

# 「利用者満足度アンケート調査」報告書

〈調査時点：令和5年12月〉

## 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17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、土別中央営業部が50枚、本店・旭川支店が各40枚、旭川北支店・土別北支店が各30枚、音威子府支店が10枚、その他支店が各20枚（15店舗）で、総数500枚です。

ご回答いただいた総数は340人（回収率68.0%）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6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. お客さまとの信頼関係を大切にします。
5. お客さま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5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5年度におきましては、地域応援定期預金、札幌地区限定ウィンターキャンペーン2023&白石支店OPEN2周年記念キャンペーン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5年度は令和5年4月～令和6年1月で32回実施、令和5年2月～3月で6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5年10月に名寄市立大学学生への寄附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。
- ・ 令和5年8月にお客さま感謝イベントとして「コメディ・クラウン・サーカス」を開催しました。
- ・ 令和5年11月に日頃のご愛顧への感謝を込めて地域の皆さま笑いで活力を得ていただこうと「綾小路きみまろ爆笑！スーパーライブ in 名寄」を開催しました。
- ・ 令和5年12月に年金友の会日帰り温泉旅行代替企画として、「桂宮治独演会」を開催しました。
- ・ 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6年2月に食のビジネスマッチング in 名寄を開催し、8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5年度は新型コロナウイルスの感染症が令和5年5月8日より5類感染症に移行した事で、多くの行事が開催されました。  
【第36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。

# 調査結果の概要

## 1. アンケート方法

- (1) 調査期間 令和5年12月1日(金)～12月12日(火)  
(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) 士別中央営業部 50人  
本店・旭川支店 各40人  
旭川北支店・士別北支店 各30人  
音威子府支店 10人  
その他支店 各20人(15店舗)  
(5) 回答者数 340人(回収率68.0%)  
(6) 回答者属性

### ① 回答者の性別

|     |             |
|-----|-------------|
| 男性  | 128人(37.6%) |
| 女性  | 146人(42.9%) |
| 無回答 | 66人(19.4%)  |

### ② 回答者の年代

|       |            |
|-------|------------|
| 10代   | 0人(0.0%)   |
| 20代   | 11人(3.2%)  |
| 30代   | 35人(10.3%) |
| 40代   | 63人(18.5%) |
| 50代   | 73人(21.5%) |
| 60代   | 58人(17.1%) |
| 70代以上 | 67人(19.7%) |
| 無回答   | 33人(9.7%)  |

### ③ 回答者の職業

|      |             |
|------|-------------|
| 会社員  | 139人(40.9%) |
| 会社役員 | 60人(17.6%)  |
| 自営業  | 36人(10.6%)  |
| 年金受給 | 19人(5.6%)   |
| 専業主婦 | 22人(6.5%)   |
| 学生   | 0人(0.0%)    |
| 無職   | 16人(4.7%)   |
| その他  | 9人(2.6%)    |
| 無回答  | 39人(11.5%)  |

## 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 288 人 (84.6%)、やや満足 25 人 (7.4%) を合わせると 313 人 (92.0%) 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、感染症防止対策、ATM、駐車場など)

満足 243 人 (71.4%)、やや満足 51 人 (15.0%) を合わせると 294 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) 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 266 人 (78.2%)、やや満足 40 人 (11.8%) を合わせると 306 人 (90.0%) 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 234 人 (69.4%)、やや満足 32 人 (9.5%) を合わせると 266 人 (78.9%) 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) (1) ~ (4) 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。

(6) 今年提供させていただいたキャンペーン商品は、いかがでしたか。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 89 人 (29.2%)、やや満足 32 人 (10.5%)、普通 96 人 (31.5%) 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。

(7) 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 124 人 (34.7%)、WEB で完結するローン（来店不要型）51 人 (14.3%)、審査可否が速い 68 人 (19.1%)、平日の遅い時間帯での相談窓口 44 人 (12.3%)、土日祝日の相談窓口 50 人 (14.0%)、その他 20 人 (5.6%) 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。

(8) (6)、(7) 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 18 人 (7.9%)、投資信託 41 人 (18.1%)、iDeCo 23 人 (10.1%)、相続 28 人 (12.3%)、個人向け信託商品 28 人 (12.3%)、不動産（ゼロ円物件など）28 人 (12.3%)、事業承継・M&A 8 人 (3.5%)、クラウドファンディング 9 人 (4.1%)、キャッシュレス決済 22 人 (9.7%)、その他 22 人 (9.7%) 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。

(9) 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。

(10) 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 )

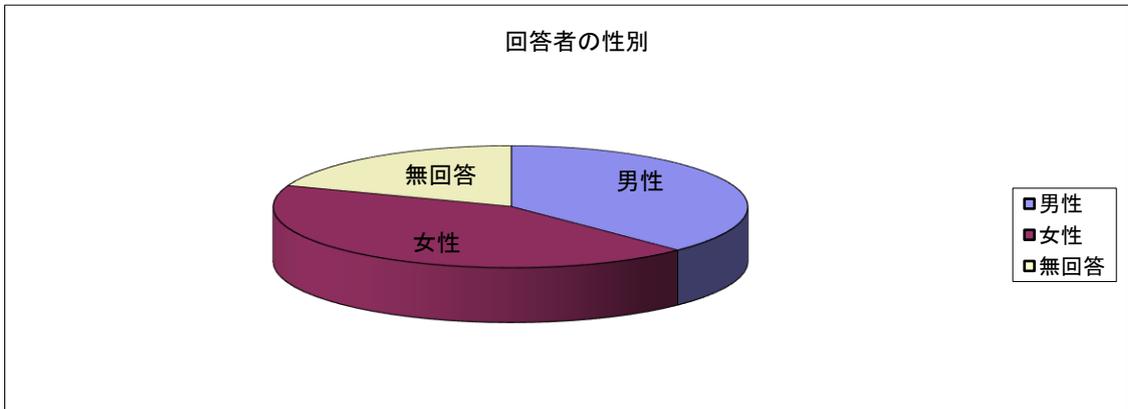
利用者満足度アンケート調査

# 回答者属性

令和6年2月

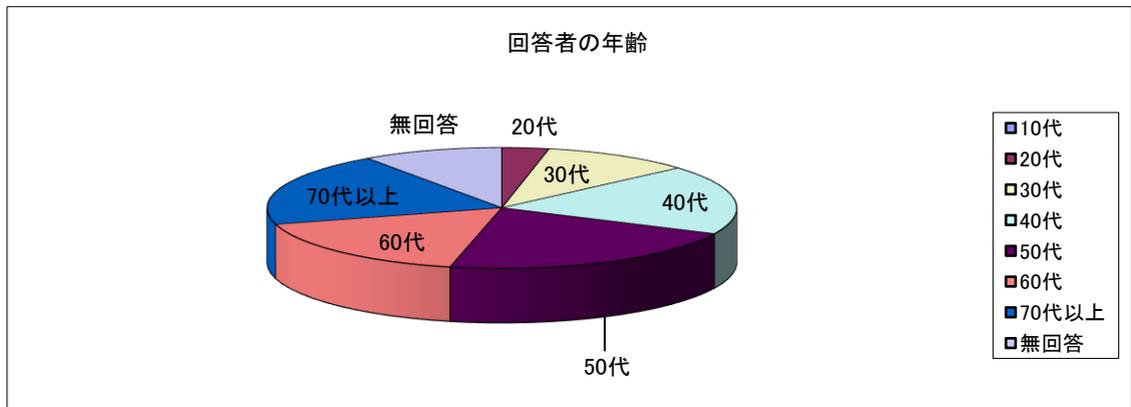
①回答者の性別

| 男性  | 女性  | 無回答 | 合計  |
|-----|-----|-----|-----|
| 128 | 146 | 66  | 340 |



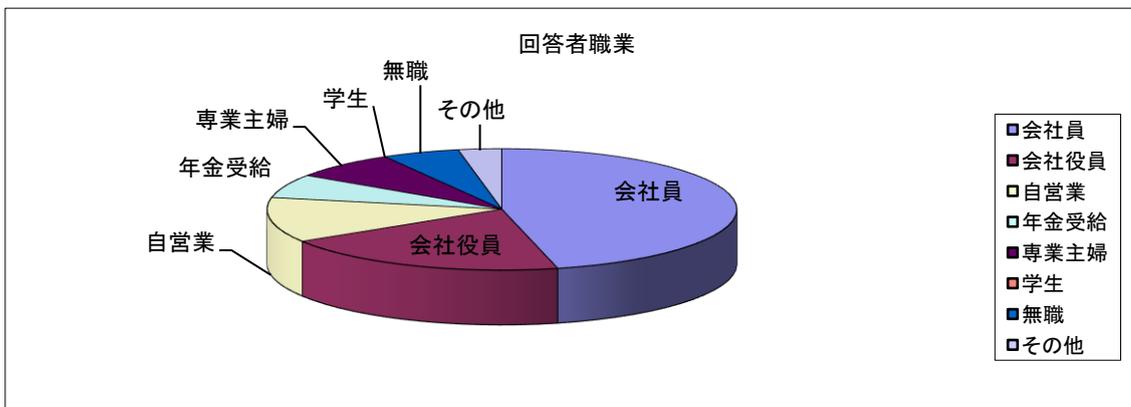
②回答者の年代

| 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 無回答 | 合計  |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|
| 0   | 11  | 35  | 63  | 73  | 58  | 67    | 33  | 340 |



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  |
|-----|------|-----|------|------|----|----|-----|-----|-----|
| 139 | 60   | 36  | 19   | 22   | 0  | 16 | 9   | 39  | 340 |



( 資 料 2 )

利用者満足度アンケート調査

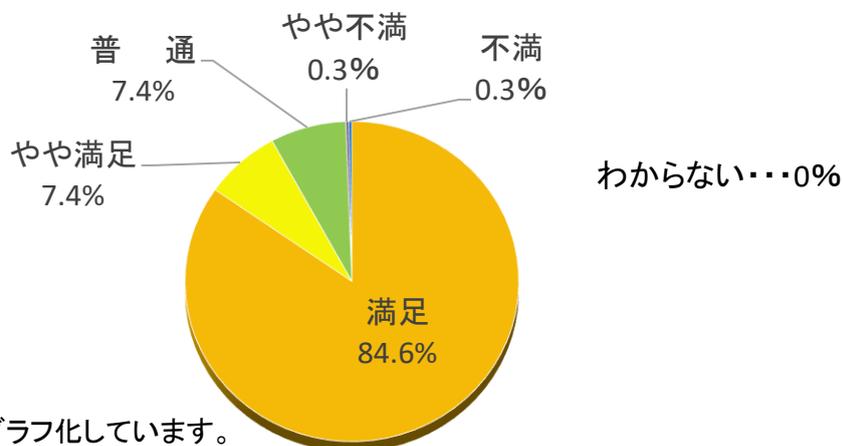
# 設問別集計結果

令和6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<br>足 | や<br>や<br>満<br>足 | 普<br>通 | や<br>や<br>不<br>満 | 不<br>満 | わ<br>か<br>ら<br>な<br>い | 無<br>回<br>答 |     |
|---------|--------|------------------|--------|------------------|--------|-----------------------|-------------|-----|
| 本店      | 25     | 2                | 1      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 28  |
| 美深      | 11     | 3                | 3      | 1                | 0      | 0                     | 0           | 18  |
| 下川      | 13     | 0                | 2      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 15  |
| 風連      | 12     | 1                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 13  |
| 中川      | 12     | 1                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 13  |
| 音威子府    | 5      | 1                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 6   |
| 旭川      | 17     | 3                | 3      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 23  |
| 旭川北     | 17     | 0                | 2      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 19  |
| 中央通     | 16     | 2                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 18  |
| 公園通     | 13     | 1                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 14  |
| ふれあい    | 11     | 2                | 2      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 15  |
| 永山      | 10     | 0                | 1      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 11  |
| 士別中央営業部 | 27     | 4                | 5      | 0                | 1      | 0                     | 0           | 37  |
| 士別北     | 17     | 3                | 4      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 24  |
| 朝日      | 10     | 1                | 1      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 12  |
| 剣淵      | 12     | 0                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 12  |
| 和寒      | 16     | 0                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 16  |
| 東光      | 12     | 0                | 1      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 13  |
| 札幌      | 5      | 0                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 5   |
| 円山      | 17     | 0                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 17  |
| 白石      | 10     | 1                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 11  |
|         | 288    | 25               | 25     | 1                | 1      | 0                     | 0           | 340 |

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。

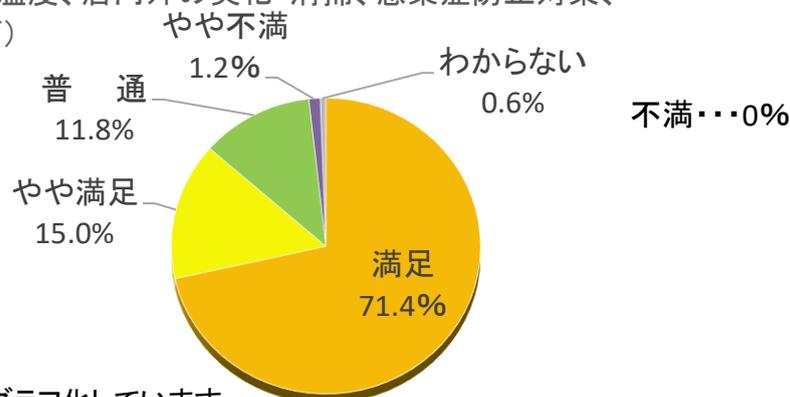
## 2. 店舗の環境はいかがですか。

(内外観、店内の温度、店内外の美化・清掃、感染症防止対策、ATM、駐車場など)

|         | 満<br>足 | や<br>や<br>満<br>足 | 普<br>通 | や<br>や<br>不<br>満 | 不<br>満 | わ<br>か<br>ら<br>な<br>い | 無<br>回<br>答 |     |
|---------|--------|------------------|--------|------------------|--------|-----------------------|-------------|-----|
| 本店      | 23     | 4                | 1      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 28  |
| 美深      | 11     | 5                | 1      | 0                | 0      | 1                     | 0           | 18  |
| 下川      | 9      | 4                | 2      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 15  |
| 風連      | 10     | 1                | 2      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 13  |
| 中川      | 10     | 2                | 0      | 1                | 0      | 0                     | 0           | 13  |
| 音威子府    | 6      | 0                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 6   |
| 旭川      | 11     | 4                | 6      | 1                | 0      | 1                     | 0           | 23  |
| 旭川北     | 13     | 3                | 3      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 19  |
| 中央通     | 16     | 1                | 1      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 18  |
| 公園通     | 11     | 1                | 2      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 14  |
| ふれあい    | 7      | 5                | 3      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 15  |
| 永山      | 8      | 2                | 1      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 11  |
| 士別中央営業部 | 24     | 5                | 7      | 1                | 0      | 0                     | 0           | 37  |
| 士別北     | 16     | 5                | 3      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 24  |
| 朝日      | 9      | 2                | 1      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 12  |
| 剣淵      | 11     | 0                | 1      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 12  |
| 和寒      | 10     | 2                | 4      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 16  |
| 東光      | 10     | 1                | 1      | 1                | 0      | 0                     | 0           | 13  |
| 札幌      | 5      | 0                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 5   |
| 円山      | 14     | 2                | 1      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 17  |
| 白石      | 9      | 2                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 11  |
|         | 243    | 51               | 40     | 4                | 0      | 2                     | 0           | 340 |

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、感染症防止対策、ATM、駐車場など)

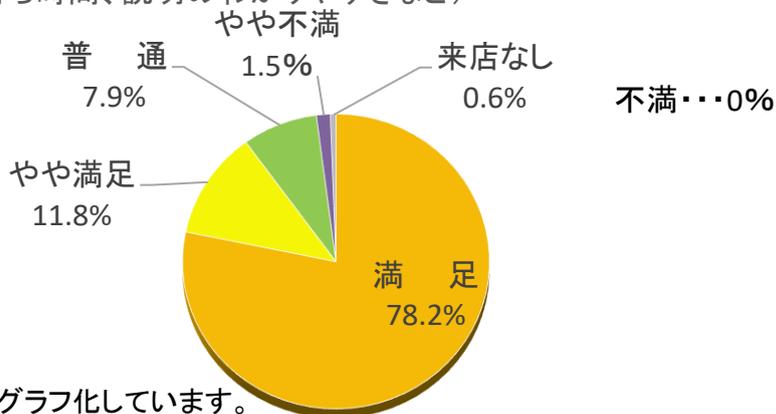


※無回答は除いてグラフ化しています。

3. 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<br>足 | や<br>や<br>満<br>足 | 普<br>通 | や<br>や<br>不<br>満 | 不<br>満 | 来<br>店<br>な<br>し | 無<br>回<br>答 |     |
|---------|--------|------------------|--------|------------------|--------|------------------|-------------|-----|
| 本店      | 26     | 1                | 1      | 0                | 0      | 0                | 0           | 28  |
| 美深      | 13     | 1                | 2      | 1                | 0      | 1                | 0           | 18  |
| 下川      | 9      | 2                | 3      | 1                | 0      | 0                | 0           | 15  |
| 風連      | 12     | 1                | 0      | 0                | 0      | 0                | 0           | 13  |
| 中川      | 12     | 1                | 0      | 0                | 0      | 0                | 0           | 13  |
| 音威子府    | 3      | 3                | 0      | 0                | 0      | 0                | 0           | 6   |
| 旭川      | 17     | 2                | 3      | 0                | 0      | 1                | 0           | 23  |
| 旭川北     | 16     | 2                | 1      | 0                | 0      | 0                | 0           | 19  |
| 中央通     | 15     | 1                | 2      | 0                | 0      | 0                | 0           | 18  |
| 公園通     | 11     | 0                | 3      | 0                | 0      | 0                | 0           | 14  |
| ふれあい    | 9      | 4                | 2      | 0                | 0      | 0                | 0           | 15  |
| 永山      | 9      | 0                | 1      | 1                | 0      | 0                | 0           | 11  |
| 士別中央営業部 | 23     | 6                | 7      | 1                | 0      | 0                | 0           | 37  |
| 士別北     | 17     | 5                | 1      | 1                | 0      | 0                | 0           | 24  |
| 朝日      | 9      | 2                | 1      | 0                | 0      | 0                | 0           | 12  |
| 剣淵      | 11     | 1                | 0      | 0                | 0      | 0                | 0           | 12  |
| 和寒      | 14     | 2                | 0      | 0                | 0      | 0                | 0           | 16  |
| 東光      | 11     | 2                | 0      | 0                | 0      | 0                | 0           | 13  |
| 札幌      | 5      | 0                | 0      | 0                | 0      | 0                | 0           | 5   |
| 円山      | 15     | 2                | 0      | 0                | 0      | 0                | 0           | 17  |
| 白石      | 9      | 2                | 0      | 0                | 0      | 0                | 0           | 11  |
|         | 266    | 40               | 27     | 5                | 0      | 2                | 0           | 340 |

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)

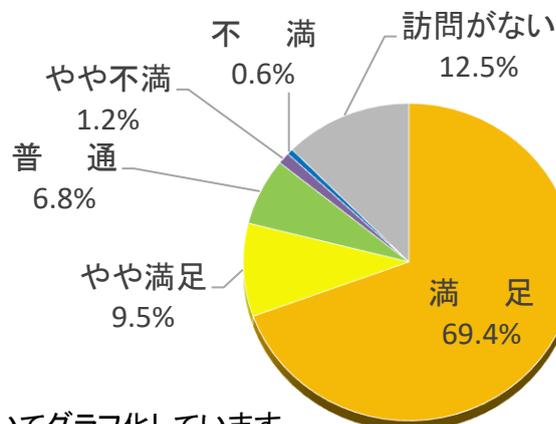


※無回答は除いてグラフ化しています。

4. 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<br>足 | や<br>や<br>満<br>足 | 普<br>通 | や<br>や<br>不<br>満 | 不<br>満 | 訪<br>問<br>が<br>な<br>い | 無<br>回<br>答 |     |
|---------|--------|------------------|--------|------------------|--------|-----------------------|-------------|-----|
| 本店      | 21     | 3                | 0      | 0                | 0      | 4                     | 0           | 28  |
| 美深      | 9      | 2                | 3      | 0                | 1      | 3                     | 0           | 18  |
| 下川      | 8      | 1                | 2      | 0                | 0      | 4                     | 0           | 15  |
| 風連      | 11     | 1                | 1      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 13  |
| 中川      | 12     | 1                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 13  |
| 音威子府    | 3      | 1                | 0      | 0                | 0      | 2                     | 0           | 6   |
| 旭川      | 16     | 1                | 2      | 0                | 0      | 3                     | 1           | 23  |
| 旭川北     | 13     | 1                | 2      | 0                | 0      | 2                     | 1           | 19  |
| 中央通     | 13     | 4                | 0      | 0                | 0      | 1                     | 0           | 18  |
| 公園通     | 9      | 0                | 2      | 0                | 0      | 3                     | 0           | 14  |
| ふれあい    | 7      | 3                | 2      | 0                | 1      | 2                     | 0           | 15  |
| 永山      | 8      | 1                | 0      | 1                | 0      | 1                     | 0           | 11  |
| 士別中央営業部 | 23     | 6                | 3      | 1                | 0      | 4                     | 0           | 37  |
| 士別北     | 14     | 3                | 3      | 2                | 0      | 2                     | 0           | 24  |
| 朝日      | 7      | 1                | 2      | 0                | 0      | 2                     | 0           | 12  |
| 剣淵      | 10     | 0                | 0      | 0                | 0      | 2                     | 0           | 12  |
| 和寒      | 13     | 1                | 1      | 0                | 0      | 1                     | 0           | 16  |
| 東光      | 10     | 1                | 0      | 0                | 0      | 2                     | 0           | 13  |
| 札幌      | 5      | 0                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 5   |
| 円山      | 12     | 0                | 0      | 0                | 0      | 4                     | 1           | 17  |
| 白石      | 10     | 1                | 0      | 0                | 0      | 0                     | 0           | 11  |
|         | 234    | 32               | 23     | 4                | 2      | 42                    | 3           | 340 |

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)

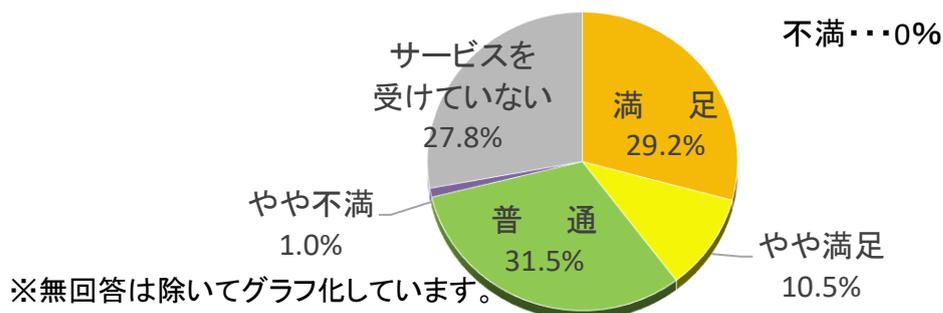


※無回答は除いてグラフ化しています。

6. 今年提供させていただいたキャンペーン商品は、いかがでしたか。  
 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<br>足 | や<br>や<br>満<br>足 | 普<br>通 | や<br>や<br>不<br>満 | 不<br>満 | 受<br>け<br>て<br>い<br>な<br>い<br>を | 無<br>回<br>答 |     |
|---------|--------|------------------|--------|------------------|--------|---------------------------------|-------------|-----|
| 本店      | 9      | 2                | 5      | 0                | 0      | 9                               | 3           | 28  |
| 美深      | 3      | 0                | 9      | 0                | 0      | 5                               | 1           | 18  |
| 下川      | 4      | 0                | 5      | 1                | 0      | 4                               | 1           | 15  |
| 風連      | 3      | 1                | 3      | 0                | 0      | 2                               | 4           | 13  |
| 中川      | 4      | 1                | 4      | 0                | 0      | 2                               | 2           | 13  |
| 音威子府    | 1      | 0                | 3      | 0                | 0      | 2                               | 0           | 6   |
| 旭川      | 11     | 2                | 5      | 0                | 0      | 2                               | 3           | 23  |
| 旭川北     | 7      | 0                | 4      | 0                | 0      | 6                               | 2           | 19  |
| 中央通     | 7      | 4                | 3      | 0                | 0      | 2                               | 2           | 18  |
| 公園通     | 4      | 0                | 5      | 0                | 0      | 2                               | 3           | 14  |
| ふれあい    | 2      | 2                | 6      | 0                | 0      | 5                               | 0           | 15  |
| 永山      | 1      | 1                | 4      | 0                | 0      | 4                               | 1           | 11  |
| 士別中央営業部 | 6      | 3                | 11     | 0                | 0      | 11                              | 6           | 37  |
| 士別北     | 3      | 2                | 7      | 0                | 0      | 10                              | 2           | 24  |
| 朝日      | 3      | 1                | 5      | 0                | 0      | 2                               | 1           | 12  |
| 剣淵      | 3      | 0                | 4      | 0                | 0      | 4                               | 1           | 12  |
| 和寒      | 3      | 2                | 7      | 1                | 0      | 3                               | 0           | 16  |
| 東光      | 3      | 2                | 2      | 1                | 0      | 5                               | 0           | 13  |
| 札幌      | 1      | 2                | 1      | 0                | 0      | 1                               | 0           | 5   |
| 円山      | 7      | 3                | 2      | 0                | 0      | 3                               | 2           | 17  |
| 白石      | 4      | 4                | 1      | 0                | 0      | 1                               | 1           | 11  |
|         | 89     | 32               | 96     | 3                | 0      | 85                              | 35          | 340 |

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。

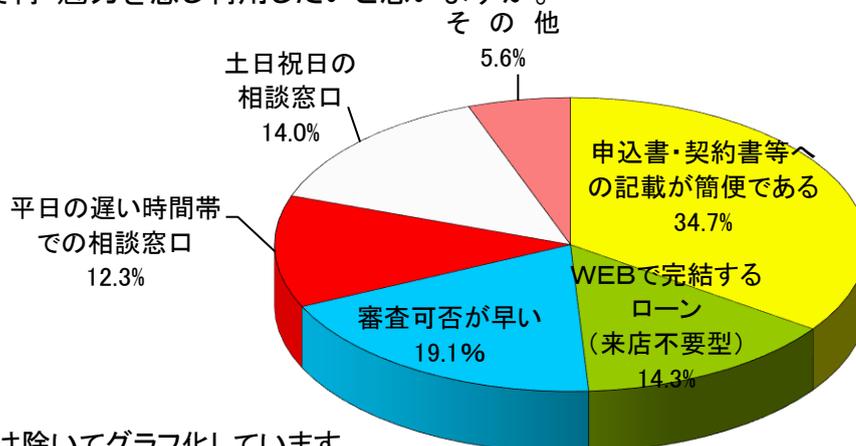


7. 融資商品(個人ローン・住宅ローン・事業性融資等)についてどのような商品や取組み等があると便利・魅力を感じ利用したいと思いますか。

※複数回答

|         | 申込書・契約書等への記載が簡便である | WEBで完結するローン(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      | 10                 | 3                  | 6       | 3              | 3         | 2   | 9   | 36  |
| 美深      | 4                  | 5                  | 1       | 5              | 7         | 2   | 1   | 25  |
| 下川      | 8                  | 3                  | 3       | 1              | 2         | 1   | 3   | 21  |
| 風連      | 4                  | 0                  | 2       | 1              | 0         | 2   | 6   | 15  |
| 中川      | 8                  | 1                  | 2       | 4              | 2         | 0   | 2   | 19  |
| 音威子府    | 2                  | 3                  | 0       | 0              | 2         | 0   | 2   | 9   |
| 旭川      | 11                 | 3                  | 2       | 1              | 2         | 3   | 8   | 30  |
| 旭川北     | 2                  | 3                  | 4       | 3              | 4         | 3   | 5   | 24  |
| 中央通     | 5                  | 1                  | 1       | 4              | 1         | 0   | 7   | 19  |
| 公園通     | 4                  | 0                  | 3       | 3              | 3         | 2   | 3   | 18  |
| ふれあい    | 7                  | 5                  | 1       | 0              | 0         | 1   | 5   | 19  |
| 永山      | 3                  | 1                  | 4       | 2              | 2         | 0   | 6   | 18  |
| 士別中央営業部 | 21                 | 5                  | 11      | 3              | 4         | 1   | 10  | 55  |
| 士別北     | 8                  | 4                  | 3       | 2              | 3         | 0   | 8   | 28  |
| 朝日      | 4                  | 3                  | 3       | 1              | 1         | 1   | 4   | 17  |
| 剣淵      | 3                  | 1                  | 3       | 3              | 4         | 0   | 3   | 17  |
| 和寒      | 6                  | 2                  | 2       | 2              | 2         | 1   | 5   | 20  |
| 東光      | 6                  | 4                  | 4       | 2              | 2         | 0   | 0   | 18  |
| 札幌      | 1                  | 0                  | 3       | 0              | 1         | 0   | 1   | 6   |
| 円山      | 3                  | 3                  | 8       | 2              | 2         | 1   | 5   | 24  |
| 白石      | 4                  | 1                  | 2       | 2              | 3         | 0   | 2   | 14  |
|         | 124                | 51                 | 68      | 44             | 50        | 20  | 95  | 452 |

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。



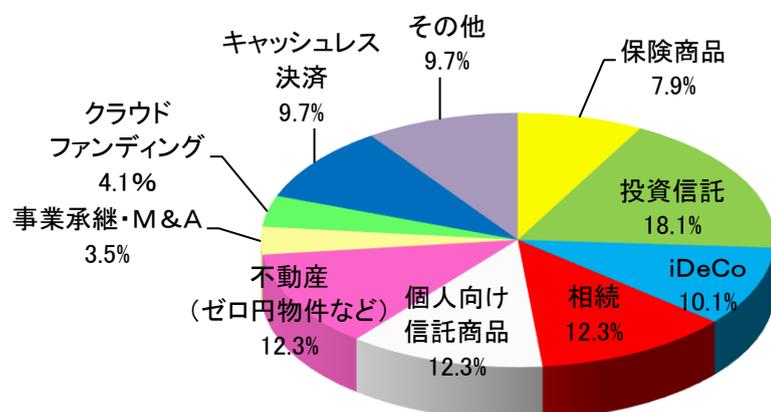
※無回答は除いてグラフ化しています。

8. 設問6・7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。

※複数回答

|         | 保険商品 | 投資信託 | iDeCo | 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 | キャッシュレス決済 | その他 | 無回答 |     |
|---------|------|------|-------|----|----------|--------------|----------|-------------|-----------|-----|-----|-----|
| 本店      | 3    | 4    | 2     | 2  | 3        | 1            | 1        | 2           | 2         | 2   | 11  | 33  |
| 美深      | 3    | 4    | 0     | 1  | 1        | 1            | 0        | 1           | 4         | 1   | 6   | 22  |
| 下川      | 0    | 2    | 0     | 1  | 2        | 0            | 0        | 1           | 1         | 0   | 9   | 16  |
| 風連      | 0    | 2    | 2     | 3  | 2        | 0            | 1        | 0           | 0         | 2   | 6   | 18  |
| 中川      | 2    | 0    | 1     | 2  | 2        | 1            | 0        | 0           | 1         | 1   | 5   | 15  |
| 音威子府    | 0    | 2    | 1     | 0  | 1        | 0            | 0        | 0           | 0         | 0   | 4   | 8   |
| 旭川      | 0    | 2    | 0     | 1  | 2        | 3            | 1        | 0           | 1         | 2   | 14  | 26  |
| 旭川北     | 1    | 0    | 1     | 0  | 0        | 1            | 1        | 0           | 2         | 4   | 11  | 21  |
| 中央通     | 0    | 4    | 1     | 2  | 1        | 2            | 0        | 1           | 3         | 1   | 7   | 22  |
| 公園通     | 1    | 1    | 0     | 1  | 0        | 1            | 0        | 1           | 1         | 1   | 8   | 15  |
| ふれあい    | 0    | 1    | 0     | 1  | 0        | 1            | 0        | 0           | 0         | 1   | 11  | 15  |
| 永山      | 0    | 0    | 1     | 2  | 1        | 2            | 1        | 0           | 1         | 0   | 7   | 15  |
| 士別中央営業部 | 4    | 5    | 3     | 2  | 4        | 4            | 0        | 2           | 1         | 4   | 19  | 48  |
| 士別北     | 2    | 3    | 0     | 2  | 0        | 0            | 0        | 0           | 3         | 0   | 15  | 25  |
| 朝日      | 0    | 1    | 0     | 1  | 1        | 0            | 0        | 0           | 1         | 1   | 8   | 13  |
| 剣淵      | 0    | 3    | 2     | 1  | 0        | 0            | 2        | 0           | 0         | 0   | 6   | 14  |
| 和寒      | 1    | 1    | 3     | 1  | 3        | 1            | 0        | 0           | 1         | 1   | 7   | 19  |
| 東光      | 0    | 3    | 5     | 0  | 1        | 2            | 1        | 1           | 0         | 0   | 4   | 17  |
| 札幌      | 0    | 0    | 0     | 0  | 0        | 1            | 0        | 0           | 0         | 0   | 4   | 5   |
| 円山      | 0    | 3    | 1     | 3  | 4        | 3            | 0        | 0           | 0         | 1   | 4   | 19  |
| 白石      | 1    | 0    | 0     | 2  | 0        | 4            | 0        | 0           | 0         | 0   | 5   | 12  |
|         | 18   | 41   | 23    | 28 | 28       | 28           | 8        | 9           | 22        | 22  | 171 | 398 |

設問6・7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。



※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 6 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 340 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. ご来店時の職員の対応はいかがですか。

4. ご訪問時の職員の対応はいかがですか。

5. 上記1~4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。

- ・窓口の女性も大変教育が行き届いていることが解りますし、訪問時の男性職員も同様いろいろ話しも聞いてくれますし、小さな事もおしみなく足を運んでくれます。ありがたく思っております。（女性・70代以上・専業主婦）
- ・仕事の関係で色々な店舗に行くけど、どの店舗でも気軽に声をかけてくれるし、簡単な質問でも真剣に答えてくれました。（男性・40代・自営業）
- ・窓口、電話での対応もいつも親身になってくださり、感謝しています。窓口で対応してくださる女性は明朗でとても気持ちが良いです。これからもお世話になりますが、よろしく願いいたします。（女性・50代・会社役員）
- ・丁寧な対応をしてくださる方ももちろん居て、いつも大変お世話になっておりますが、言葉遣いや電話、訪問時の対応が雑に感じる方もいます。気持ちの良いお付き合いができると嬉しいです。（女性・20代・会社員）
- ・いつも元気いっぱい挨拶して下さったり、話しかけてくれるので信金に行く度に嬉しい気持ちになります。（女性・20代・会社員）
- ・いつも明るい挨拶、親切な対応で気持ちよく利用させていただいています。（男性・40代・会社役員）
- ・他の信金さんや銀行さんと違って、お客さまに対するというより親身になって寄添う感じがあり、とても好印象です。働いている方々同士も和気あいあいとした雰囲気があって素敵です。（女性・30代・会社員）
- ・小口の現金を入出金する事が多く、大変お手間を取らせていますが、いつも笑顔で親切に対応してくださっています。ありがとうございます。（男性・40代・会社員）
- ・（2について）駐車場の幅がもう少し広いと良い～隣の車との間隔。（男性・70代以上・自営業）
- ・窓口担当の方は皆さん笑顔でとても良い印象です。事務処理も早くて、長く待つこともほとんどありません。とても満足しています。（女性・60代・会社員）
- ・私の勤務先が男性しかいないので、女性職員の皆様（男性職員さんもですが）が笑顔で対応して下さり、ほっこりした気持ちになります。わからない事も親切丁寧に教えていただき些細な事でも聞きやすい環境にあります。待ち時間は少なく、かつ正確なお仕事をされており、信頼できる店舗です。（女性・40代・会社員）
- ・いつ伺っても丁寧に対応していただけます。店頭もいつもキレイで駐車場も除雪されています。ご年

配のお客さまがいらした時も柔軟に対応されており、住宅エリアに北星信金さんがあって良かったと感じています。(男性・30代・会社員)

- ・融資相談でいつも親身に相談にのっていただき、ありがとうございます。迅速に対応いただき、いつも助かっています。今後ともよろしく願いいたします。(男性・40代・会社役員)

#### 6. 今年提供させていただいたキャンペーン商品は、いかがでしたか。

#### 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：いつもキャンペーン商品には苦勞している事でしょうね。何であれ有難くいただいております。今回のランタンはグッドでした。(女性・70代以上・専業主婦)

満足：「地域応援」是非これからもつづけて下さい。(女性・60代・無職)

やや満足：サーカス(ピエロ)がとても良かったです。ありがとうございました。(女性・70代以上・自営業)

普通：金利の良いもの。(女性・60代・専業主婦)

やや不満：キャンペーン商品が何か不明。説明あったかなあ?(あまり店舗に行かないので)(男性・50代・その他)

魅力を感じるサービス：金利が高いものとか、宝くじ付きとか。(男性・70代以上・自営業)

魅力を感じるサービス：全国各地の名産品が当たるキャンペーン。(男性・40代・会社員)

#### 7. 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。

- ・書類の枚数が少ない。(女性・50代・会社員)
- ・利率が低い。(男性・40代・会社員)
- ・法人として土地や建物を購入したいときに融資幅を広く借入できる商品。(男性・30代・会社役員)

#### 8. 上記6. 7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。

- ・仕事関係全て。(男性・40代・自営業)
- ・NISAなど。(女性・40代・会社員)
- ・ニーサ。(男性・70代以上・自営業)

#### 9. 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。

- ・12月頃から補助金申請については大変お世話になっております。対行政向けの申請書作成、補助金申請に伴う融資の提案から契約に至るまで非常にスムーズに対応してくださいました。本来ならば対価を求められてもおかしくはない内容まで情熱を持って取り組んで頂けたことに大変感銘を受けました。(男性・40代・会社役員)
- ・基本的に対応が最高に良いです。また、新入職員の方に対応していただく際も周りの方のフォロー体制しかり、新人さんの応対も大変良いです。(男性・30代・会社員)
- ・夫を亡くし、すっかり消耗した身に優しく寄添っていただきました。相続に関する手続等、的確なアドバイスをいただき感謝しています。(女性・60代・無職)
- ・今回融資で大変お世話になりました。担当の方に元気をもらいました。手書きのクリスマスカードには、活力と勇気を貰い、感謝しています。ありがとうございます。(男性・50代・会社員)
- ・定期満期を下ろしに行き、窓口の方から「何にお使いに？」と聞かれ他店の利率の良い方へ持って行きたかったので「他店へ・・・」と言ったら快く「それなら良いのですが・・・」と詐欺に合ったらと心

配してくれた様です。(女性・70代以上・専業主婦)

- ・名前を覚えてもらえていて、結婚したときに「おめでとうございます」と言われた事がすごく嬉しかったです。(女性・20代・会社員)
- ・年金受給者に交付されているもち米も良いけど今年のランタン兼ライトは最高です。(無回答・70代以上・無回答)
- ・郵送された文章の質問をしに来ていたお客さまへ丁寧に説明していたので、もし自分も同じ立場になったら安心して質問できると思いました。(女性・40代・会社員)
- ・通帳、カードを無くした際に迅速かつ親切に対応していただきました。こちらは無くしたことに慌てていたのですが、優しく応対してもらった事で冷静になれました。ありがとうございます!!(女性・40代・会社員)
- ・いつも迅速にご対応いただき助かっています。地域イベントに参加している姿を見て大変すばらしく感じます。(男性・20代・会社員)
- ・子供がいても笑顔で対応してくれる職員さんに感謝です。資金繰りに急いでいる時に担当の方も親身になり急いで下さいました。ありがとうございます。(男性・30代・会社員)
- ・今回3年ぶりに定期預金を預入れした際に当初対応していただいた職員の方が営業室から出てきて挨拶をしてくれました。覚えていてくれたことが嬉しいです、他の銀行ではないことなので、また御庫に預入れしたいと思いました。(男性・30代・会社員)

#### 10. その他 ご意見、ご要望がございましたら、ご記入ください。

- ・名寄市民には心の寄りどころの北星信金さんです。これからも私達に寄添って下さいますように、又日帰り旅行計画ください。(女性・70代以上・専業主婦)
- ・本店は他行と比べて窓口とATMの数が多く、混みあいが少なく待ち時間も短いです。この点は継続していただきたい。(女性・60代・会社役員)
- ・店内の掲示板等に工夫がもう少しほしいかなと思う。(女性・60代・会社役員)
- ・日頃から何かとご相談いただいておりますことに感謝申し上げます。窓口対応についても、こちらの不備の場合には丁寧にさせていただいております。今後共よろしくお願い致します。(男性・60代・会社役員)
- ・「地域応援」と若い人達の応援をお願いします!!(女性・60代・無職)
- ・融資の金利少しでも下がることを願っています。(女性・70代以上・自営業)
- ・定期くらいしか資産運用できないと思っているので、色んな商品を教えてほしいと思いました。(女性・40代・会社員)
- ・いつも希望する日時に来てくださり、相談等にも迅速に対応していただいて助かっています。毎度訪問してくださっているのが安心出来る事ですので嬉しく思っております。(女性・40代・会社員)
- ・年金受給者に対し、粗品を戴けるのがとてもうれしいです!(女性・70代以上・自営業)
- ・職場で北星信金さんを利用しております。窓口の女性職員さんがとても感じが良く、いつも気持ち良く利用させて頂いております。ありがとうございます。(女性・40代・会社員)
- ・これからも安心できる商品の情報を提供して頂けたらと思います。(男性・50代・会社役員)