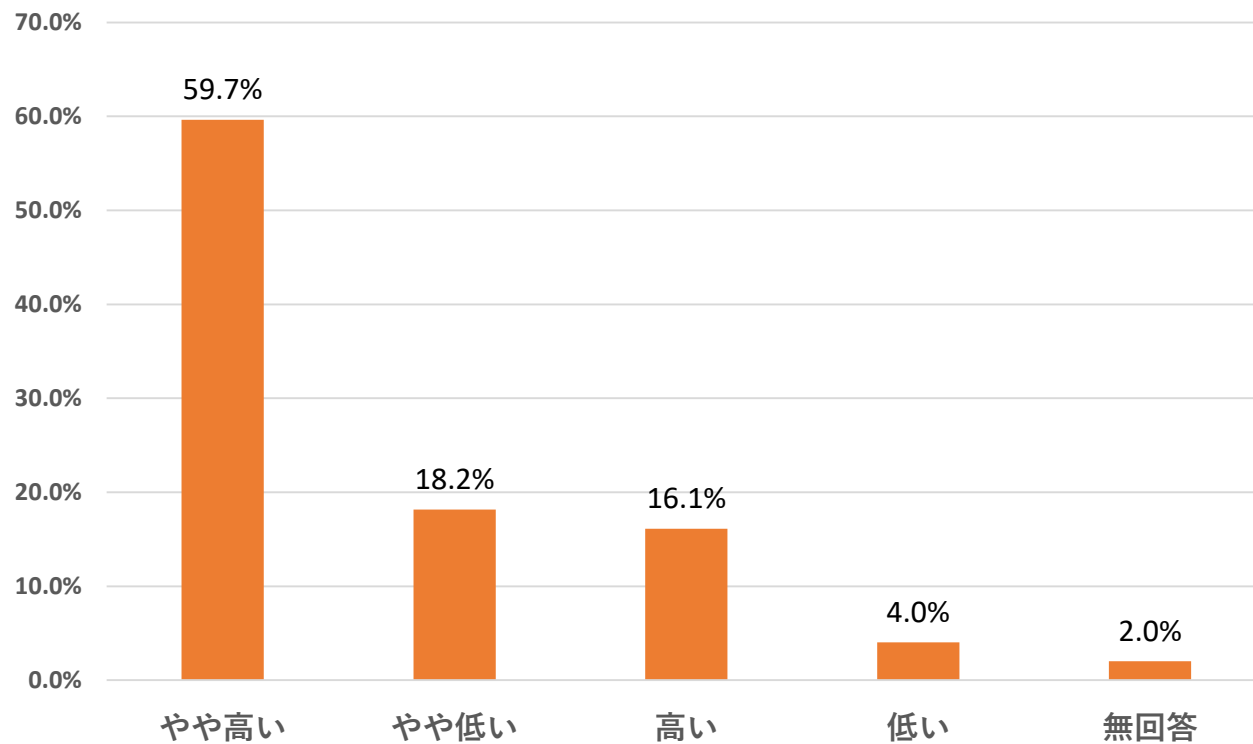
## 横浜信用金庫の融資対応について

横浜信用金庫の融資審査は柔軟であると思いますか。当てはまるものを選択してください。  
(N=347)



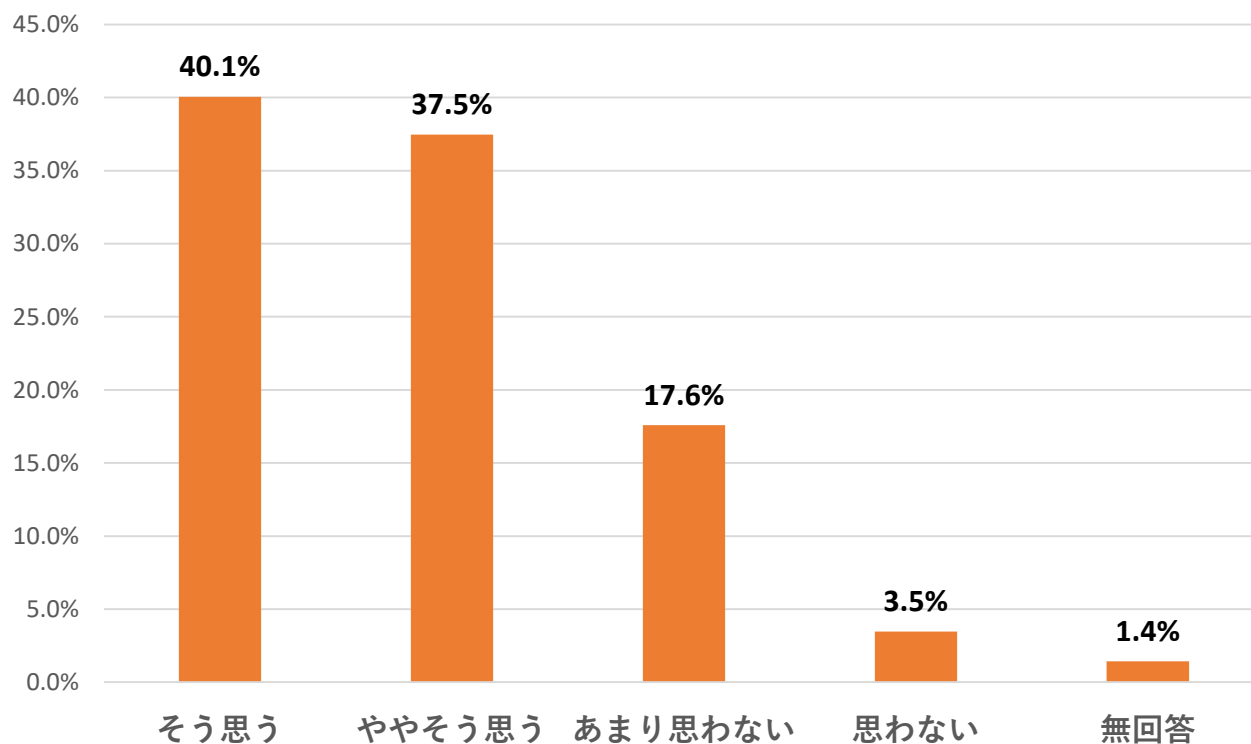
## 横浜信用金庫の融資対応について

横浜信用金庫の融資利率についてどのように感じますか。当てはまるものを選択してください。（N=347）



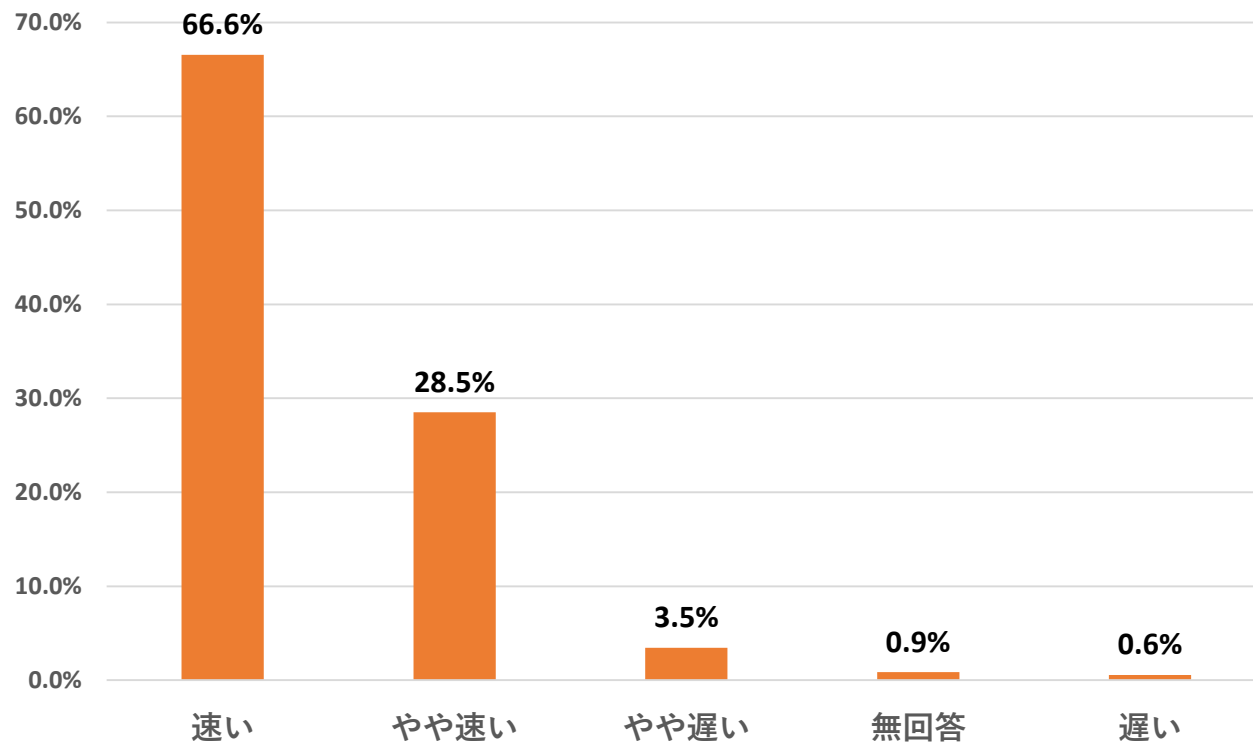
## 横浜信用金庫の融資対応について

横浜信用金庫は担保や信用保証協会の利用を重視していると思いますか。当てはまるものを選択してください。（N=347）



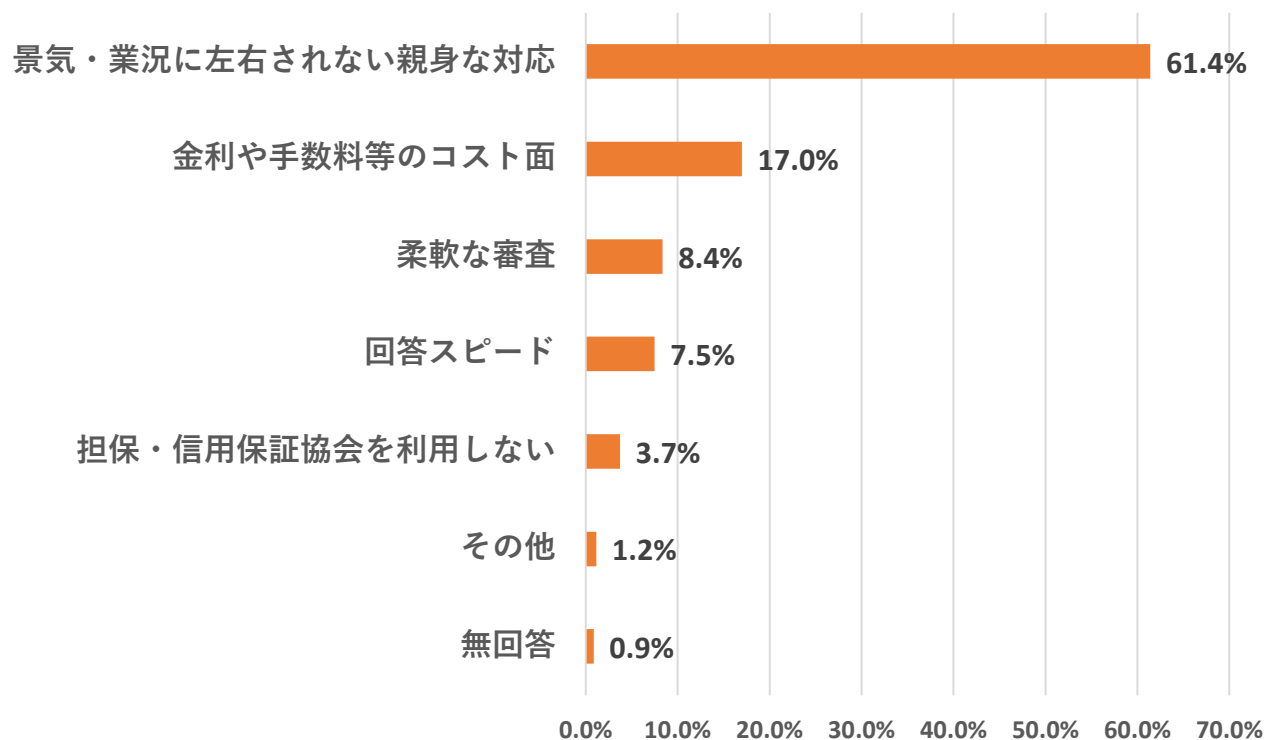
## 横浜信用金庫の融資対応について

相談から回答までのスピードについて当てはまるものを選択してください。（N=347）



## 横浜信用金庫の融資対応について

貴社が資金調達するにあたって最も重視することは何ですか。(N=347)



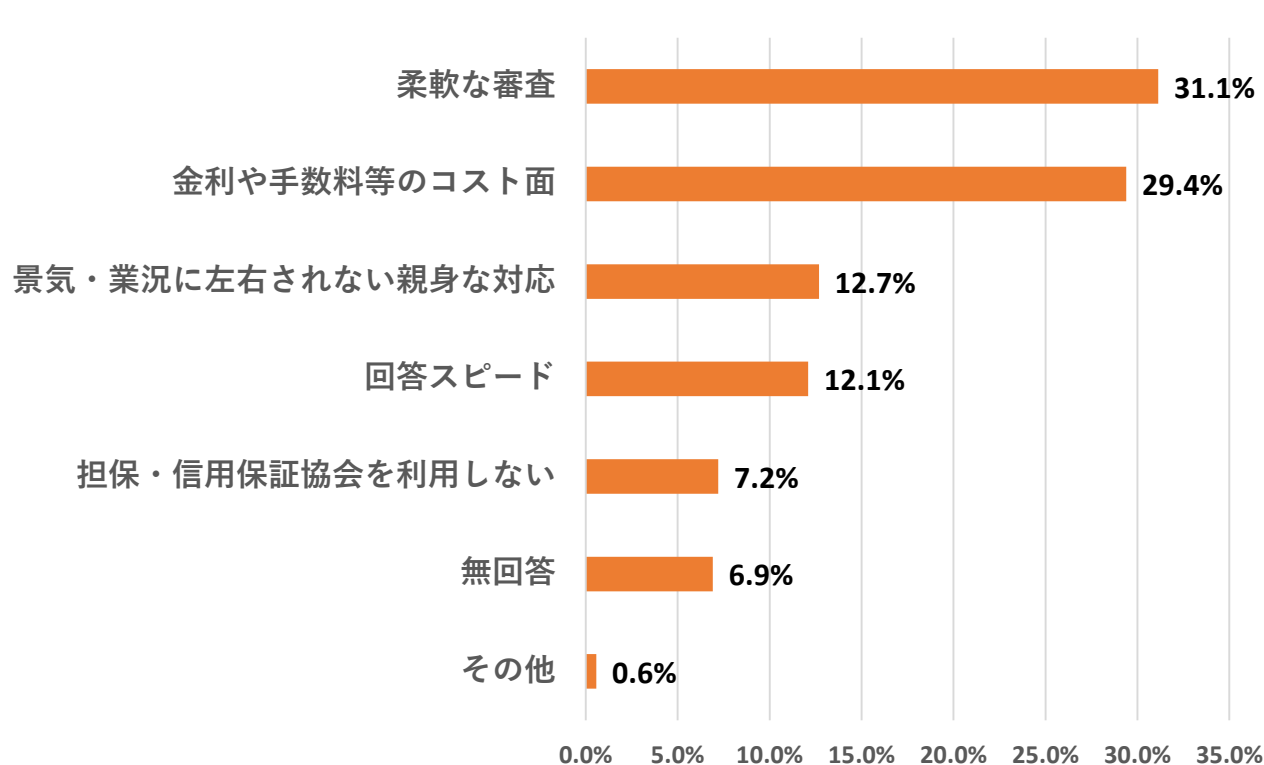
### (その他意見)

- 収益不動産を購入する場合は、その不動産から生み出される収益を審査対象にして欲しい。建物の築年数で評価を減額され、更に返済期間まで短縮されると自己資金を注ぎ込み納税などにも影響が出てくる。
- 担当者の対応と相性



## 横浜信用金庫の融資対応について

貴社が資金調達するにあたって2番目に重視することは何ですか。(N=347)

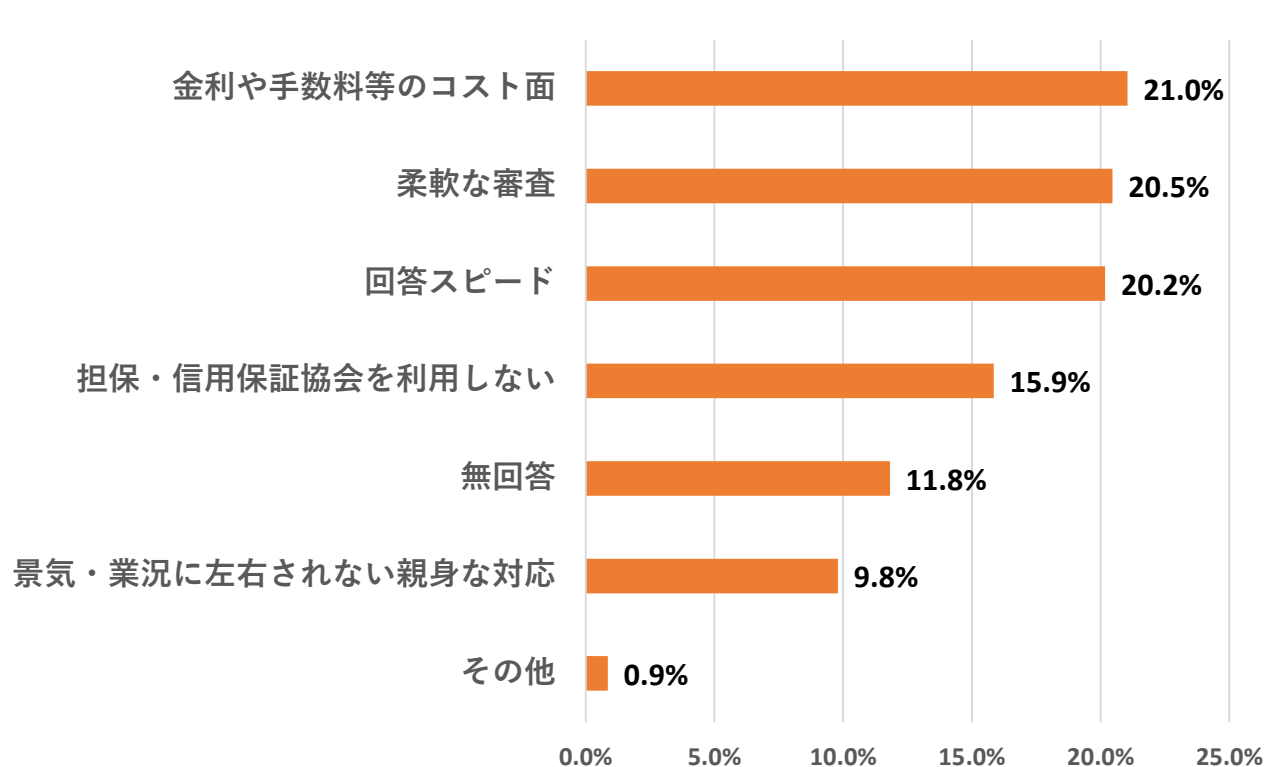


(その他意見)

- 分割返済が可能かどうか

## 横浜信用金庫の融資対応について

貴社が資金調達するにあたって3番目に重視することは何ですか。(N=347)

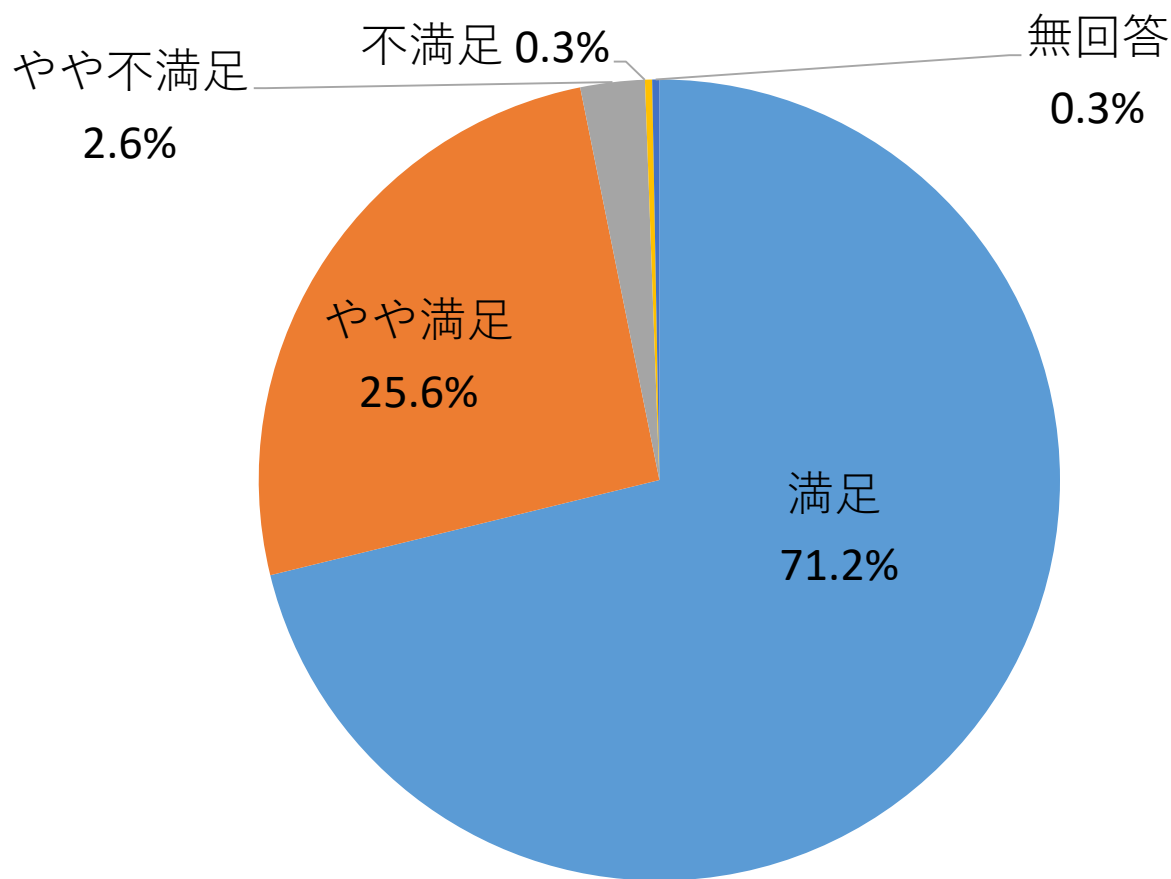


(その他意見)

- 客先の紹介
- 営業担当者の人柄や対応

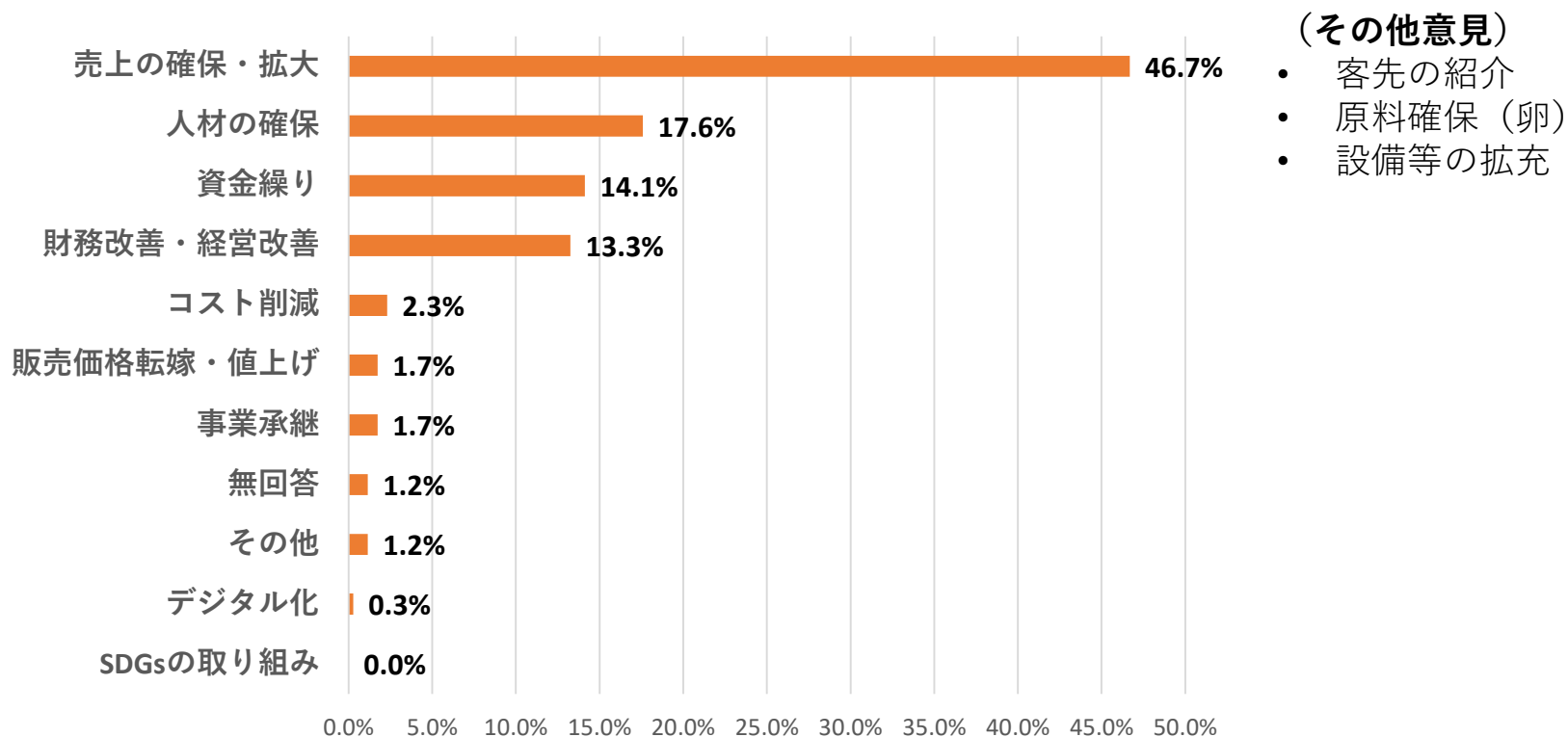
## 横浜信用金庫の融資対応について

横浜信用金庫との融資取引に満足していますか。(N=347)



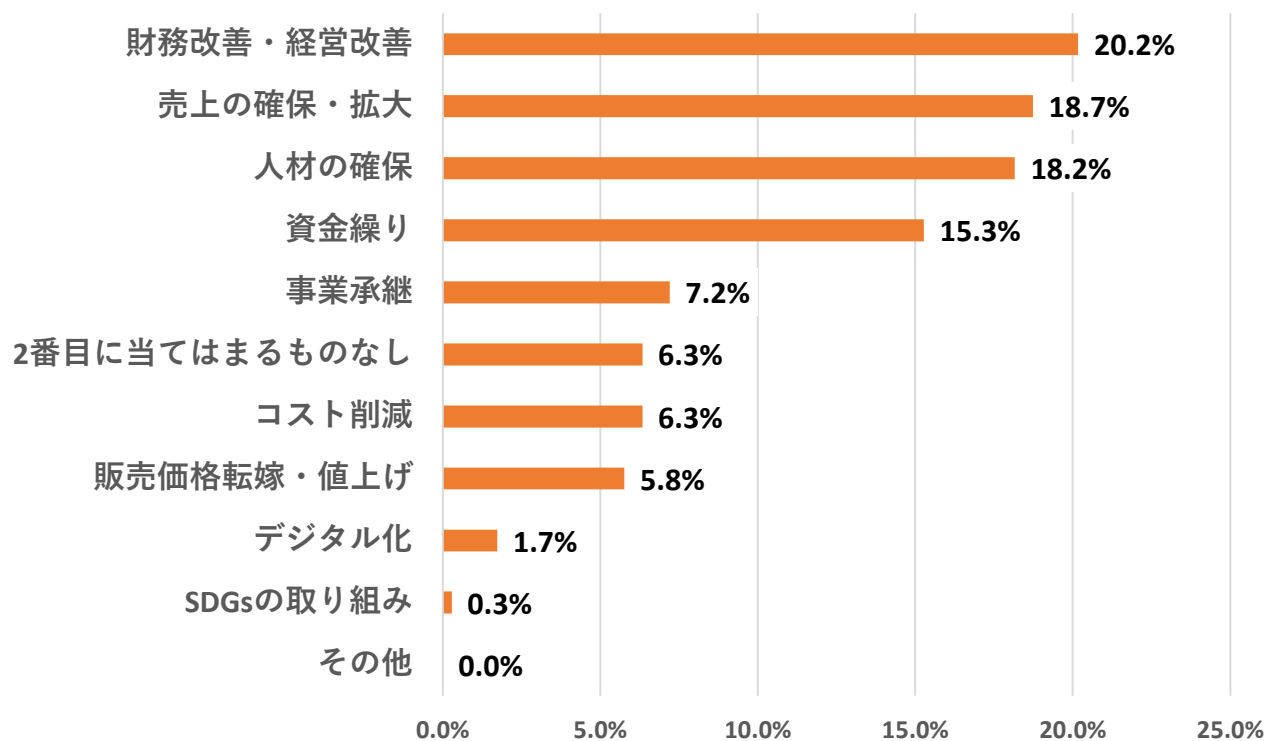
## 横浜信用金庫の貴社の経営課題に対する取り組み状況について

貴社の経営課題について最も当てはまるものはどれですか。（N=347）



## 横浜信用金庫の貴社の経営課題に対する取り組み状況について

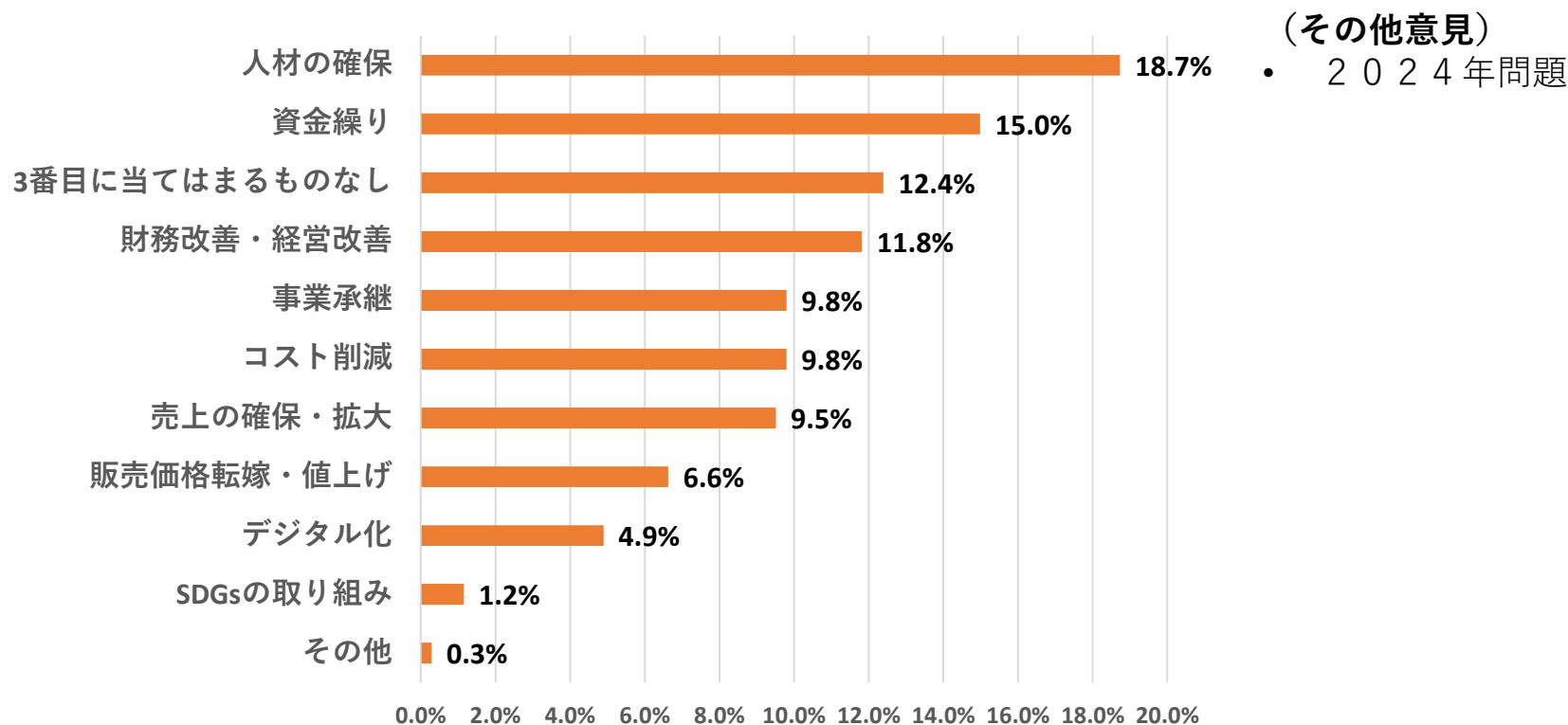
貴社の経営課題について2番目に当てはまるものはどれですか。(N=347)



# 調査結果

## 横浜信用金庫の貴社の経営課題に対する取り組み状況について

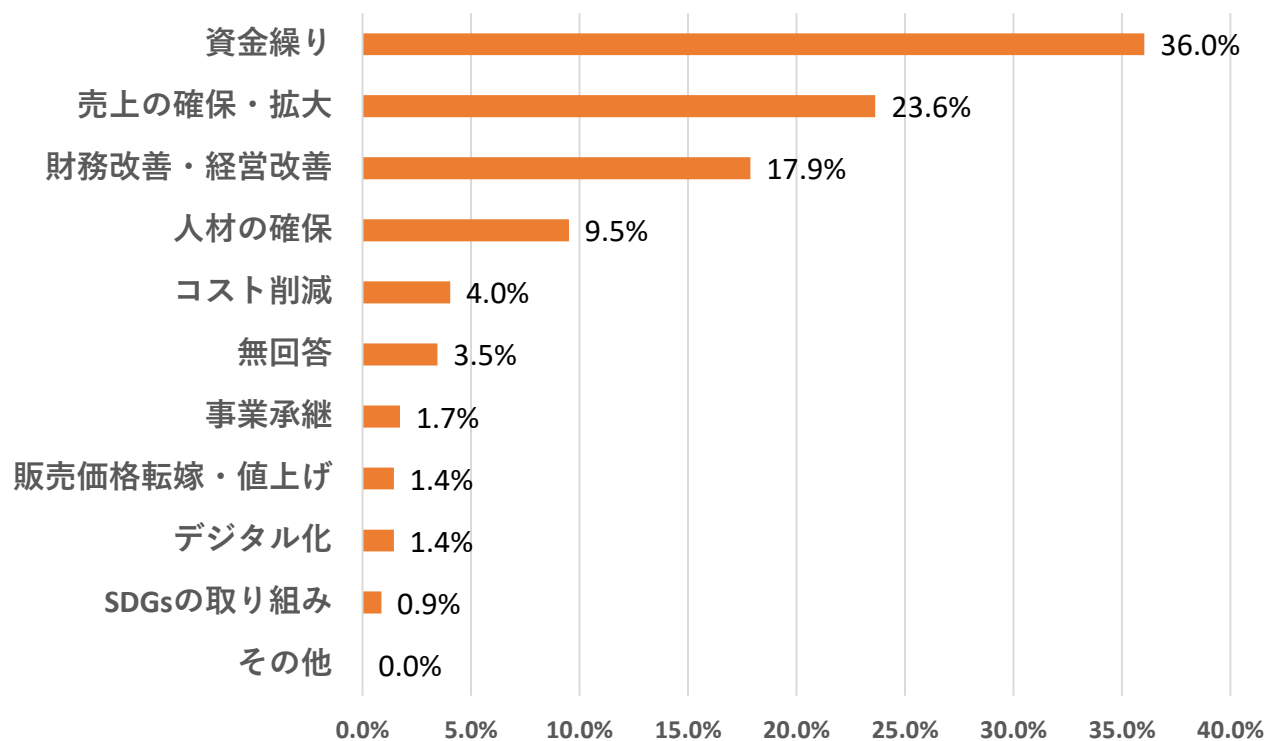
貴社の経営課題について3番目に当てはまるものはどれですか。 (N=347)



# 調査結果

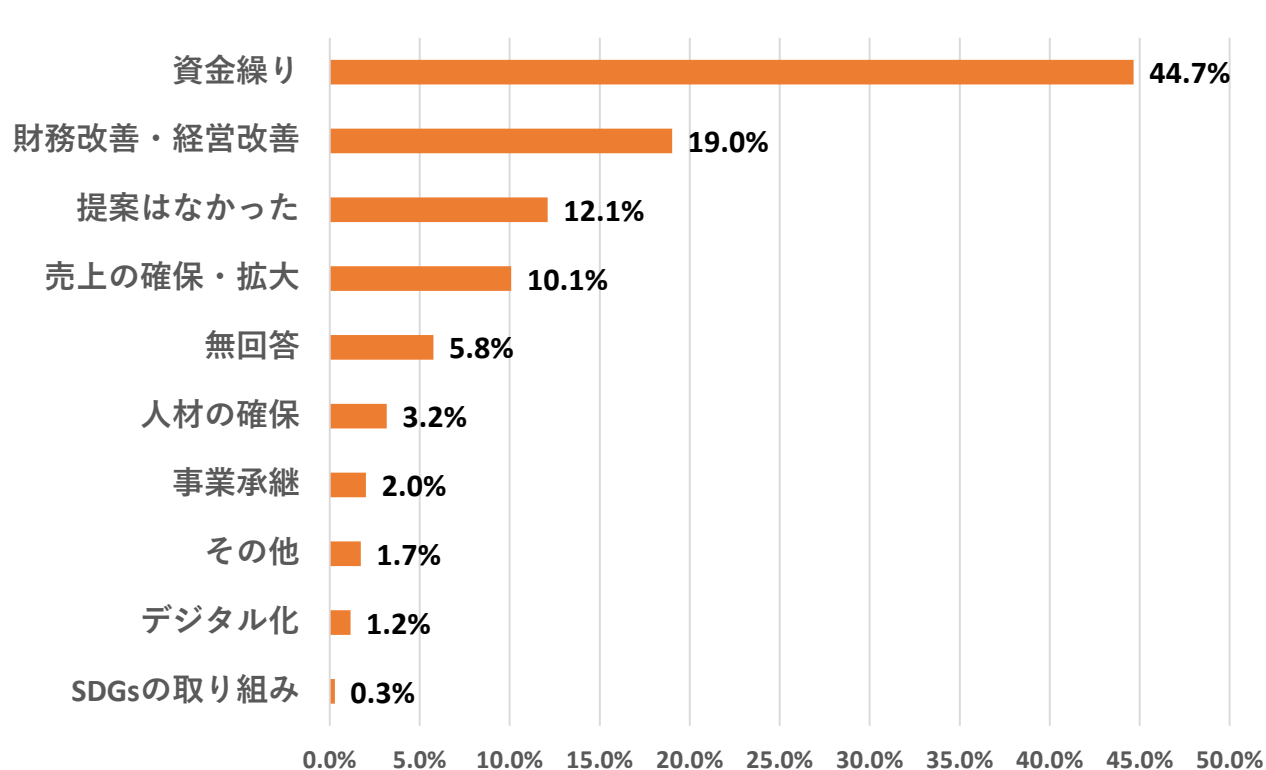
## 横浜信用金庫の貴社の経営課題に対する取り組み状況について

貴社の経営課題解決に向けて、横浜信用金庫に最も期待したい提案はどれですか。（N=347）



## 横浜信用金庫の貴社の経営課題に対する取り組み状況について

貴社の経営課題解決に対して、横浜信用金庫から最近（1年以内程度）提案のあったものはどれですか。最も多かった提案を選択してください。（N=347）



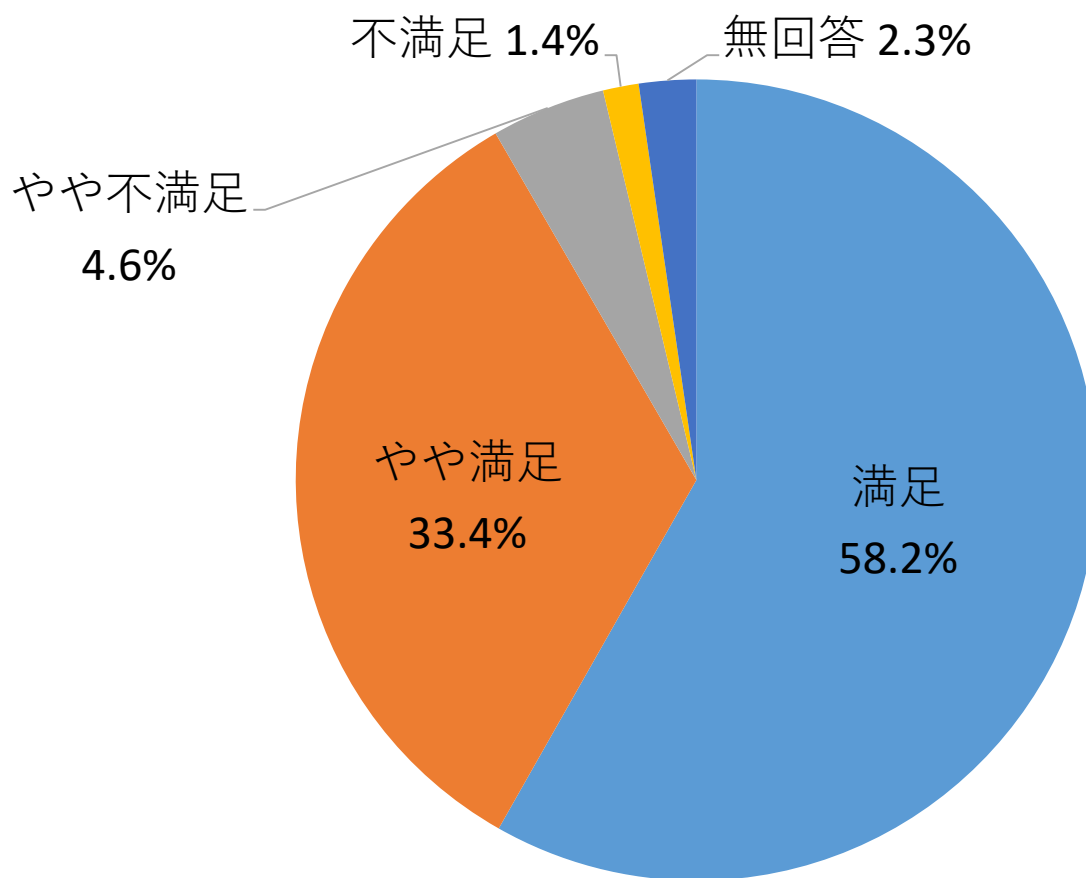
### （その他意見）

- 顧客紹介
- 融資の借換



## 横浜信用金庫の貴社の経営課題に対する取り組み状況について

横浜信用金庫の貴社の経営課題に対する取り組みに満足していますか。(N=347)



## 横浜信用金庫との取引の総合的な満足度について

横浜信用金庫との取引に満足していますか。(N=347)

