

「利用者満足度アンケート調査」報告書

〈調査時点：令和6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18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50枚、本店・旭川支店が各40枚、旭川北支店・士別北支店が各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353人（回収率70.6%）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7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6年度まで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様々な感染症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6年度におきましては、北星しんきんの定期積金「夢・100」、子育て応援定期積金「みらい」（旭川以北地区）、地域応援定期預金Ⅱ（和寒以北地区）、オータムキャンペーン 2024（旭川、札幌地区）、ウインターキャンペーン 2024（旭川地区）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けるよう審査すること、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。

- ・ 年金相談会を随時開催しております。
令和6年度は令和6年4月～令和7年1月で32回実施、令和7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6年9月に名寄市立大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6年10月に年金友の会落語鑑賞会「林家たい平独演会」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～10月）を実施しました。
- ・ 省エネルギーおよび環境問題への配慮、また職員の働きやすい職場環境構築の一環として、令和6年11月より「通年ノーネクタイ」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。
- ・ 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。
 - 【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）】
 - 【下川アイスクャンドルミュージアム（下川町）】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6年12月2日(月)～12月13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 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 353人(回収率70.6%)
- (6) 回答者属性

① 回答者の性別

男 性	151人(42.8%)
女 性	144人(40.8%)
無 回 答	58人(16.4%)

② 回答者の年代

10 代	0人(0.0%)
20 代	8人(2.3%)
30 代	22人(6.2%)
40 代	60人(17.0%)
50 代	78人(22.1%)
60 代	69人(19.5%)
70代以上	87人(24.6%)
無 回 答	29人(8.2%)

③ 回答者の職業

会 社 員	119人(33.7%)
会社役員	74人(21.0%)
自 営 業	42人(11.9%)
年金受給	15人(4.2%)
専業主婦	29人(8.2%)
学 生	0人(0.0%)
無 職	15人(4.2%)
そ の 他	8人(2.3%)
無 回 答	51人(14.4%)

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 291 人 (82.4%)、やや満足 28 人 (7.9%) を合わせると 319 人 (90.3%) のお客さまから、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 269 人 (76.2%)、やや満足 40 人 (11.3%) を合わせると 309 人 (87.5%) のお客さまから、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 275 人 (77.9%)、やや満足 34 人 (9.6%) を合わせると 309 人 (87.5%) のお客さまから、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 250 人 (72.7%)、やや満足 17 人 (4.9%) を合わせると 267 人 (77.6%) のお客さまから、概ね満足されているとの回答をいただきました。

(5) 当金庫のHP（ホームページ）をご覧いただいた事はございますか。

ある 155 人 (44.2%) ない 196 人 (55.8%)

(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) 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 88 人 (28.0%)、やや満足 50 人 (15.9%)、普通 97 人 (30.9%) 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 137 人 (38.4%)、WEB で完結するローン（来店不要型）34 人 (9.5%)、審査可否が早い 73 人 (20.4%)、平日の遅い時間帯での相談窓口 41 人 (11.5%)、土日祝日の相談窓口 47 人 (13.2%)、その他 25 人 (7.0%) 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 10 人 (4.4%)、投資信託 33 人 (14.6%)、iDeCo 28 人 (12.4%)、相続 30 人 (13.3%)、個人向け信託商品 25 人 (11.1%)、不動産（ゼロ円物件など）37 人 (16.4%)、事業承継・M & A 10 人 (4.4%)、クラウドファンディング 3 人 (1.3%)、キャッシュレス決済 26 人 (11.5%)、その他 24 人 (10.6%) 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)

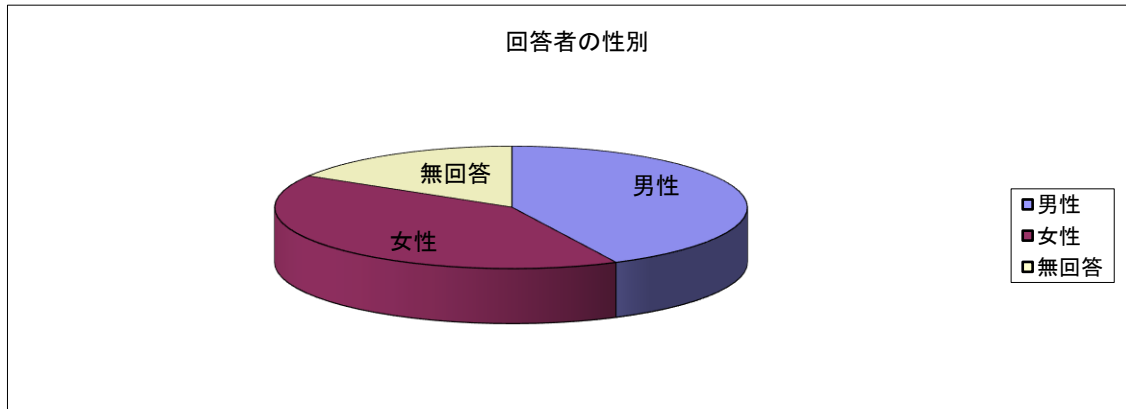
利用者満足度アンケート調査

回答者属性

令和 7 年 2 月

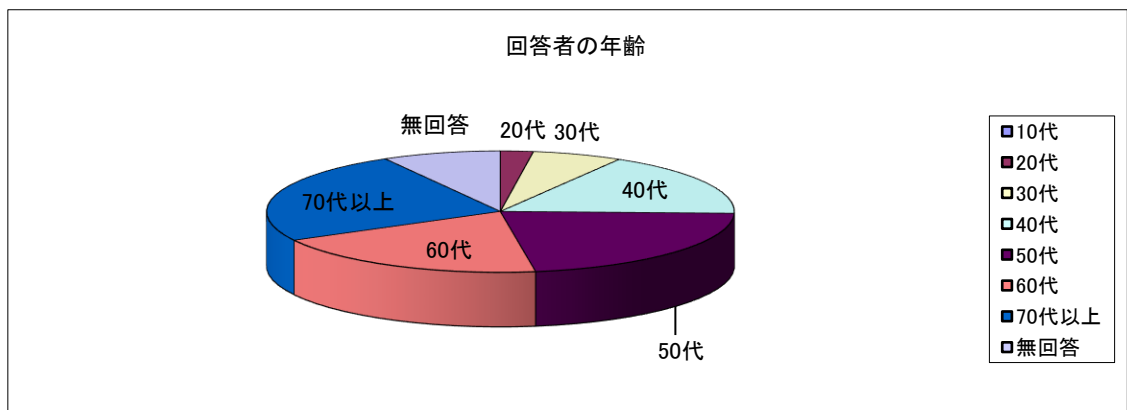
①回答者の性別

男性	女性	無回答	合計
151	144	58	353



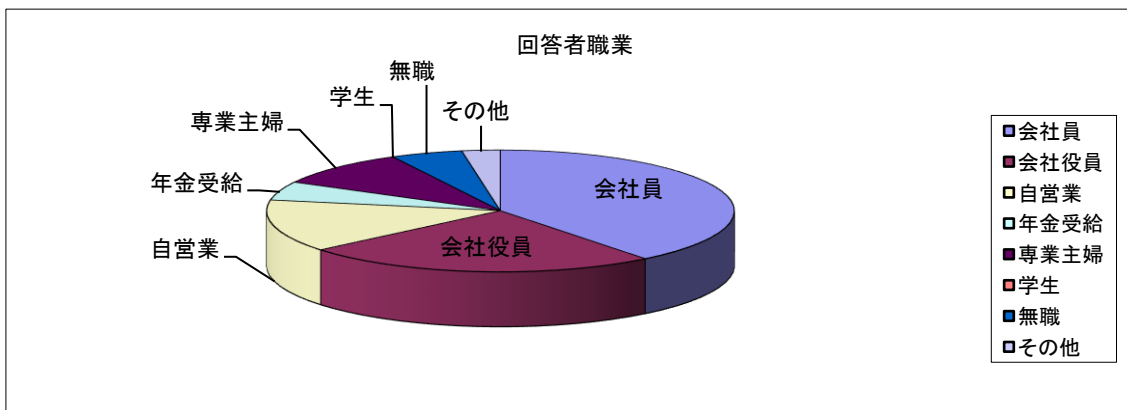
②回答者の年代

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	合計
0	8	22	60	78	69	87	29	353



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
119	74	42	15	29	0	15	8	51	353



(資 料 2)

利用者満足度アンケート調査

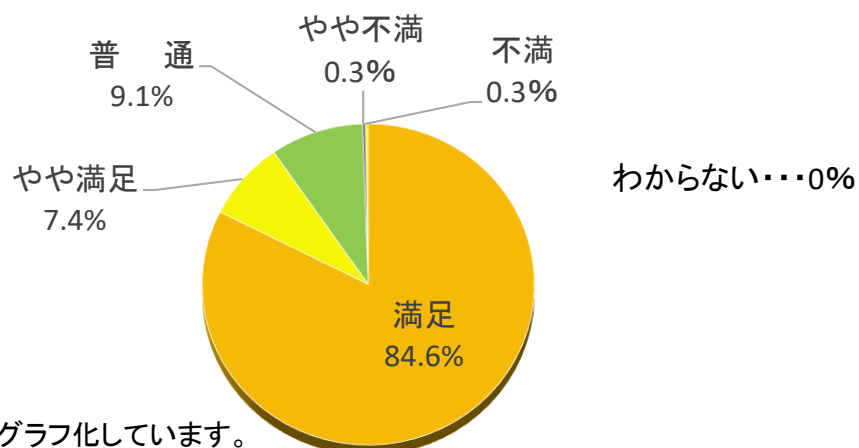
設問別集計結果

令和 7 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	29	1	1	0	0	1	0	32
美深	11	2	3	0	0	0	0	16
下川	16	1	2	0	0	0	0	19
風連	17	0	0	1	0	0	0	18
中川	11	0	0	0	0	0	0	11
音威子府	7	2	0	0	0	0	0	9
旭川	17	3	5	0	0	0	0	25
旭川北	14	1	1	0	0	0	0	16
中央通	12	1	1	0	0	0	0	14
公園通	11	2	1	0	0	0	0	14
ふれあい	11	2	2	0	0	0	0	15
永山	11	1	2	0	0	0	0	14
士別中央営業部	28	5	4	0	0	0	0	37
士別北	11	3	5	0	0	0	0	19
朝日	11	0	0	0	0	0	0	11
剣淵	15	0	2	0	0	0	0	17
和寒	12	1	1	0	0	0	0	14
東光	11	1	1	0	0	0	0	13
札幌	13	1	1	0	0	0	0	15
円山	12	1	0	0	0	0	0	13
白石	11	0	0	0	0	0	0	11
	291	28	32	1	0	1	0	353

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。

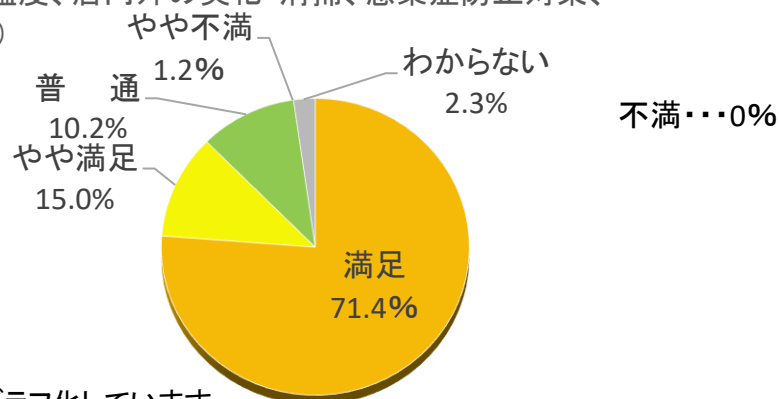
2. 店舗の環境はいかがですか。

(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 足	や や 満 足	普 通	や や 不 満	不 満	わ か ら な い	無 回 答	
本店	27	3	1	0	0	1	0	32
美深	12	1	3	0	0	0	0	16
下川	14	4	1	0	0	0	0	19
風連	14	1	3	0	0	0	0	18
中川	11	0	0	0	0	0	0	11
音威子府	8	1	0	0	0	0	0	9
旭川	15	2	5	0	0	3	0	25
旭川北	13	2	1	0	0	0	0	16
中央通	10	3	1	0	0	0	0	14
公園通	10	3	1	0	0	0	0	14
ふれあい	9	3	3	0	0	0	0	15
永山	10	2	2	0	0	0	0	14
士別中央営業部	29	3	5	0	0	0	0	37
士別北	10	3	5	0	0	1	0	19
朝日	10	1	0	0	0	0	0	11
剣淵	13	2	2	0	0	0	0	17
和寒	10	3	1	0	0	0	0	14
東光	10	2	1	0	0	0	0	13
札幌	12	0	1	0	0	2	0	15
円山	12	1	0	0	0	0	0	13
白石	10	0	0	0	0	1	0	11
	269	40	36	0	0	8	0	353

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)

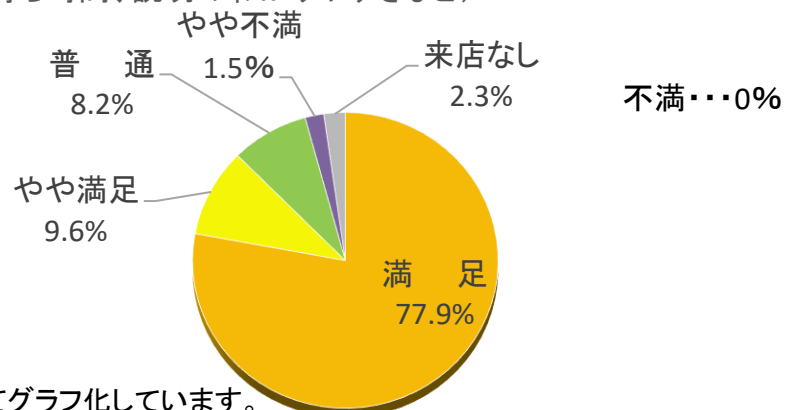


※無回答は除いてグラフ化しています。

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 足	や や 満 足	普 通	や や 不 満	不 満	来 店 な し	無 回 答	
本店	27	3	1	0	0	1	0	32
美 深	13	1	2	0	0	0	0	16
下 川	16	2	1	0	0	0	0	19
風 連	14	2	1	1	0	0	0	18
中 川	11	0	0	0	0	0	0	11
音 威 子 府	7	2	0	0	0	0	0	9
旭 川	16	2	4	0	0	3	0	25
旭 川 北	14	1	1	0	0	0	0	16
中 央 通	13	0	1	0	0	0	0	14
公 園 通	10	3	1	0	0	0	0	14
ふ れ あ い	8	3	4	0	0	0	0	15
永 山	11	1	0	2	0	0	0	14
士別中央営業部	26	5	4	2	0	0	0	37
士 別 北	11	1	5	1	0	1	0	19
朝 日	9	2	0	0	0	0	0	11
剣 淵	13	1	2	0	0	1	0	17
和 寒	9	3	2	0	0	0	0	14
東 光	12	0	0	1	0	0	0	13
札 幌	12	2	0	0	0	1	0	15
円 山	13	0	0	0	0	0	0	13
白 石	10	0	0	0	0	1	0	11
	275	34	29	7	0	8	0	353

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)

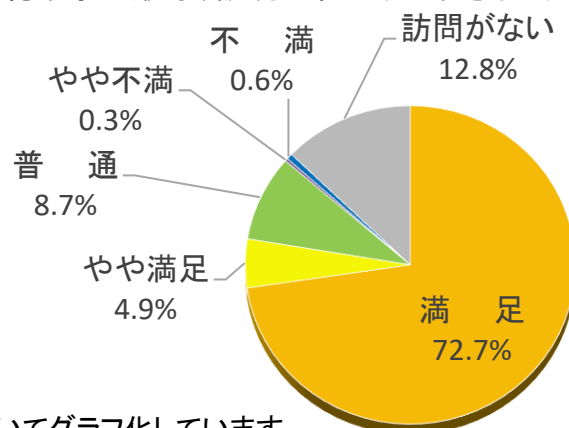


※無回答は除いてグラフ化しています。

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 足	やや 満足	普 通	やや 不満	不 満	訪 問 が な い	無 回 答	
本店	27	1	0	0	2	1	1	32
美 深	13	0	1	0	0	2	0	16
下 川	12	0	3	0	0	4	0	19
風 連	8	1	3	0	0	6	0	18
中 川	11	0	0	0	0	0	0	11
音 威 子 府	7	0	2	0	0	0	0	9
旭 川	15	2	2	0	0	6	0	25
旭 川 北	8	0	2	0	0	5	1	16
中 央 通	10	2	1	0	0	1	0	14
公 園 通	11	1	1	0	0	1	0	14
ふ れ あ い	6	1	3	0	0	3	2	15
永 山	10	1	1	0	0	2	0	14
士別中央営業部	28	2	4	1	0	2	0	37
士 別 北	14	2	1	0	0	1	1	19
朝 日	5	3	0	0	0	3	0	11
剣 淵	15	0	2	0	0	0	0	17
和 寒	7	1	1	0	0	4	1	14
東 光	10	0	1	0	0	1	1	13
札 幌	12	0	2	0	0	1	0	15
円 山	11	0	0	0	0	0	2	13
白 石	10	0	0	0	0	1	0	11
	250	17	30	1	2	44	9	353

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)

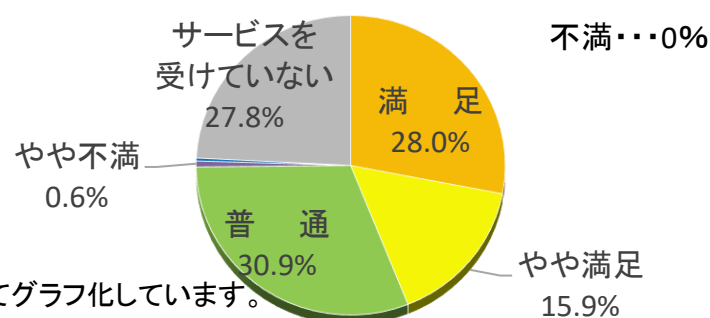


※無回答は除いてグラフ化しています。

6(7). 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	や や 満 足	普 通	や や 不 満	不 満	受 け て い な い	無 回 答	
本店	10	3	6	1	0	8	4	32
美 深	4	3	3	1	0	2	3	16
下 川	4	1	4	0	1	7	2	19
風 連	2	2	6	0	0	5	3	18
中 川	2	1	4	0	0	2	2	11
音 威 子 府	3	1	1	0	0	4	0	9
旭 川	7	3	9	0	0	6	0	25
旭 川 北	6	2	2	0	0	2	4	16
中 央 通	4	1	5	0	0	2	2	14
公 園 通	1	1	4	0	0	6	2	14
ふ れ あ い	3	1	6	0	0	3	2	15
永 山	0	4	3	0	0	6	1	14
士別中央営業部	10	8	13	0	0	4	2	37
士 別 北	4	4	6	0	0	4	1	19
朝 日	1	3	3	0	0	2	2	11
剣 淵	4	1	7	0	0	3	2	17
和 寒	2	4	4	0	0	3	1	14
東 光	5	1	3	0	0	2	2	13
札 幌	6	1	4	0	0	2	2	15
円 山	6	4	1	0	0	2	0	13
白 石	4	1	3	0	0	1	2	11
	88	50	97	2	1	76	39	353

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。

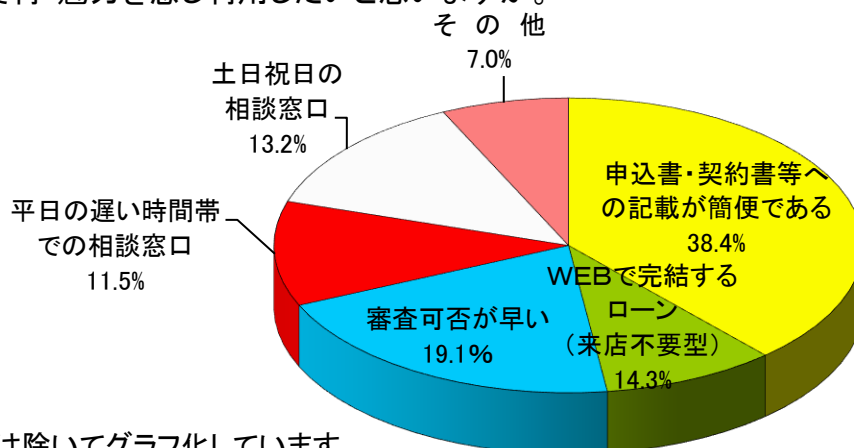


7(8). 融資商品(個人ローン・住宅ローン・事業性融資等)についてどのような商品や取組み等があると便利・魅力を感じ利用したいと思いますか。

※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	13	5	7	3	1	0	9	38
美深	8	2	2	2	4	1	3	22
下川	7	6	4	4	3	2	3	29
風連	6	1	0	1	3	2	8	21
中川	6	2	2	0	0	1	3	14
音威子府	4	1	2	1	2	0	3	13
旭川	8	1	7	3	3	1	8	31
旭川北	4	0	2	3	2	0	8	19
中央通	5	1	3	2	2	2	4	19
公園通	4	0	1	3	2	1	6	17
ふれあい	2	0	1	0	4	2	6	15
永山	6	1	3	2	3	1	4	20
士別中央営業部	17	3	10	4	5	4	7	50
士別北	8	0	2	3	3	2	7	25
朝日	4	1	1	0	1	0	6	13
剣淵	9	3	6	2	0	0	5	25
和寒	7	2	2	2	4	0	2	19
東光	4	1	3	0	3	2	5	18
札幌	4	0	6	3	0	1	4	18
円山	5	1	4	1	2	3	3	19
白石	6	3	5	2	0	0	3	19
	137	34	73	41	47	25	107	464

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。



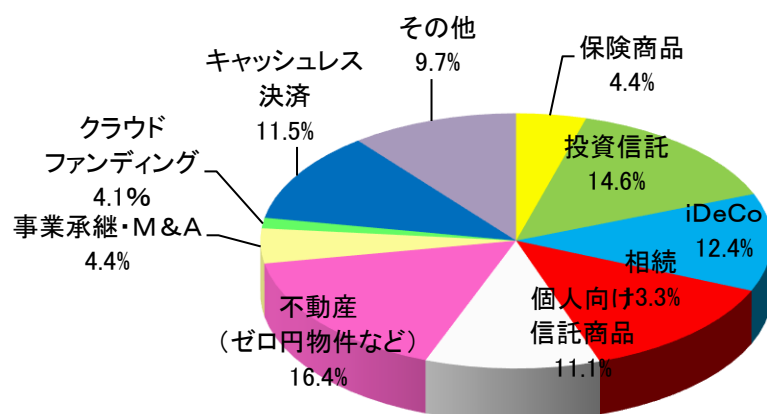
※無回答は除いてグラフ化しています。

8(9). 設問6・7以外で興味のある、または相談したい取組み・サービス等はいくつありますか。

※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	10	4	2	4	6	1	0	3	0	15	47
美深	1	1	0	2	0	0	0	1	0	1	10	16
下川	0	2	2	0	2	1	1	0	5	3	7	23
風連	0	0	1	2	0	1	1	0	2	2	11	20
中川	0	2	3	0	1	1	0	0	1	1	5	14
音威子府	1	2	2	3	0	2	0	0	2	1	2	15
旭川	0	1	3	3	3	5	1	0	1	0	13	30
旭川北	2	1	1	1	1	0	1	0	0	2	10	19
中央通	0	1	0	3	1	0	0	0	0	1	8	14
公園通	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	11	14
ふれあい	1	0	0	2	0	2	0	0	1	1	9	16
永山	0	0	0	1	0	4	2	1	0	0	7	15
士別中央営業部	1	2	2	4	2	2	0	1	2	5	21	42
士別北	0	1	0	0	1	0	0	0	2	2	14	20
朝日	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	8	11
剣淵	0	3	2	0	2	0	1	0	2	1	11	22
和寒	0	3	6	0	2	2	0	0	2	0	4	19
東光	1	1	0	0	3	0	1	0	2	1	6	15
札幌	0	0	0	3	1	5	1	0	0	0	6	16
円山	1	1	0	1	0	2	0	0	0	3	5	13
白石	0	0	1	2	1	4	0	0	0	0	5	13
	10	33	28	30	25	37	10	3	26	24	188	414

設問6・7以外で興味のある、または相談したい取組み・サービス等はいくつありますか。



※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 7 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 353 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、ご要望に添えるよう、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. 当金庫の HP (ホームページ) をご覧いただいた事はございますか。

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。

- ・いつもていねいにご対応頂いております。ありがとうございます。(女性・30代・会社員)
- ・小さい町なので、町のイベントなどでお会いすることもあります。みなさんとても親しみやすく、雰囲気よく感じます。(無回答・60代・会社員)
- ・どの職員方々いつ行っても明るく対応です。お約束の日も時間を守り、早朝時には店のまわりのゴミ拾いなど関心します。いつも笑顔でほっこりします。(無回答・70代以上・年金受給)
- ・初めて口座開設、積立をしたのですが、分かりやすく説明していただいたおかげでしっかり理解できました。(女性・20代・会社員)
- ・親しみやすい店舗作りをされていると感じます。(女性・50代・会社員)
- ・四季折々の折り紙、装飾、すてきです。冬のランタン、夏の花、心がなごみます。(女性・50代・会社員)
- ・店内はいつもきれいで落ち着けます。待ち時間もそれほどなくてスムーズで良いと思います。(女性・40代・会社員)
- ・いつもとってもさわやかに声をかけて頂けて、また皆様のステキな笑顔に出会うことで金融機関への気持ち的なハードルが下がり、相談しやすい雰囲気になれます。(男性・50代・会社役員)
- ・いつも明るく丁寧な窓口対応だと思います。気持ち良く利用させて頂いています。(女性・60代・会社員)
- ・人口減、高齢化で支店を維持していくのは大変だと思います。これからも高齢者が利用しやすい支店であることを願っています。(男性・70代以上・年金受給)
- ・支店長様はじめ、いつも気持ちの良い対応をなされ、また、日頃より職員の方も大変勉強をされて向上心があることには感心致します。(女性・70代以上・自営業)
- ・ATMで誤操作したときも親切に対応して頂き助かりました。(女性・60代・年金受給)
- ・今はほとんどがATMで済んでしまうため店内に入することは少ないのですが、いつも空いている窓口の方から夫に声をかけていただき親切に対応していただいています。(女性・70代以上・専業主婦)
- ・朝、店舗前を車で通る時に店外清掃している職員を見ると良い気持ちになります。(男性・40代・自営業)

7. 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：金利の高い定期を今回とても早い時期から販売されていて地方に住んでいても良い商品を利用出来ありがたいです。金利のみを考えるとネットの方が良いそうですが対面で（特に年齢が上がれば上がるほど）利用できるありがたさを感じています。何かあっても問合せ出来る安心感は大きいです。（無回答・50代・会社員）

満 足：訪問時にキャンペーンも含めて説明して下さることに安心しています。（女性・70代以上・無回答）

やや満足：宝くじ的な定期預金。（男性・60代・会社役員）

やや満足：高金利の定期預金（男性・60代・会社員）

普 通：有ると良いのですが、期待出来ません。（無回答・70代以上・専業主婦）

サービスを受けていない：年金生活のためキャンペーン商品のご案内をいただいてもお応えできず恐縮しています。（男性・70代・無職）

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

ると便利・魅力を感じ利用したいと思いますか。

- ・伝票一枚でも借入可能な借入の商品（男性・60代・会社員）
- ・インターネットでの手続完了はローン以外も必要と感じます。（男性・20代・会社役員）

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。

- ・今はやりのスマホ決済のやり方を教えて欲しい。（男性・70代以上・無職）
- ・企業間マッチングなど（男性・20代・会社役員）

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。

- ・本店で両替機を使用した際に硬貨を一枚取り忘れて帰社した後、しばらくすると、取り忘れていた硬貨があると連絡が入り一件落着きました。その節は大変ありがとうございました。（男性・50代・会社役員）
- ・早朝、職員の皆様がゴミ拾い姿を偶然お見かけし、感銘をうけました。いつも社外も綺麗にされていて素晴らしいです。（女性・50代・会社員）
- ・当社は、月に何度か訪問していただいているが、大変素晴らしい接客で時間も正確で良い。玄関を開ける時、音を立てない様に閉まるまで手を添えていて好感がもてる。（男性・60代・自営業）
- ・子どもが小さい時（おとし玉を貯金しにいったとき）1人のお客さまとしてきちんと説明して下さり接して下さったことは、親も子も嬉しかったです。（女性・50代・会社員）
- ・年金手続きに不慣れなことがあり、当時、相談員の方に来訪いただき手続きの仕方について親身に相談いただき感謝しています。（男性・60代・年金受給）
- ・とても暖かい言葉が書かれたメッセージカードを頂き、年末の忙しい時期に癒されました。皆様とても素敵な方ばかりです。今後も何卒よろしくお願いいたします。（男性・50代・会社役員）
- ・こちらが小さな企業でありながらも、しっかり丁寧に対応して下さること。困っていた時代も今も変わらず寄り添って下さること。（女性・50代・無回答）
- ・今回、父が他界し相続があったのですが、支店長、窓口の職員さんに大変お世話になり感謝しています。これからも町民に愛される頼りになる信金さんでいてください。（女性・50代・会社員）
- ・創業融資いただけたおかげで今お仕事ができています。干支の貯金箱集めながら引き続き頑張ります。

(女性・40代・自営業)

- ・ATM 操作の際、誤ってお金以外の物を入れてしまい大変ご迷惑をかけてしまったことがあります。その際もスタッフの皆さんがどなたも嫌な顔をせず対応して下さいました。(女性・50代・その他)

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。

- ・預金金利を上げて欲しい(男性・70代以上・年金受給)
- ・相続税が非課税程度の預金なら解約手続きを簡易にしてほしい。(配偶者に一括渡すとか)(男性・70代以上・無職)
- ・いつもお世話になっており特段ありませんが、DX 化の時代なので少しいんターネットバンキングの使用しやすさや、WEB でのサービスを充実してほしい。(男性・20代・会社役員)
- ・年金相談会を、土、日、祝と開催していただきたい。平日ですと仕事をしているため、行くことが出来ません。よろしくお願いします。(女性・50代・会社員)
- ・機械がだめな客にいつまで対応してもらえるものなのか？(男性・60代・会社役員)
- ・支店の皆さんはいつも地域のイベントに顔を出してくれるのでうれしく思っています。(男性・50代・会社員)
- ・40年近い付き合いになるが、これからもよろしくお願いいたします。本当に北星さんにお世話になって良かった。(男性・60代・自営業)
- ・両替機がATMの所に(PM4:00位まで)あると、大変助かります。(女性・50代・自営業)
- ・ご訪問担当者様とのメールで情報伝達したい場合があり、通信環境体制が整備されるとありがたいです。(男性・40代・会社員)
- ・年金生活で、年金友の会のプレゼントがもち米になり良かったです。歯磨きなど色々工夫されての事でしょうが、もち米は使い道があり重宝しています。人それぞれでしょうが、参考意見として受けてください。(女性・70代以上・無職)
- ・「発想の転換を」ファミリー信用金庫として営業してはどうですか？カフェを併設して自由に休めることにしたら、母子などでゆっくり訪問できると思います。(無回答・70代以上・会社役員)
- ・ATMの時間の拡大(終了時間)土・日の利用(支店)(女性・50代・会社員)
- ・町内会での利用(男性・70代以上・年金受給)
- ・不動産融資の枠を増やしてほしい(男性・40代・会社役員)
- ・駐車場が近くにあれば便利(男性・40代・自営業)
- ・札幌支店は、交通の便が大変良いので行きやすくて良いです。キャンペーンが今回早く終わってしまったって残念です。(2024.11月末終)他行に先がけて高金利を実施してください!!(男性・60代・無職)