

「利用者満足度アンケート調査」報告書

〈調査時点：令和3年1月〉



まごころ、きらり

北星信用金庫

は じ め に

地域利用者の皆さまの利便性向上を図るため、満足度を重視した信用金庫経営を目指し、本年１月に第１４回目の「利用者満足度アンケート調査」を実施させていただき、この度アンケート調査の結果がまとまりましたのでご報告させていただきます。

今回の調査方法は、前回と同様にお客さまへ手渡しさせていただき、郵送により回答をいただく方式としました。

各店へのアンケート配布枚数は、士別中央営業部が６０枚、本店・旭川支店・士別北支店が各４０枚、札幌支店・円山支店が各２０枚、その他支店が各３０枚（１５店舗）で、総数６７０枚です。

ご回答いただいた総数は４９３人（回収率７３．６％）と、多数の方々にご協力をいただき、貴重なご意見ご要望を頂戴することができました。

当金庫は、本アンケート調査の結果を真摯に受け止めるとともに、内容の分析、検討を行い、経営施策に反映させていくことにより、お客さまからより満足いただける金融機関を目指し役職員一同邁進してまいりますので、何卒よろしくお願い申し上げます。

令和３年６月

お 客 さ ま へ の お 約 束

地域に根ざした地元の信用金庫として、皆さまのお役に立てる
金融機関を目指します。

1. 明るい笑顔、元気な挨拶、誠実な態度で皆さまをお迎えします。
2. 正確、迅速な事務処理と親切・丁寧な対応に努めます。
3. より良いサービスと皆さまのお役に立てる商品の提供に努めます。
4. お客様との信頼関係を大切にします。
5. お客様の立場に立った経営を行っていきます。

当金庫が行った経営改善事項等について

今回の調査において多くの利用者の皆さまから貴重なご意見・ご要望をいただきました。ご協力いただきました皆さまには心よりお礼申し上げます。今後の経営改善に活かすよう努めてまいります。

以下、令和2年度に当金庫が行った経営改善事項等について報告させていただきます。

○ 窓口対応の改善を図っています。

- ・ 全職員がサービス業の原点に立ち戻り、共通の認識を持ち、お客さまへの対応の向上を図っています。

○ 店舗環境等の整備を図っています。

- ・ 店内にお客さま用の消毒液を設置し、インフルエンザおよび新型コロナウイルスの感染予防をしています。
- ・ 心肺停止を起こし、倒れた方を救うAED(自動体外式除細動器)を全店に設置しています。

○ 魅力ある商品の提供に努めています。

- ・ 退職金特別金利定期預金をはじめ、当金庫にて年金を受給されるお客さまには「上乘せ金利定期預金」「年金プレゼント」等をご提供させていただいています。

○ 相談業務の充実を図っています。

- ・ 地域の健全な事業を営むのに必要な資金を円滑に供給していくこと、並びに地域の事業者の経営相談、アドバイスおよび経営改善に関するきめ細かな支援に取り組むことを目的に金融円滑化ご相談窓口を設置しております。
- ・ 貸付条件変更等に係る苦情相談窓口を設置しております。
- ・ 一般社団法人しんきん事業承継支援ネットワークを介し、事業承継、M&Aの相談業務及び実行支援を行っております。
- ・ 令和2年3月には新型コロナウイルス感染症対応金融相談窓口設置。
新型コロナウイルス感染拡大により影響を受けているお客さまの様々なご相談にお応えするため、5月緊急事態宣言下の大型連休期間中に「休日相談窓口」を開設しました。
引き続き当金庫は地域金融機関として、地域のお客さまへ丁寧に、きめ細やかに、そして相応しい課題解決・サポートに取り組んでまいります

- ・ 年金相談会を随時開催しています。
令和２年度は３５回実施しました。

○ 産学官連携の推進を図っています。

- ・ 平成２０年３月より名寄市立大学と「産学連携に関する協定書」を締結しております。
地域発展のため、今後も連携を強化して参ります。
- ・ 上川総合振興局との連携で道北の小学校三年生を対象に「ラミネート加工の北海道地図」を毎年贈呈し継続事業としています。
- ・ 平成２３年１１月に旭川産業創造プラザと連携協定を締結しました。
創業支援を含む地元事業者を、今後も応援して行きます。
- ・ 平成２６年３月に上川総合振興局と「地域活性化に向けた包括連携協定書」を締結しました。
上川北部地域の活性化を目指して行きます。
- ・ 平成２７年８月に旭川産業プラザ、旭川、稚内、留萌信金と上川、宗谷、留萌総合振興局管内の中小企業の経営の円滑化等を図る目的に有限責任事業組合（ＬＬＰ）を起ち上げ、道北産業応援ファンドの取扱いを開始しました。
- ・ 平成２８年３月に名寄市と「地方創生に係る包括連携協力に関する協定書」を締結しました。
- ・ 平成２８年８月に下川町と「地方創生に係る下川町と地域金融機関の包括連携協力に関する協定書」を締結しました。
- ・ 平成２８年９月に士別市と「地方創生に関する包括連携協定書」を締結しました。
- ・ 平成３０年７月に名寄市商工会議所と「地域活性化に向けた包括連携協定」を締結しました。
- ・ 平成３０年１０月に士別市商工会議所と「地域活性化に向けた包括連携協定」を締結しました。
- ・ 令和元年１０月に名寄市立大学学生への寄付講座を実施しました。

○ その他

- ・ 普通預金通帳には、環境に配慮したカーボン・オフセット通帳を導入し、通帳内部のページはカラーユニバーサルデザインを採用して、視覚障がいの方にやさしい通帳をご利用いただいています。

- ・ 環境問題の取組みとして、環境負荷低減のためにクールビズ（５月～９月）を実施しました。
 - ・ 年金指定のお客さまを対象に「年金プレゼント品の配付」を実施しました。
※「年金日帰り温泉旅行」については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より、令和２年度は実施を見合わせました。
 - ・ ２市５町１村（名寄市・士別市・美深町・下川町・中川町・音威子府村・剣淵町・和寒町）の地域企業景気動向調査を実施し、景況レポートを発行しています。
（調査期間７月・１月）
 - ・ 地域の芸術・文化等発信の施設として、レンガの家「きらり」を多くの方々にご利用いただいております。
 - ・ 取材・執筆・編集をすべて女性職員が行い、地元の活動・ヒト・お店などを紹介する情報誌「F e e l（フィール）」を年２回（６月・１２月）発行しています。
 - ・ 地域の行事等に積極的に参加しています。
名寄市の冬を楽しく暮らす条例に基づき、模範となる冬の暮らしの創意工夫や活動の取組みが認められ、令和２年「名寄市ホワイトマスター」を受賞。
平成２年より営業エリア内各支店で毎年アイスクャンドルを製作し、店舗周辺で展示、お客さまより好評をいただいております。
- ※令和２年度におきましては、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より多くの行事が開催中止となりました。

調査結果の概要

1. アンケート方法

- | | |
|-----------|--|
| (1) 調査期間 | 令和3年1月13日(水)～1月22日(金) |
| (2) 調査方法 | 店頭調査と渉外訪問調査 |
| (3) 回収方法 | 回答者からの直接郵送(無記名) |
| (4) 実施対象者 | 670人(全店) 土別中央営業部 60人
本店・旭川支店・土別北支店 各40人
札幌支店・円山支店各20人 其他支店各30人(15支店) |
| (5) 回答者数 | 493人(回収率73.6%) |
| (6) 回答者属性 | |

① 回答者の性別

男 性	194人(39.4%)
女 性	252人(51.1%)
無 回 答	47人(9.5%)

② 回答者の年代

10 代	0人(0.0%)
20 代	20人(4.1%)
30 代	46人(9.3%)
40 代	86人(17.4%)
50 代	105人(21.3%)
60 代	91人(18.5%)
70代以上	119人(24.1%)
無 回 答	26人(5.3%)

③ 回答者の職業

会 社 員	200人(40.6%)
会社役員	73人(14.8%)
自 営 業	65人(13.2%)
年金受給	29人(5.9%)
専業主婦	45人(9.1%)
学 生	0人(0.0%)
無 職	16人(3.2%)
そ の 他	17人(3.4%)
無 回 答	48人(9.7%)

2. アンケート結果

（１）職員の言葉づかい、挨拶、身だしなみはきちんとできていますか。

満足 427 人（86.6%）、やや満足 36 人（7.3%）を合わせると 463 人（93.9%）のお客様から、概ね満足されているとの回答をいただきました。

（２）店舗の環境はいかがですか。

（内外観、店内の温度、店内外の美化・清掃、ＡＴＭ、駐車場など）

満足 361 人（73.2%）、やや満足 65 人（13.2%）を合わせると 426 人（86.4%）のお客様から、概ね満足されているとの回答をいただきました。

（３）新型コロナウイルス感染症拡大防止について、店舗の対応はいかがですか。

満足 325 人（65.9%）、やや満足 61 人（12.4%）を合わせると 386 人（78.3%）のお客様から、概ね満足されているとの回答をいただきました。

（４）ご来店時の職員の対応はいかがですか。

（親しみやすさ、待ち時間、説明のわかりやすさなど）

満足 395 人（80.1%）、やや満足 53 人（10.8%）を合わせると 448 人（90.9%）のお客様から、概ね満足されているとの回答をいただきました。

（５）ご訪問時の職員の対応はいかがですか。

（訪問時間や約束事の厳守、説明のわかりやすさなど）

満足 375 人（76.1%）、やや満足 43 人（8.7%）を合わせると 418 人（84.8%）のお客様から、概ね満足されているとの回答をいただきました。

- (6) 上記(1)～(5)のご質問につきまして、「やや不満」「不満」とご回答いただいたお客さまにお聞きします。お客さまの満足向上につながるご意見・ご要望等がございましたら、ご記入をお願いいたします。

様々なご意見をいただき、ありがとうございました。ご意見の一部を、資料3「お客さまからのご意見・ご要望」に掲載しております。

- (7) 預金商品(定期預金・定期積金)は低金利が続いておりますが、金利の他にどのようなサービスがあると魅力を感じますか(複数回答)。

契約時プレゼント 101 人(19.6%)、懸賞金付定期預金 204 人(39.5%)、その他 70 人(13.6%)との回答をいただき、懸賞金付定期預金に魅力を感じるお客さまが多い結果となりました。

懸賞金付定期預金ではないのですが、令和3年5月10日より、北星しんきん創立70周年記念懸賞付定期積金の取扱いを開始いたしました。詳細につきましては北星しんきんHPをご覧くださいか、お近くの北星しんきん 店舗窓口にお問い合わせください(令和3年10月29日まで実施予定ですが早期終了となる場合がございます)。

無回答の方は141人(27.3%)という結果となりました。

- (8) 融資商品(個人ローン・住宅ローン・事業性融資等)について、どのような商品や取組み等があると便利・魅力を感じ利用したいと思いますか(複数回答)。

申込書・契約書等への記載が簡便である 192 人(31.0%)、WEBで完結するローン(来店不要型) 55 人(8.9%)、審査可否が速い 71 人(11.5%)、平日の遅い時間帯での相談窓口 40 人(6.5%)、土日祝日の相談窓 59 人(9.5%)、その他 38 人(6.1%)との回答をいただき、諸手続が簡便である事に魅力を感じるお客さまが多い結果となりました。

無回答の方は164人(26.5%)という結果となりました。

- (9) 上記(7)、(8)以外でどのような商品・取組み・サービス等があれば利用したいと思いますか(複数回答)。

保険商品の充実 68 人(13.2%)、投資信託 73 人(14.1%)、iDeCo 39 人(7.6%)コンサルティング 8 人(1.6%)、その他 39 人(7.6%)との回答をいただきましたが、無回答の方は289人(56.0%)という結果となりました。

今後も様々なサービスを充実させ、お客さまのご要望にお応えできるよう努めてまいります。

- (10) 心に残る、感銘を受けたなど、当金庫にまつわるエピソード等がございましたらお聞かせください。

様々な心に残るエピソードをいただき、ありがとうございました。一部を資料3「お客さまからのご意見・ご要望」に掲載しております。お客さまによりご満足していただけるよう、真心こめた対応を心掛けていきます。

- (11) その他ご意見、ご要望がございましたら、ご記入ください。

様々なご意見をいただき、ありがとうございました。ご意見の一部を、資料3「お客さまからのご意見・ご要望」に掲載しております。

(資 料 1)

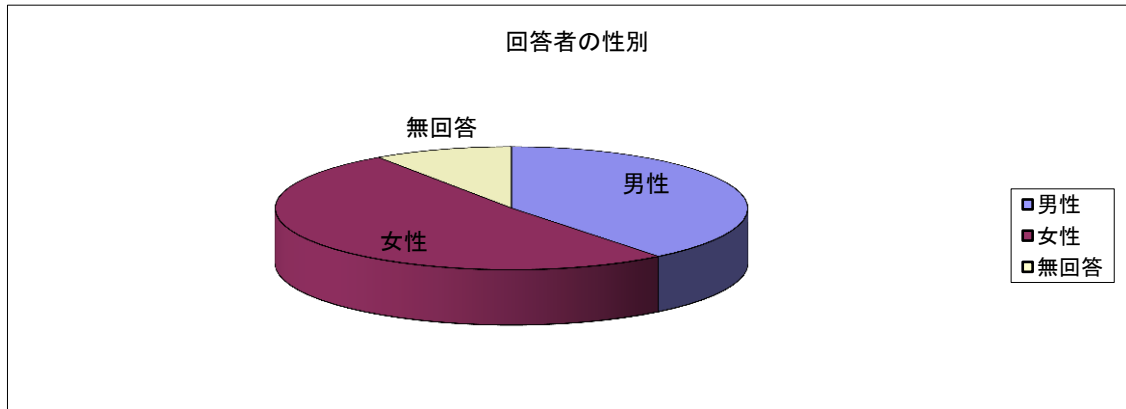
利用者満足度アンケート調査

回答者属性

令和 3 年 6 月

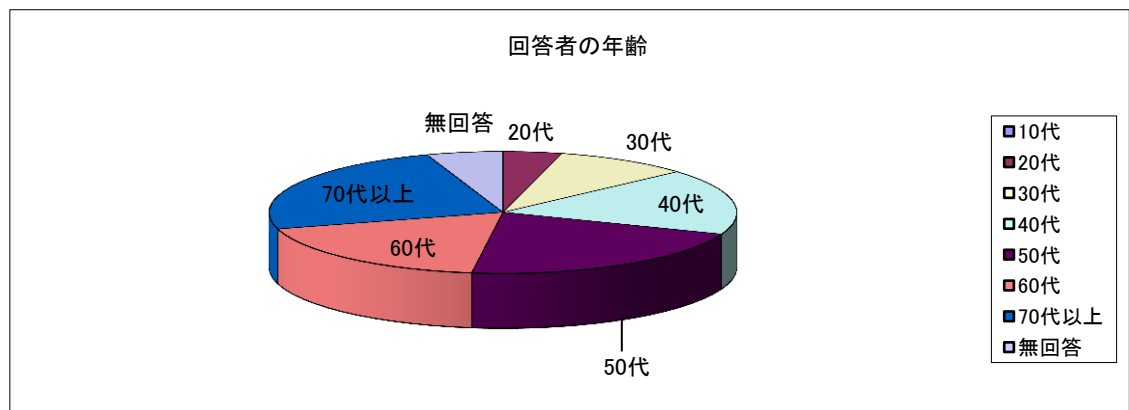
①回答者の性別

男性	女性	無回答	合計
194	252	47	493



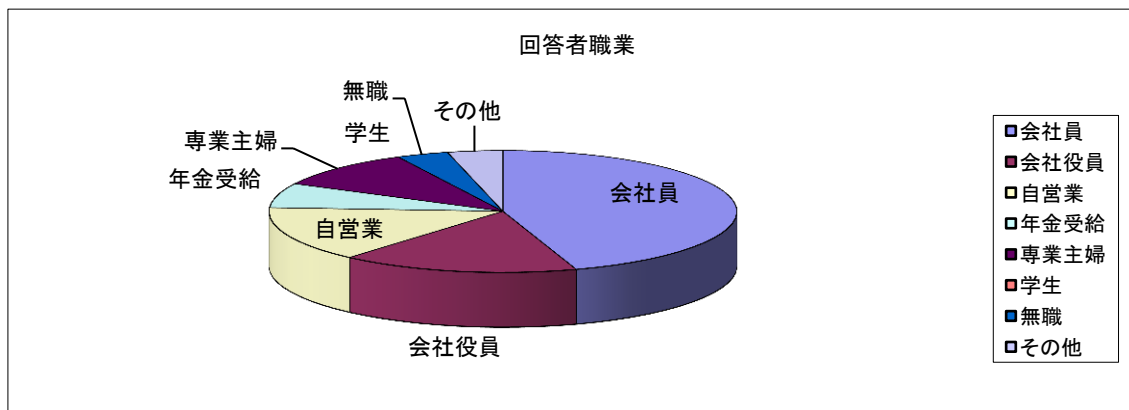
②回答者の年代

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	合計
0	20	46	86	105	91	119	26	493



③回答者の職業

会社員	会社役員	自営業	年金受給	専業主婦	学生	無職	その他	無回答	合計
200	73	65	29	45	0	16	17	48	493



(資 料 2)

利用者満足度アンケート調査

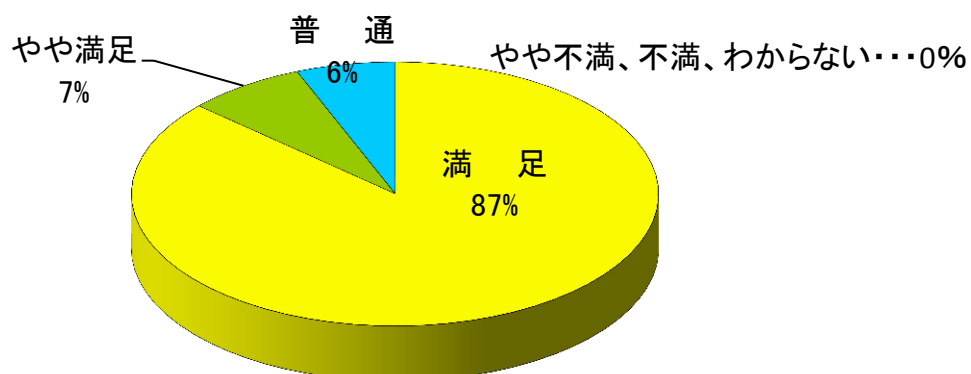
設問別集計結果

令和 3 年 6 月

1. 職員の言葉づかい、挨拶、身だしなみはきちんとできていますか。

	満 足	やや 満足	普 通	やや 不満	不 満	わ か ら な い	無 回 答	
本店	28	0	1	0	0	0	0	29
美深	19	4	2	0	0	0	0	25
下川	19	0	1	0	0	0	0	20
風連	19	4	2	0	0	0	0	25
中川	24	3	0	0	0	0	0	27
音威子府	24	2	0	0	0	0	0	26
旭川	24	0	1	0	0	0	0	25
旭川北	20	0	2	0	0	0	0	22
中央通	19	1	0	0	0	0	0	20
公園通	16	0	3	0	0	0	0	19
ふれあい	18	2	0	0	0	0	0	20
永山	23	1	1	0	0	0	0	25
士別中央営業部	33	6	5	0	0	0	0	44
士別北	23	2	5	0	0	0	0	30
朝日	21	2	2	0	0	0	0	25
剣淵	20	2	2	0	0	0	0	24
和寒	19	3	1	0	0	0	0	23
東光	14	1	1	0	0	0	0	16
金星橋	12	2	1	0	0	0	0	15
札幌	13	1	0	0	0	0	0	14
円山	19	0	0	0	0	0	0	19
	427	36	30	0	0	0	0	493

職員の言葉づかい、挨拶、身だしなみはきちんとできていますか。



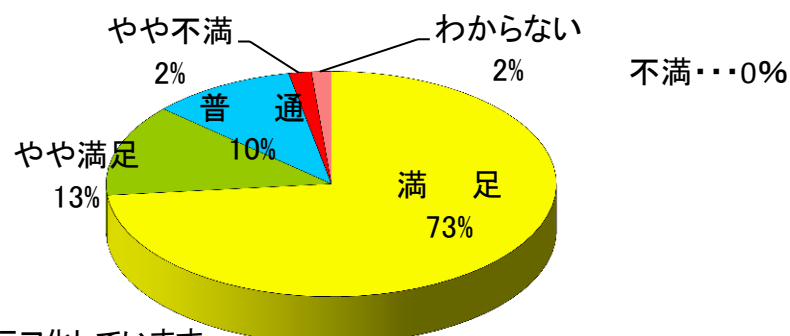
※無回答は除いてグラフ化しています。

2. 店舗の環境はいかがですか。
 (内外観、店内の温度、店内外の美化・清掃、ATM、駐車場など)

	満 足	やや 満足	普 通	やや 不満	不 満	わ か ら な い	無 回 答	
本店	24	1	3	0	0	1	0	29
美深	19	4	1	1	0	0	0	25
下川	16	3	1	0	0	0	0	20
風連	21	1	3	0	0	0	0	25
中川	18	9	0	0	0	0	0	27
音威子府	21	3	2	0	0	0	0	26
旭川	19	3	3	0	0	0	0	25
旭川北	17	2	2	1	0	0	0	22
中央通	15	1	1	2	0	1	0	20
公園通	17	2	0	0	0	0	0	19
ふれあい	12	5	2	0	0	0	1	20
永山	20	2	1	1	0	1	0	25
士別中央営業部	27	8	9	0	0	0	0	44
士別北	17	3	6	2	0	2	0	30
朝日	20	2	3	0	0	0	0	25
剣淵	16	4	4	0	0	0	0	24
和寒	13	6	3	1	0	0	0	23
東光	10	3	2	0	0	1	0	16
金星橋	10	1	4	0	0	0	0	15
札幌幌	11	2	0	0	0	1	0	14
円山	18	0	1	0	0	0	0	19
	361	65	51	8	0	7	1	493

店舗の環境はいかがですか。

(内外観、店内の温度、店内外の美化・清掃、ATM、駐車場など)

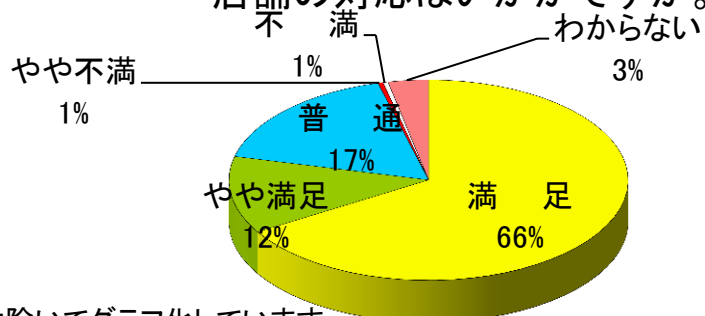


※無回答は除いてグラフ化しています。

3. 新型コロナウイルス感染症拡大防止について、店舗の対応はいかがですか。

	満 足	や や 満 足	普 通	や や 不 満	不 満	わ か ら な い	無 回 答	
本店	20	5	2	0	0	2	0	29
美 深	18	3	4	0	0	0	0	25
下 川	14	2	4	0	0	0	0	20
風 連	14	4	5	1	1	0	0	25
中 川	19	4	3	0	0	1	0	27
音 威 子 府	20	2	4	0	0	0	0	26
旭 川	20	0	4	0	0	1	0	25
旭 川 北	16	3	3	0	0	0	0	22
中 央 通	18	1	0	0	0	1	0	20
公 園 通	10	2	6	0	0	1	0	19
ふ れ あ い	14	2	3	0	0	0	1	20
永 山	19	3	0	0	1	2	0	25
士別中央営業部	24	4	14	1	0	0	1	44
士 別 北	16	5	6	0	0	3	0	30
朝 日	18	2	4	0	0	1	0	25
剣 淵	13	5	5	0	0	1	0	24
和 寒	11	5	6	0	0	0	1	23
東 光	8	2	5	0	0	1	0	16
金 星 橋	9	1	5	0	0	0	0	15
札 幌	9	4	0	0	0	1	0	14
円 山	15	2	1	0	0	1	0	19
	325	61	84	2	2	16	3	493

新型コロナウイルス感染症拡大防止について、
店舗の対応はいかがですか。

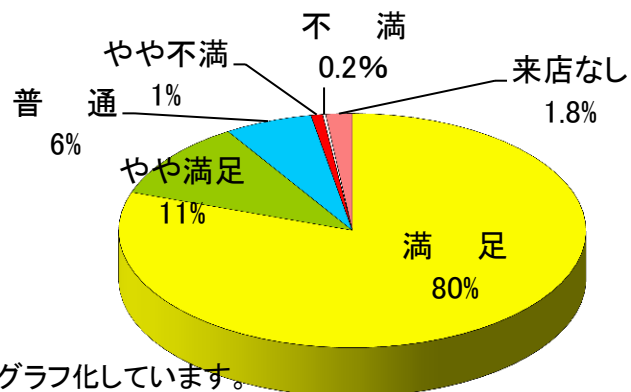


※無回答は除いてグラフ化しています。

4. ご来店時の職員の対応はいかがですか。
(親しみやすさ、待ち時間、説明のわかりやすさなど)

	満 足	やや 満足	普 通	やや 不満	不 満	来 店 なし	無 回 答	
本店	27	1	1	0	0	0	0	29
美深	20	5	0	0	0	0	0	25
下川	19	1	0	0	0	0	0	20
風連	21	1	2	1	0	0	0	25
中川	22	5	0	0	0	0	0	27
音威子府	23	2	1	0	0	0	0	26
旭川	21	2	2	0	0	0	0	25
旭川北	18	1	3	0	0	0	0	22
中央通	17	2	0	0	0	1	0	20
公園通	16	1	2	0	0	0	0	19
ふれあい	17	1	1	0	0	0	1	20
永山	21	2	0	0	1	1	0	25
士別中央営業部	26	10	6	2	0	0	0	44
士別北	19	6	3	0	0	2	0	30
朝日	19	2	3	0	0	1	0	25
剣淵	17	3	2	1	0	1	0	24
和寒	15	5	3	0	0	0	0	23
東光	14	1	0	0	0	1	0	16
金星橋	13	1	1	0	0	0	0	15
札幌幌	12	1	0	0	0	1	0	14
円山	18	0	0	0	0	1	0	19
	395	53	30	4	1	9	1	493

ご来店時の職員の対応はいかがですか。
(親しみやすさ、待ち時間、説明のわかりやすさなど)

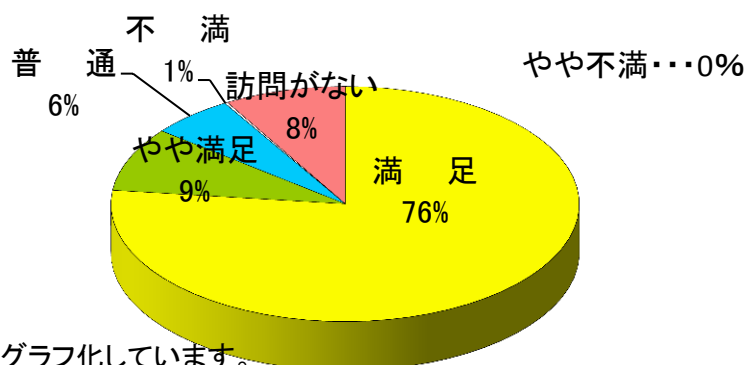


※無回答は除いてグラフ化しています。

5. ご訪問時の職員の対応はいかがですか。
(訪問時間や約束事の厳守、説明のわかりやすさなど)

	満 足	や や 満 足	普 通	や や 不 満	不 満	訪 問 が な い	無 回 答	
本店	28	0	0	0	0	1	0	29
美深	19	3	2	0	0	1	0	25
下川	16	1	1	0	0	2	0	20
風連	16	3	2	0	0	4	0	25
中川	21	5	1	0	0	0	0	27
音威子府	22	1	1	0	0	2	0	26
旭川	22	0	1	0	0	2	0	25
旭川北	16	0	0	0	0	5	1	22
中央通	16	1	1	0	0	2	0	20
公園通	11	3	2	0	0	2	1	19
ふれあい	15	3	1	0	0	0	1	20
永山	22	3	0	0	0	0	0	25
士別中央営業部	31	7	4	0	0	2	0	44
士別北	22	3	2	0	0	2	1	30
朝日	18	1	2	0	1	3	0	25
剣淵	14	3	4	0	0	3	0	24
和寒	16	4	2	0	0	1	0	23
東光	12	1	0	0	0	3	0	16
金星橋	12	0	2	0	0	1	0	15
札幌	11	1	0	0	0	1	1	14
円山	15	0	0	0	0	4	0	19
	375	43	28	0	1	41	5	493

ご訪問時の職員の対応はいかがですか。
(訪問時間や約束事の厳守、説明のわかりやすさなど)



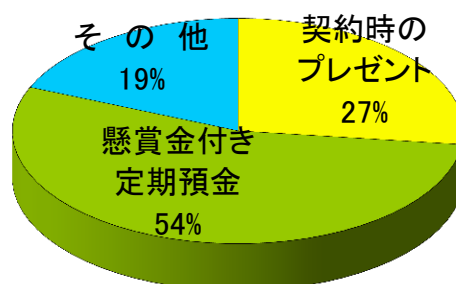
※無回答は除いてグラフ化しています。

7. 預金商品(定期預金・定期積金)は低金利が続いておりますが、金利の他にどのようなサービスがあると魅力を感じますか。

※複数回答

	契 約 時 の プ レ ゼ ン ト	懸 賞 金 付 き 定 期 預 金	そ の 他	無 回 答	
本店	5	12	2	11	30
美深	3	13	4	6	26
下川	1	10	2	7	20
風連	9	11	5	3	28
中川	6	10	5	8	29
音威子府	4	17	3	3	27
旭川	6	12	1	10	29
旭川北	8	6	2	6	22
中央通	9	7	3	3	22
公園通	3	5	1	10	19
ふれあい	2	11	1	6	20
永山	8	10	3	5	26
士別中央営業部	9	16	6	14	45
士別北	4	11	6	9	30
朝日	2	11	4	9	26
剣淵	5	10	3	6	24
和寒	7	6	5	7	25
東光	4	7	4	3	18
金星橋	3	9	1	2	15
札幌	2	6	4	4	16
円山	1	4	5	9	19
	101	204	70	141	516

預金商品(定期預金・定期積金)は低金利が続いておりますが、金利の他にどのようなサービスがあると魅力を感じますか。



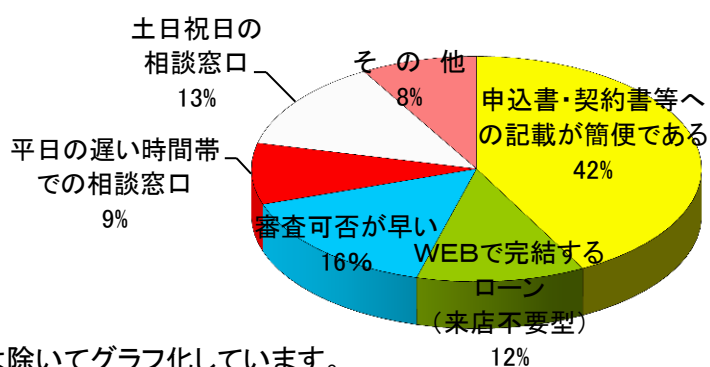
※無回答は除いてグラフ化しています。

8. 融資商品（個人ローン・住宅ローン・事業性融資等）についてどのような商品や取組み等があると便利・魅力を感じ利用したいと思いますか。

※複数回答

	申込書・契約書等への記載が簡便である	WEBで完結する（来店不要型）	審査可否が早い	平日の遅い時間帯での相談窓口	土日祝日の相談窓口	その他	無回答	
本店	9	4	6	3	3	2	10	37
美深	14	4	3	1	4	1	5	32
下川	10	2	2	0	0	1	7	22
風連	10	4	4	2	2	2	8	32
中川	11	4	3	4	5	1	10	38
音威子府	18	2	3	0	1	0	6	30
旭川	9	4	5	2	4	2	6	32
旭川北	5	1	2	2	3	3	11	27
中央通	7	4	5	3	4	1	6	30
公園通	6	1	0	0	1	1	11	20
ふれあい	8	1	2	2	3	0	8	24
永山	8	3	5	0	4	3	8	31
士別中央営業部	17	4	9	8	10	3	13	64
士別北	11	2	2	1	2	4	12	34
朝日	7	3	2	2	2	2	11	29
剣淵	11	5	3	3	1	2	3	28
和寒	8	1	1	2	1	2	11	26
東光	7	0	2	1	4	1	6	21
金星橋	7	0	3	1	2	2	4	19
札幌	5	4	5	0	0	2	3	19
円山	4	2	4	3	3	3	5	24
	192	55	71	40	59	38	164	619

融資商品（個人ローン・住宅ローン・事業性融資等）についてどのような商品や取組み等があると便利・魅力を感じ利用したいと思いますか。



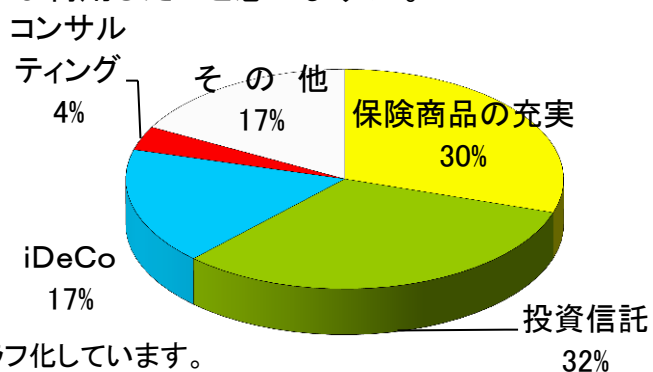
※無回答は除いてグラフ化しています。

9. 設問7・8以外でどのような商品・取組み・サービス等があれば利用したいと思いますか。

※複数回答

	保険商品の充実	投資信託	iDeCo	テコインサグル	その他	無回答	
本店	3	3	3	0	1	19	29
美深	5	6	2	0	0	13	26
下川	5	3	0	0	2	10	20
風連	0	2	0	2	1	20	25
中川	4	4	4	0	4	12	28
音威子府	4	3	5	0	1	15	28
旭川	0	6	2	1	1	16	26
旭川北	3	2	0	0	1	17	23
中央通	4	1	0	1	1	13	20
公園通	4	1	2	0	2	14	23
ふれあい	5	1	3	0	0	11	20
永山	1	3	2	0	7	13	26
士別中央営業部	6	12	5	0	4	22	49
士別北	2	4	2	1	1	21	31
朝日	2	5	1	0	2	15	25
剣淵	7	5	3	0	2	8	25
和寒	5	2	2	0	1	14	24
東光	3	3	0	0	1	9	16
金星橋	2	1	0	0	1	11	15
札幌	1	4	3	2	2	5	17
円山	2	2	0	1	4	11	20
	68	73	39	8	39	289	516

設問7・8以外でどのような商品・取組み・サービス等があれば利用したいと思いますか。



※無回答は除いてグラフ化しています。

(資 料 3)

利用者満足度アンケート調査

お客さまからのご意見・ご要望

令和 3 年 6 月

お客さまからのご意見・ご要望

お客さまからのご意見・ご要望など 493 ものお言葉をいただき心よりお礼申し上げます。

ここでは、ご意見・ご要望の一部を紹介させていただきます。

お客さまからいただいたご意見・ご要望に関しましては、すぐに改善できるものは改善を行い、時間がかかる事についても、ご要望に添える様、検討を重ねていきたいと存じます。

※ カッコ内は（性別・年代・職業）の順となります。

1. 職員の言葉づかい、挨拶、身だしなみはきちんとできていますか。

- ・満足：親しみやすく、でも言葉遣いは丁寧でとてもきちんとできていると思います。（女性・50代・会社員）
- ・満足：しっかりとした言葉遣いの対応。身だしなみもきちんとなっている。（男性・40代・会社員）
- ・満足：いつも丁寧な言葉で対応して頂きありがとうございます。（女性・20代・その他）
- ・満足：言葉などはハキハキと答えてくれるし明るく感じが良いです。（女性・70代以上・会社員）
- ・満足：いつも親切な対応をしてくれます。（男性・40代・自営業）

2. 店舗の環境はいかがですか。

（内外観、店内の温度、店内外の美化・清掃、A T M、駐車場など）

- ・満足：置いてある雑誌等はきれいであり、イベントポスターや高校新聞など地域の掲示物は good です。（男性・40代・会社員）
- ・満足：季節に合わせた飾り付け、良いと思います。（女性・50代・会社員）
- ・満足：冬のアイスクャンドル、夏のプランターのお花きれいです。（女性・60代・年金受給）
- ・やや不満：A T Mが時間帯により 1 台だと不足。（男性・60代・自営業）
- ・やや不満：A T Mが休日休みなのは、都合が悪い時もあります。（女性・50代・会社員）

3. 新型コロナウイルス感染症拡大防止について、店舗の対応はいかがですか。

- ・満足：消毒液の配置や換気対策が行えている。（男性・40代・会社員）
- ・満足：常にマスクなどの対策がとれていて、安心して窓口に行く事が出来ます。（女性・60代・その他）
- ・満足：感染対策はきちんとしています。（無回答・無回答・無回答）
- ・やや満足：A T Mでの消毒液が置いてあって良い。（女性・20代・その他）
- ・普通：A T M使用時に非接触型の除菌装置があるととっても良いと思います。（女性・40代・会社員）
- ・やや不満：消毒しない人も入っている。（無回答・無回答・無回答）

4. ご来店時の職員の対応はいかがですか。

（親しみやすさ、待ち時間、説明のわかりやすさなど）

- ・満足：いつも迅速な対応ありがとうございます。（男性・50代・会社役員）
- ・満足：各種申請等、アドバイスをいただき、いつも丁寧な対応に感謝しております。（女性・60代・会社員）
- ・満足：皆さん親しみやすく対応してくれます。（男性・40代・会社員）

- ・やや満足：混雑時には多少待つ時間が長い時もありますが「お待たせして申し訳ありません」という言葉を言ってくれるので気分も良いです。(女性・50代・会社員)
- ・やや不満：笑顔の対応の人とそうでない人がいる。(無回答・無回答・無回答)
- ・やや不満：もう少しスムーズだと有難い。(無回答・30代・自営業)

5. ご訪問時の職員の対応はいかがですか。

(訪問時間や約束事の厳守、説明のわかりやすさなど)

- ・満足：親しみやすい。相談しやすく助かっています。(男性・30代・会社員)
- ・満足：高齢になってきて判らない事や、ついていけない事が多くなっていますが、親切に説明してくださっています。(女性・70代以上・年金受給)
- ・満足：訪問時間もはっきりして対応がとても良いです。(女性・20代・会社員)
- ・満足：わからない書類の書き方など親切、丁寧に教えてもらえて助かりました。
(女性・50代・自営業)
- ・不満：定期などに加入しても粗品も少なく、あたりまえの態度をしている。(無回答・無回答・無回答)

6. 上記1～5のご質問につきまして、「やや不満」「不満」とご回答いただいたお客さまにお聞きします。

お客さまの満足向上につながるご意見・ご要望等がございましたら、ご記入をお願いいたします。

- ・ATMについて、営業日は硬貨の入金ができますが、土日は硬貨の入金ができないのが不満です。
(男性・40代・会社役員)
- ・人によって電話で訪問時間を聞いてくれる人もいるので良いですが、突然訪問してくる時もあるので忙しい時は困る時もあります。平日の訪問は特に不満はありませんが、特に年末の忙しい時の会社の終わる時間など(夕方)などに突然訪問されたのは困りました。年末は電話してほしいと思いました。
(女性・50代・会社員)
- ・待ち時間が少し長いように感じます。(女性・60代・会社員)
- ・たまに満車で駐車場に入れない時がある。事務所に待合所とのビニールの垂れ幕では完全に防止することは出来ないと思う。(女性・70代以上・専業主婦)
- ・入口玄関のATMが寒い。ドアが古い。(男性・50代・自営業)
- ・お金を触った後にも消毒したいと思うので、入口に消毒液があった方が帰りも使いやすいと思います。
(女性・30代・その他)

7. 預金商品(定期預金・定期積金)は低金利が続いていますが、金利の他にどのようなサービスがあると魅力を感じますか。

- ・選べる日用品。洗剤やサランラップなど。(男性・30代・会社員)
- ・町内で販売している商品が良いと思います。(女性・40代・会社員)
- ・道北地域の特産物など。(男性・60代・会社役員)
- ・商品券、クオカード。(無回答・50代・会社役員)
- ・現状で十分満足です。(男性・70代以上・無職)
- ・タオル、ラップ等いただいて助かっています。(女性・60代・専業主婦)

8. 融資商品（個人ローン・住宅ローン・事業性融資等）について、どのような商品や取組み等があると便利・魅力を感じ利用したいと思いますか。

- ・事業的にコロナの影響はあまりないのですが、万が一の時に事業が継続できるように迅速な手厚い融資の実行が必要になっていくと思います。（男性・40代・自営業）
- ・誰でも一目で分かりやすいようなチラシ、パンフレットなど。（男性・30代・会社員）
- ・残高が確認できるアプリ。（男性・20代・会社員）
- ・事業内容を把握した適切な融資判断。（無回答・無回答・無回答）

9. 設問7. 8 以外でどのような商品・取組み・サービス等があれば利用したいと思いますか。

【コンサルティング】

- ・補助金など。（無回答・60代・会社役員）
- ・事業承継など。（男性・70代以上・自営業）
- ・資金運用などの情報がほしい。（女性・70代以上・専業主婦）

【その他】

- ・無料セミナーの案内（近場で）。料金が安いと良い。（男性・40代・会社役員）
- ・保険がついている定積があると良い。（女性・70代以上・無回答）
- ・M&A等のアドバイス。（男性・50代・会社役員）
- ・経営相談。（女性・40代・自営業）
- ・FPに家計相談できる。（女性・60代・会社員）

10. 心に残る、感銘を受けたなど、当金庫にまつわるエピソード等がございましたらお聞かせください。

- ・振込を間違えた時に（金額が大きかったので心配しましたが）職員さんの対応が良くて感謝致しました。（女性・70代以上・会社員）
- ・コロナ融資を受けさせていただいた際に、とても親切な対応とスピード感でした。（男性・40代・会社役員）
- ・子供の教育ローンでお世話になっています。子供の未来のチャンスを広げてくれるサービスに感謝しています。子育て世帯応援商品は助かります。（男性・40代・無回答）
- ・ATMでわからない時、すぐに対応して優しく丁寧に教えていただきました。とてもありがたかったです。（女性・50代・自営業）
- ・昨年店舗に行き用も済み、事務所へ戻ろうとした時、バケツをひっくりかえたようなドシャ降りの天気になり、少し店内で雨宿りさせて頂いていましたら、窓口の奥から「私が傘をさしますので車までお送りします」と言ってくださいました。その方はたぶんずぶぬれになったと思いますが、私はぬれずに車まで行く事ができました。私も見習いたいと思いました。（女性・40代・会社役員）
- ・毎年あんどん行列と雪像作りに職員全員が参加されて、町のにぎわいにすごく貢献しています。（男性・70代以上・自営業）
- ・季節やイベント毎にお店のディスプレイが工夫されていて、とても癒されます。気持ちのこもったメッセージカードはとてもうれしいです。是非続けてくださいますように。（女性・60代・その他）
- ・日帰り温泉旅行の際は職員さんより手厚いお世話をしていただき、毎回友人と楽しみにしています。お土産つきも嬉しいものです。（女性・60代・年金受給）
- ・お年寄りに親切に対応しているのをよく見ます。見ていて気持ちが良いです（自分もそうありたいと思います）。（女性・50代・会社員）

- ・ATMの使用で不明な時、親切に説明して頂き感謝しています。(女性・50代・会社員)
- ・とても親身になって話を聞いていただき、ご対応のすばらしい事に感動しています。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。何も貢献出来ていませんが、ご迷惑をおかけしないように頑張っていきたいと思っています。(無回答・無回答・無回答)
- ・融資審査をお願いした所、結果発表まで2週間かかると説明を受けてましたが、結果を1週間以内に出して頂けた時は本当に有難く思いました。いつも親身に対応して貰い本当に嬉しかったです。不動産担当者から強引に売りつけられたのかどうかも、しっかり確認してくれました。(女性・40代・会社員)

1 1. その他 ご意見、ご要望がございましたら、ご記入ください。

- ・窓口の方々はどの方も親切でいつも助けられています。皆さんの笑顔に癒されている方がたくさんいらっしゃると思います。(女性・50代・会社員)
- ・日々精進し、たくさんのお客さまの満足を得られるよう、これからも頑張ってください。
(男性・30代・自営業)
- ・全てにおいてほぼ満足しています。更に地域に密着した金融機関を目指して下さい。
(男性・60代・会社員)
- ・職員(窓口受付の方3人)の皆さんとても感じが良く、他銀行に比べ、とても親しみやすくなんでも相談できる感じがして、とっても行きやすいです。(女性・40代以上・会社員)
- ・大変失礼ですが、もう少し早い情報収集力、広い視野からの正確な会話、ためになる情報等を勉強していただきたいと思います。(女性・40代・会社員)
- ・定期積金とか少額でも満期手続きに来宅して下さり、定期とか定積とかしやすいです。いつもありがたいと思っています。温泉旅行、旅行積立とか楽しみです。(女性・60代・年金受給)
- ・定期など新規で作成する際に、長年取引をしているのに会社のふりがなや本人照会まで毎回されるのは正直作成したくなくなる。「他行でもよいかな」と思う時があります。是非簡素化して貰いたいです。(男性・40代・会社員)
- ・大変な世の中となっていますが、お互いの信頼という人とのつながりを主軸に支え合って頑張っていければと思っています。これからも引き続きよろしく願いいたします。(男性・40代・自営業)
- ・過疎化が進む町での経営は非常に厳しいものだと思います。そんな中においても地域に密着し、地域のためにと骨を折っていただいていることに日々感謝しております。(女性・50代・その他)
- ・いつも笑顔で対応して下さり、親しみやすい職員の皆様です。気軽に相談させてもらっています。年金支給日や月末なのでお忙しい中、嫌な顔をせず一生懸命お仕事をされている姿を見ると、こちら頑張ろうと思わせてくれる素敵な店舗です。(女性・40代・会社員)
- ・他行さまと比べフットワークの軽さ、真ごころ、勉強熱心なところ、取り組む姿勢、すべて素敵です。応援しております。(男性・40代・会社員)