

「利用者満足度アンケート調査」報告書

〈調査時点：令和4年12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、昨年１２月に第１６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、旭川支店・士別中央営業部が各５０枚、本店が４０枚、旭川北支店・士別北支店が各３０枚、音威子府支店・白石支店が各１０枚、その他支店が各２０枚（１４店舗）で、総数５００枚です。

ご回答いただいた総数は３４５人（回収率６９．０％）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５年２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4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おります。

- ・ 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おります。

○ 店舗環境等の整備を図っております。

- ・ 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おります。
- ・ 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)を全店に設置しております。

○ 魅力ある商品の提供に努めております。

- ・ 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「金利上乘せ定期預金」「年金プレゼント」等をご提供させていただいております。
- ・ 令和4年度におきましては、札幌支店移転OPEN記念定期預金、白石支店OPEN1周年記念定期預金をご提供させていただきました。

○ 相談業務の充実を図っております。

- ・ 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月から新型コロナウイルス感染症対応金融相談窓口を設置しております。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、相談を随時受付しております。

- ・ 年金相談会を随時開催しております。
令和４年度は令和４年４月～令和５年１月で３２回実施、令和５年２月～３月で４回実施予定です。

○ 産学官連携の推進を図っております。

- ・ 平成２０年３月に名寄市立大学と「産学連携に関する協定書」を締結しました。
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おります。
- ・ 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を組成しました。
- ・ 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４年２月１６日に名寄市の「再生可能エネルギーによるマチの活力ＵＰ事業実証試験実施協議会」に委員として参画しました。
- ・ 令和４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（脱炭素）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おります。
- ・ 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３年度に引き続き令和４年度も実施を見合わせました。
- ・ 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。
- ・ 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おります。
（調査時期７月・１月）
- ・ 令和４年１１月に食のビジネスマッチング in 名寄を開催し、４先の企業様が自社商品の魅力を百貨店等のバイヤーの方々に紹介しました。
- ・ 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）発行しております。
- ・ 地域の行事等に積極的に参加しております。
令和４年度は新型コロナウイルスの感染状況に留意しながら、多くの行事が開催されました。
【第３５回サフォークランド士別ハーフマラソン大会（士別市）】
【街なか運動会（名寄市）】
【駅マルシェ（旭川市）】
他、各市町村行事。
- ・ 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」を受賞しました。
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。
- ・ 北星信用金庫は令和３年５月９日（日）に創立７０周年を迎え、７０周年記念誌を作成いたしました。各店に備えておりますので、店舗へお立ち寄りの際はご高覧ください。

調 査 結 果 の 概 要

1. アンケート方法

- | | |
|-------------|---|
| (1) 調 査 期 間 | 令和4年12月12日(月)～12月21日(水) |
| (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 | 500人(全店) 旭川支店・士別中央営業部 各50人
本店 40人 旭川北支店・士別北支店 各30人
音威子府支店・白石支店 各10人
その他支店 各20人(14店舗) |
| (5) 回 答 者 数 | 345人(回収率69.0%) |
| (6) 回答者属性 | |

① 回答者の性別

男 性	125人(36.2%)
女 性	163人(47.2%)
無 回 答	57人(16.5%)

② 回答者の年代

10 代	0人(0.0%)
20 代	7人(2.0%)
30 代	19人(5.5%)
40 代	53人(15.4%)
50 代	72人(20.9%)
60 代	78人(22.6%)
70代以上	84人(24.3%)
無 回 答	32人(9.3%)

③ 回答者の職業

会 社 員	127人(36.8%)
会社役員	58人(16.8%)
自 営 業	37人(10.7%)
年金受給	23人(6.7%)
専業主婦	24人(7.0%)
学 生	0人(0.0%)
無 職	15人(4.3%)
そ の 他	10人(2.9%)
無 回 答	51人(14.8%)

2. アンケート結果

(※ %につきましては、無回答を除いて算出しています。)

(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 305 人 (88.7%)、やや満足 17 人 (4.9%) を合わせると 322 人 (93.6%) 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、A T M、駐車場など)

満足 274 人 (79.4%)、やや満足 35 人 (10.1%) を合わせると 309 人 (89.5%) 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 251 人 (73.0%)、やや満足 36 人 (10.5%) を合わせると 287 人 (83.5%) 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 287 人 (83.4%)、やや満足 25 人 (7.3%) を合わせると 312 人 (90.7%) 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 272 人 (80.2%)、やや満足 18 人 (5.3%) を合わせると 290 人 (85.5%) 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) (1) ~ (5) のご質問につきまして、ご意見、理由等をお聞かせください。

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。

(7) 現在提供しているキャンペーン商品は、いかがですか。また、他にどのようなサービスがあると魅力を感じるか、お聞かせください。

満足 82 人 (26.5%)、やや満足 37 人 (11.9%)、普通 128 人 (41.3%) との回答をいただきました。今後も魅力あるキャンペーン商品をご案内できるよう、努めてまいります。

(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 121 人 (38.4%)、WEB で完結するローン（来店不要型）27 人 (8.6%)、審査可否が速い 65 人 (20.6%)、平日の遅い時間帯での相談窓口 35 人 (11.1%)、土日祝日の相談窓口 43 人 (13.7%)、その他 24 人 (7.6%) との回答をいただき、諸手続き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。

(9) (7)、(8) 以外で興味のある、または相談したい取組み・サービス等はございますか（複数回答）。

保険商品 12 人 (6.3%)、投資信託 34 人 (17.9%)、iDeCo 24 人 (12.6%)、相続 25 人 (13.2%)、個人向け信託商品 16 人 (8.4%)、不動産（ゼロ円物件など）25 人 (13.2%)、事業承継・M & A 12 人 (6.3%)、クラウドファンディング 7 人 (3.7%)、キャッシュレス決済 32 人 (16.8%)、その他 3 人 (1.6%) との回答をいただきました。

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

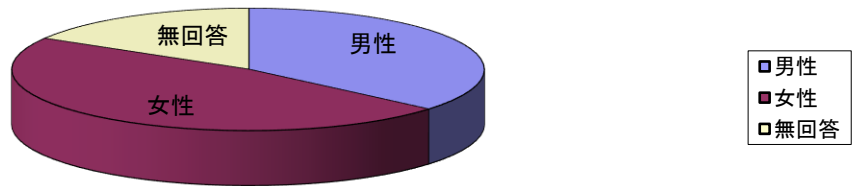
回答者属性

令和 5 年 2 月

①回答者の性別

男性	女性	無回答	合計
125	163	57	345

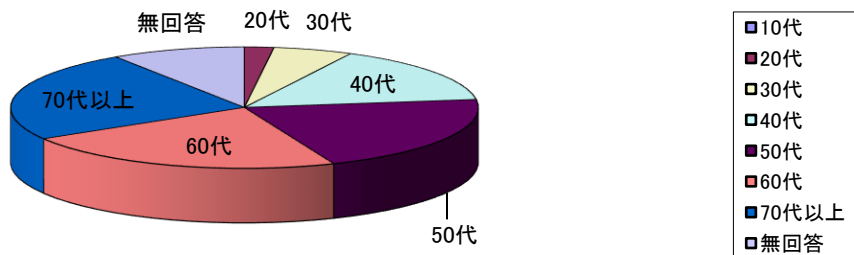
回答者の性別



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	7	19	53	72	78	84	32	345

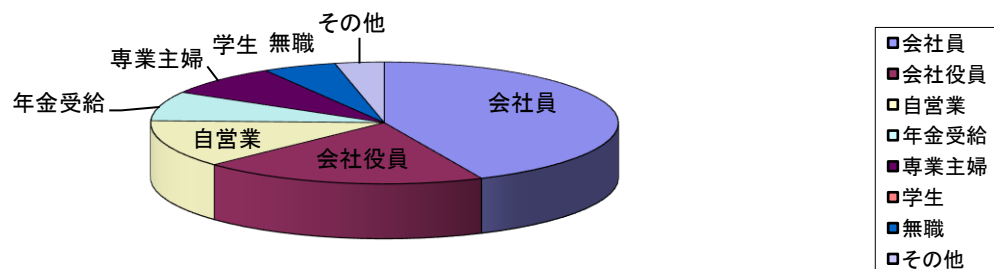
回答者の年齢



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
127	58	37	23	24	0	15	10	51	345

回答者職業



(資 料 2)

利用者満足度アンケート調査

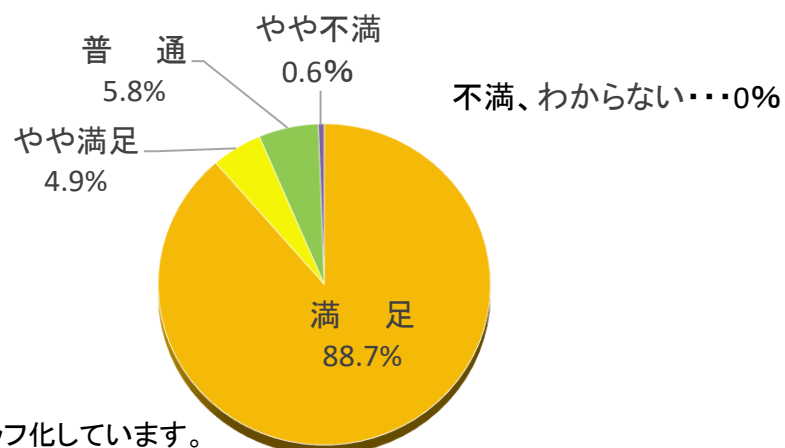
設問別集計結果

令和 5 年 2 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	25	0	0	0	0	0	0	25
美 深	12	0	3	0	0	0	0	15
下 川	10	0	2	0	0	0	0	12
風 連	15	0	1	0	0	0	0	16
中 川	12	2	0	0	0	0	0	14
音 威 子 府	6	0	0	0	0	0	0	6
旭 川	27	3	3	1	0	0	0	34
旭 川 北	14	1	3	0	0	0	0	18
中 央 通	16	0	0	0	0	0	0	16
公 園 通	12	1	2	0	0	0	0	15
ふ れ あ い	15	1	0	0	0	0	0	16
永 山	10	0	1	0	0	0	0	11
士別中央営業部	25	4	2	0	0	0	0	31
士 別 北	18	0	1	0	0	0	1	20
朝 日	16	0	1	0	0	0	0	17
剣 淵	11	2	1	1	0	0	0	15
和 寒	17	1	0	0	0	0	0	18
東 光	9	2	0	0	0	0	0	11
札 幌	13	0	0	0	0	0	0	13
円 山	17	0	0	0	0	0	0	17
白 石	5	0	0	0	0	0	0	5
	305	17	20	2	0	0	1	345

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。

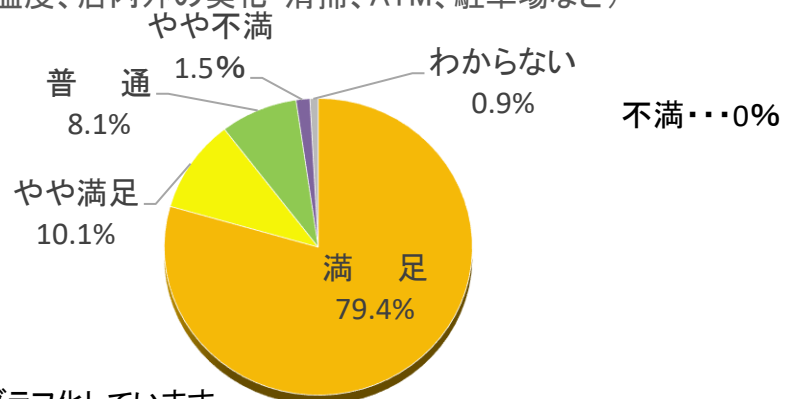


※無回答は除いてグラフ化しています。

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	21	2	2	0	0	0	0	25
美深	11	2	2	0	0	0	0	15
下川	9	2	1	0	0	0	0	12
風連	14	2	0	0	0	0	0	16
中川	10	3	1	0	0	0	0	14
音威子府	6	0	0	0	0	0	0	6
旭川	22	4	6	2	0	0	0	34
旭川北	14	1	3	0	0	0	0	18
中央通	13	1	1	1	0	0	0	16
公園通	12	0	2	1	0	0	0	15
ふれあい	13	2	1	0	0	0	0	16
永山	10	1	0	0	0	0	0	11
士別中央営業部	23	4	4	0	0	0	0	31
士別北	17	1	1	1	0	0	0	20
朝日	13	2	2	0	0	0	0	17
剣淵	11	2	2	0	0	0	0	15
和寒	16	2	0	0	0	0	0	18
東光	8	2	0	0	0	1	0	11
札幌	10	1	0	0	0	2	0	13
円山	16	1	0	0	0	0	0	17
白石	5	0	0	0	0	0	0	5
	274	35	28	5	0	3	0	345

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)

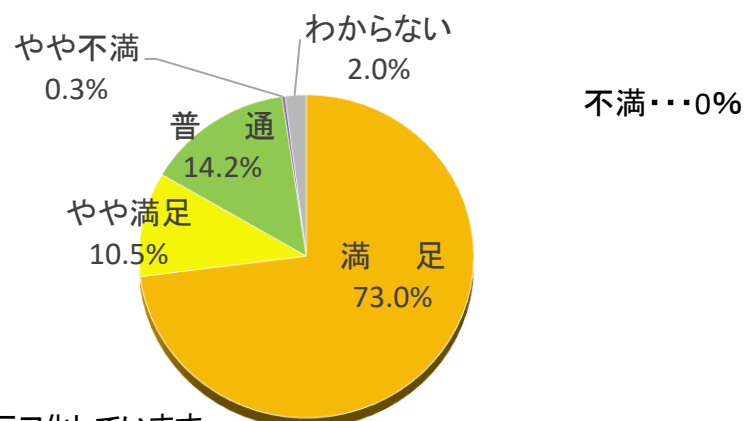


※無回答は除いてグラフ化しています。

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	21	3	1	0	0	0	0	25
美深	8	4	3	0	0	0	0	15
下川	10	1	1	0	0	0	0	12
風連	14	1	1	0	0	0	0	16
中川	9	4	1	0	0	0	0	14
音威子府	6	0	0	0	0	0	0	6
旭川	20	3	9	0	0	1	1	34
旭川北	12	2	4	0	0	0	0	18
中央通	14	0	2	0	0	0	0	16
公園通	10	1	4	0	0	0	0	15
ふれあい	12	1	3	0	0	0	0	16
永山	9	1	1	0	0	0	0	11
士別中央営業部	23	4	4	0	0	0	0	31
士別北	13	1	5	0	0	1	0	20
朝日	13	3	1	0	0	0	0	17
剣淵	10	1	4	0	0	0	0	15
和寒	15	1	1	1	0	0	0	18
東光	7	3	0	0	0	1	0	11
札幌	6	1	2	0	0	4	0	13
円山	15	1	1	0	0	0	0	17
白石	4	0	1	0	0	0	0	5
	251	36	49	1	0	7	1	345

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。

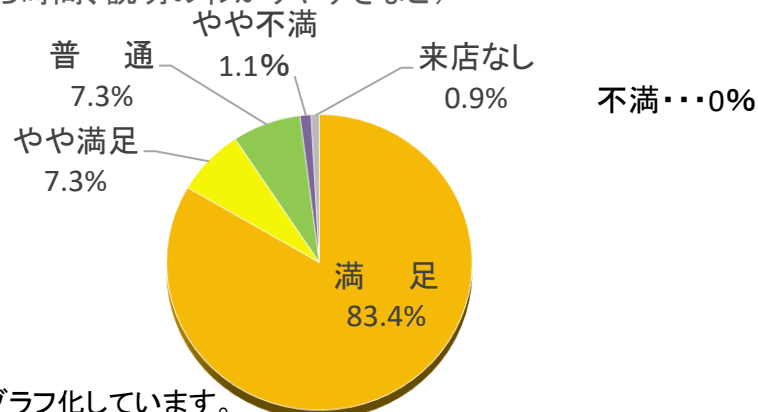


※無回答は除いてグラフ化しています。

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	24	0	1	0	0	0	0	25
美深	11	0	4	0	0	0	0	15
下川	9	0	3	0	0	0	0	12
風連	14	2	0	0	0	0	0	16
中川	12	2	0	0	0	0	0	14
音威子府	6	0	0	0	0	0	0	6
旭川	27	3	2	1	0	1	0	34
旭川北	13	3	2	0	0	0	0	18
中央通	15	0	0	1	0	0	0	16
公園通	10	2	3	0	0	0	0	15
ふれあい	13	2	1	0	0	0	0	16
永山	9	1	1	0	0	0	0	11
士別中央営業部	21	4	4	1	0	0	1	31
士別北	17	1	1	1	0	0	0	20
朝日	16	1	0	0	0	0	0	17
剣淵	11	2	2	0	0	0	0	15
和寒	17	0	1	0	0	0	0	18
東光	9	1	0	0	0	1	0	11
札幌	11	1	0	0	0	1	0	13
円山	17	0	0	0	0	0	0	17
白石	5	0	0	0	0	0	0	5
	287	25	25	4	0	3	1	345

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)

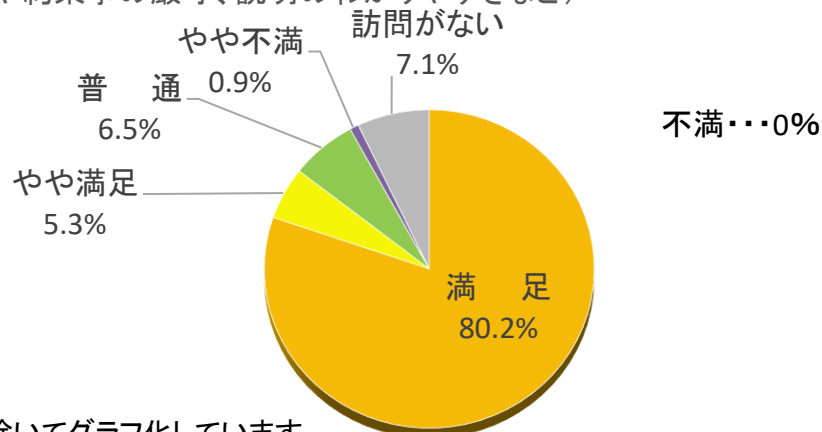


※無回答は除いてグラフ化しています。

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	22	1	0	0	0	2	0	25
美 深	11	1	3	0	0	0	0	15
下 川	10	0	1	0	0	1	0	12
風 連	13	2	0	0	0	1	0	16
中 川	11	3	0	0	0	0	0	14
音 威 子 府	6	0	0	0	0	0	0	6
旭 川	25	1	4	0	0	3	1	34
旭 川 北	14	2	1	0	0	1	0	18
中 央 通	11	0	1	1	0	3	0	16
公 園 通	12	1	1	0	0	1	0	15
ふ れ あ い	11	1	0	0	0	2	2	16
永 山	10	0	1	0	0	0	0	11
士別中央営業部	21	4	4	0	0	2	0	31
士 別 北	18	0	1	0	0	1	0	20
朝 日	14	0	2	0	0	1	0	17
剣 淵	11	1	1	1	0	0	1	15
和 寒	16	0	1	1	0	0	0	18
東 光	8	1	1	0	0	1	0	11
札 幌	12	0	0	0	0	1	0	13
円 山	12	0	0	0	0	4	1	17
白 石	4	0	0	0	0	0	1	5
	272	18	22	3	0	24	6	345

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)

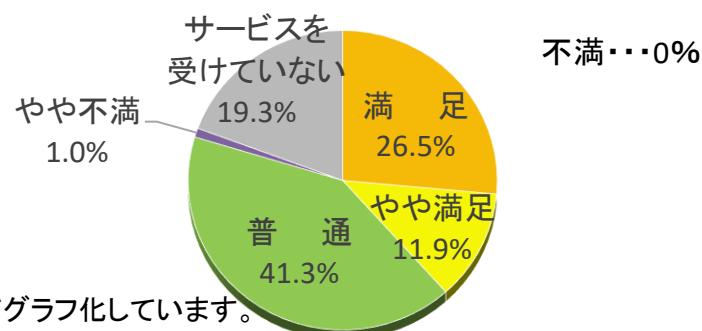


※無回答は除いてグラフ化しています。

7. 現在提供しているキャンペーン商品は、いかがですか。
また、他にどのようなサービスがあると魅力を感じるか、お聞かせください。

	満 足	や や 満 足	普 通	や や 不 満	不 満	受サ け て い な い を	無 回 答	
本店	4	2	7	0	0	9	3	25
美深	3	1	8	0	0	1	2	15
下川	1	1	3	0	0	3	4	12
風連	3	2	4	0	0	4	3	16
中川	5	4	3	0	0	2	0	14
音威子府	0	1	2	0	0	3	0	6
旭川	7	4	19	0	0	1	3	34
旭川北	2	1	6	1	0	6	2	18
中央通	5	1	7	0	0	2	1	16
公園通	4	0	7	1	0	3	0	15
ふれあい	8	0	5	0	0	2	1	16
永山	5	1	4	0	0	1	0	11
士別中央営業部	9	7	8	0	0	5	2	31
士別北	4	1	9	0	0	2	4	20
朝日	5	3	6	0	0	3	0	17
剣淵	2	1	9	1	0	0	2	15
和寒	1	3	11	0	0	2	1	18
東光	6	0	2	0	0	0	3	11
札幌	1	1	4	0	0	5	2	13
円山	4	3	3	0	0	5	2	17
白石	3	0	1	0	0	1	0	5
	82	37	128	3	0	60	35	345

現在提供しているキャンペーン商品は、いかがですか。
また、他にどのようなサービスがあると魅力を感じるか、お聞かせください。



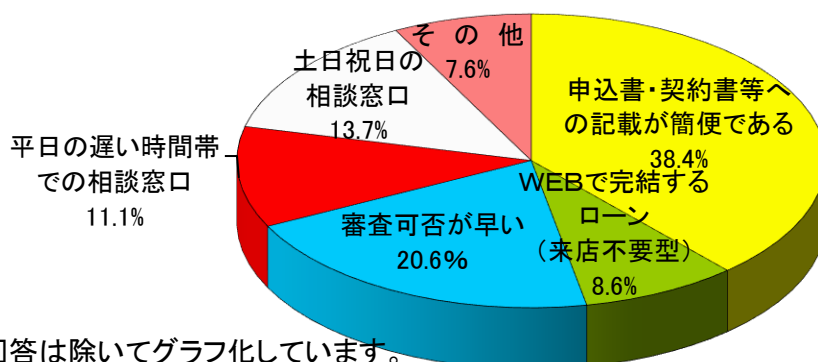
※無回答は除いてグラフ化しています。

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	13	1	5	2	7	1	6	35
美深	4	0	2	2	3	0	6	17
下川	5	3	1	1	0	1	3	14
風連	4	2	2	1	2	1	6	18
中川	6	1	3	0	3	0	3	16
音威子府	3	1	1	1	1	0	2	9
旭川	11	3	9	6	7	3	10	49
旭川北	6	0	4	0	2	3	9	24
中央通	5	0	3	2	3	1	7	21
公園通	8	1	1	0	1	1	5	17
ふれあい	5	3	0	2	2	2	2	16
永山	5	0	3	0	0	2	3	13
士別中央営業部	13	4	5	9	4	0	9	44
士別北	7	3	4	0	0	3	7	24
朝日	4	1	4	2	1	0	10	22
剣淵	5	0	1	0	0	1	9	16
和寒	4	1	4	2	1	1	8	21
東光	1	0	4	2	0	1	5	13
札幌	6	3	4	1	1	0	5	20
円山	4	0	3	0	4	2	7	20
白石	2	0	2	2	1	1	1	9
	121	27	65	35	43	24	123	438

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。



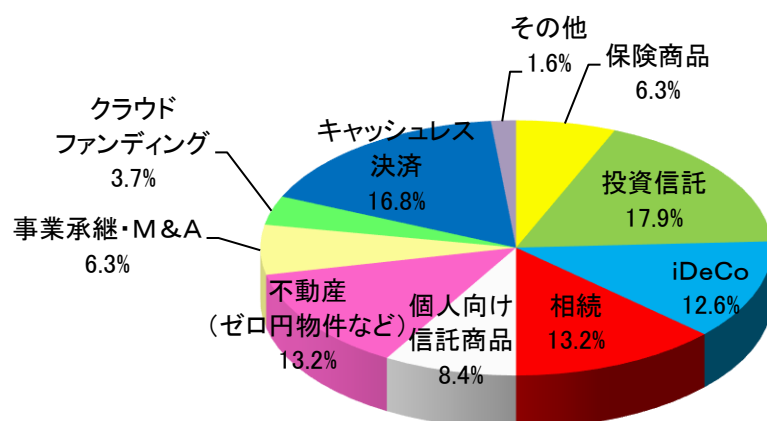
※無回答は除いてグラフ化しています。

9. 設問7・8以外で興味のある、または相談したい取組み・サービス等
 ございますか。

※複数回答

	保険 商品	投資 信託	i D e C o	相 続	個人 向け 信託 商品	不動産 (ゼロ円物件など)	事業 承継・M &A	クラウド ファン ディング	決済 キャッシュ レス	そ の 他	無 回 答	
本店	2	3	2	4	2	3	1	0	0	1	12	30
美深	0	2	2	1	1	0	0	0	2	1	10	19
下川	0	1	2	2	1	1	0	0	3	0	6	16
風連	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	14	18
中川	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	11	17
音威子府	0	1	1	0	0	0	1	1	2	0	2	8
旭川	1	3	2	2	2	2	0	0	0	0	23	35
旭川北	0	3	0	1	1	1	0	0	2	0	13	21
中央通	0	0	1	1	0	1	3	0	0	0	12	18
公園通	1	3	2	0	1	0	0	0	1	0	10	18
ふれあい	3	1	0	1	0	0	0	0	3	0	8	16
永山	0	1	0	1	0	1	2	1	0	0	7	13
士別中央営業部	0	4	4	2	2	3	0	1	5	0	17	38
士別北	0	2	0	3	2	1	1	0	2	0	11	22
朝日	0	2	0	0	0	1	1	1	3	0	10	18
剣淵	1	1	3	2	0	0	0	0	0	0	10	17
和寒	1	2	1	1	0	1	0	2	2	0	12	22
東光	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	8	11
札幌	1	2	1	1	1	4	1	0	4	0	4	19
円山	0	0	0	3	1	2	1	0	0	1	12	20
白石	1	0	0	0	1	3	1	0	0	0	2	8
	12	34	24	25	16	25	12	7	32	3	214	404

設問7・8以外で興味のある、または相談したい取組み・サービス等
 ございますか。



※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 5 年 2 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 345 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。

2. 店舗の環境はいかがですか。

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。

4. ご来店時の職員の対応はいかがですか。

5. ご訪問時の職員の対応はいかがですか。

6. 上記 1～5 のご質問につきまして、ご意見、理由等をお聞かせください。

- ・いつも笑顔で親切にいただき、大変助かっています。間違いがあった時でも、いつも丁寧に説明していただいています。信金の皆さんの笑顔での対応を自社でもできたらと思います。（女性・50代・会社員）
- ・いつも本当にお世話になっております。いつも明るい感じでとても行きやすい場所です。また、接客なども手本とさせていただいている所もたくさんあり、一度も不満に思ったことなどありません。今後も色々とお世話になりますが、よろしくお願いします。（男性・40代・会社員）
- ・いつも親切的な対応に、急いでいる時もなごみます。ありがとうございます。（女性・50代・無回答）
- ・挨拶、身だしなみも良い。言葉遣いも丁寧に指導が行き届いている感じがする。（無回答・50代・無回答）
- ・いつも季節感のある飾り付けがしてあり、待ち時間も苦になりません。そして笑顔と元気な挨拶を毎回してもらえて嬉しい気持ちになります。（女性・30代・会社役員）
- ・いつも明るく丁寧に接客していただいています。季節に合わせた飾りつけなども素敵です。ハロウィンなどたまたま来店した時にお菓子をいただいたりして子供が喜んでいます。仕事上でも伺うことがあります、分かりにくいこと（システム利用等）いろいろ教えていただいて大変助かっています。（女性・40代・パート）
- ・ローンの担当者が女性の方でしたが、とても丁寧に対応をしてくれました。ありがとうございました。（男性・60代・無回答）
- ・窓口での引落しに嫌な顔をせず、親切にしてくれるので本当に助かっています。ATM が苦手なので。（女性・70代以上・無回答）
- ・何も不満はございません。店内はいつも 5S が整備されており、気持ちが良いです。（男性・40代・会社員）
- ・北星信金さまとは、5～6 年前に取引させていただきました。普段利用しているバスを降りたらすぐそこに店舗があり、便利で満足しています。年金の入金とカード払いの引落し、諸経費の引落しを利用しています。職員の方の応対にも満足しています。以前は都銀、地銀の取引でしたがあらかじめ予約しなければならぬ銀行もあり、使い勝手がよくありません。貴庫の場合はそういうこともなくいつでも自由に利用できることがうれしいです。（男性・70代以上・年金受給）

7. 現在提供しているキャンペーン商品は、いかがですか。

また、他にどのようなサービスがあると魅力を感じるか、お聞かせください。

- ・満足： 昨年のクオカードをいただけるキャンペーンは嬉しかったです。(女性・30代・会社役員)
- ・やや満足： 金利が良い商品は魅力的です。(女性・50代・会社役員)
- ・普通： 時には「いかがですか？」とお話してくれる事もあります。(女性・70代以上・専業主婦)
- ・やや不満： 金利上乘せキャンペーン。(男性・40代・会社役員)
- ・魅力を感じるサービス： 子供の保険に入らせてもらっていますが、料金は安いしとても良かったと思います。(男性・40代・会社員)
- ・魅力を感じるサービス： 年金受給者向け「金利上乘せ定期預金」は大変良い。(女性・60代・年金受給)
- ・魅力を感じるサービス： 定期積金は毎月コツコツと目標額を貯めるのにとても良い商品だと思います。(男性・70代以上・年金受給)

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。

- ・土日祝日もATMで一部入金ができると便利。(男性・60代・会社役員)
- ・土、日のATM利用。(女性・70代以上・会社員)
- ・積立NISAの取扱いが有ったら便利。(女性・40代・自営業)

9. 上記7. 8 以外で興味のある、または相談したい取組み・サービス等がございますか。

【相続】

- ・相続については考え中。(女性・70代以上・年金受給)
- ・地元での相談会開催が望ましい。(男性・70代以上・年金受給)

【その他】

- ・コロナ資金（借入）に対して対策（劣後ローン、長期ローン等）。(男性・50代・会社役員)
- ・利息の良い商品。(男性・60代・会社員)
- ・CD及びATMの時間延長、土日祝日の利用を希望。(男性・70代以上・年金受給)

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。

- ・電話等で質問や疑問・困った事案等に対して親切丁寧に対応して下さい、窓口に行った際にも丁寧に対応していただきました。常に笑顔での対応はとても気分の良いものです。(女性・50代・会社員)
- ・いつ行っても「おはようございます」と明るい受け答えで本当に安心します。10年以上お世話になっていますが一度も嫌な思いをした事がないのも、すごい事だと思います。(男性・40代・会社員)
- ・信金さんはとても身近な存在です。かしこまり過ぎないところが話しやすいです。いつも助けて頂きましてありがとうございます。(無回答・無回答・無回答)
- ・月一で訪問して下さいる職員さんが帰り際に必ず「何か困っていることはありませんか？」と声をかけてくれます。とても温かく有難く思っています。(無回答・無回答・無回答)
- ・イベントの度に手書きのメッセージ付きのお菓子をいただいて嬉しいです。(女性・50代・会社員)
- ・今年からWEBバンキングを会社に取り入れたのですが、振込の仕方が不安で1か月程、振込の時にそばにいてもらったり、電話で不明点を聞くと会社まで足を運んで下さり、いつも丁寧な対応をいただいています。ありがとうございます。(女性・30代・会社役員)

- ・春、夏、秋、平日での開店前（駐車場および店入口）付近を毎日清掃されていますね。それぞれ各店舗共通でしょうね。しかし素晴らしいことと感心して見えていますよ。（男性・70代・年金受給）
- ・母の葬儀で急遽お金が必要になり、時間もない中で親身になって動いて下さり、とても助かりました。（男性・40代・会社員）
- ・手書きのクリスマスカードを頂けたこと。他では絶対にはないと思います。年末の挨拶だとしても嬉しかったです。（男性・30代・会社員）
- ・審査結果が早くて助かりました。親身に相談にのっていただけました。（女性・40代・会社員）
- ・ローン相談の際、困っていることに最後まで提案していただいたり尽力いただいた事に心からありがたいと感じ、助かりました。（男性・40代・その他）
- ・冬祭りなどで店にアイスクャンドルなどを作っていて、市民と共にという思いを感じる。夏のプランターのお花など目を和ませてくれる。ずっと続けてほしい。（女性・60代・専業主婦）
- ・朝、スタッフさんが除雪を綺麗に歩道までして頂いていて、とても有難いです。スコップ2本持って除雪されている姿を見ると朝から元気が出ます。（無回答・無回答・無回答）
- ・年金受給者ですがもち米引き換え葉書を持っていくのを忘れていた所、届けてくださった事、感銘を受けました。（女性・70代・自営業）
- ・いつも丁寧で迅速な対応をして頂いているので、ありがたいです。先日、知人の年金の事で年金相談員の方に色々とお教えていただいた事があり、とても助かりました。（女性・60代・会社員）
- ・外勤の方はとても親切で安心しています。満期の時期を忘れていても必ず寄っていただけて助かっております。（女性・70代以上・無回答）
- ・冬季の店舗前の雪像作りを楽しんで行ったというお話を聞きました。忙しい業務の中、市民の癒しのために時間と労力をありがとうございます。（女性・60代・会社員）
- ・常に親身になって相談に乗って頂いております。また、審査の方向性に関してもスピーディであり、ご担当者様のレベルの高さを感じます。内外装業者を探していた所、直ぐにご紹介いただきまして、感謝しています。（男性・40代・会社員）
- ・毎年、年金振込があるため、おみやげをいただいています。このようなサービスは初めてで大変喜んでおります。（男性・70代以上・年金受給）

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。

- ・いつもお世話になっております。店の雰囲気や職員の対応も良く、気持ちよく利用しています。これからもよろしくお願い致します。（男性・60代・会社員）
- ・とても行きやすく、窓口の女性の方たちも感じが良く、親しみやすい。この先も利用させていただきます。（女性・50代・会社員）
- ・親しみやすい職員が多くて、とても感じが良く思います。（女性・60代・専業主婦）
- ・高齢者に対する対応、接遇等が教訓されているといつも感銘し、感謝しております。（男性・70代以上・無職）
- ・融資を受ける際、迅速に対応して頂きありがとうございます。これからもよろしくお願いします。（男性・40代・自営業）
- ・いつもこちらの都合に合わせた、快い対応に感謝しております。（女性・50代・パート）
- ・歴代のご担当者様の審査スキル、対応力（判断力）、コミュニケーション力は高いと思います。他行庫よりも魅力的であり、引き続き親身なご対応を期待しています。（男性・40代・会社員）