

# 「利用者満足度アンケート調査」報告書

〈調査時点：令和7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19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、お客さまへ手渡しさせていただき、QRコードにより回答をいただくデジタルアンケートを導入いたしました。

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336人（回答率67.2%）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、何卒よろしくごお願い申し上げます。

令和8年3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7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7年度におきましては、北星しんきんの定期預金「朝日支店移転オープン記念定期預金(和寒以北地区)」、「円山支店10周年記念 特別金利定期預金(旭川、札幌地区)」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7年度は令和7年4月～令和8年2月で35回実施、令和8年3月で3回実施予定です。

#### ○ 産学官金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7年7月に名寄市立大学生への寄附講座を実施しました。
- ・令和8年1月に上川総合振興局と「地域おこし協力隊ローカルスタートアップ研修」を実施いたしました。

## ○ 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。
- ・ 当金庫SDGs宣言『3. 職員の幸せのために、働きがいのある職場を作ります』の「目標5：ジェンダー平等を実現しよう」と「目標8：働きがいも経済成長も」および「目標13：気候変動に具体的な対策を」の達成に貢献する取り組みの一環として、「ビジネスカジュアル」を導入いたしました。
- ・ 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。
- ・ 令和7年8月に年金友の会落語鑑賞会「春風亭 昇太独演会」を開催しました。
- ・ 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、景況レポートを当金庫ホームページに掲載しております。
- ・ 令和8年1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）発行しました。
- ・ 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り組みが認められ、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7年12月8日(月)～12月26日(金)  
(2) 調査方法 店頭調査と渉外訪問調査  
(3) 回収方法 デジタルアンケート(QRコード)(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 336人(回答率67.2%)  
(6) 回答者属性

### ① 回答者の性別

男	性	173人(51.5%)
女	性	152人(45.2%)
どちらでもない		5人(1.5%)
無回答		6人(1.8%)

### ② 回答者の年代

10代	0人(0.0%)
20代	27人(8.0%)
30代	41人(12.2%)
40代	102人(30.4%)
50代	95人(28.3%)
60代	54人(16.1%)
70代以上	17人(5.1%)
無回答	0人(0.0%)

### ③ 回答者の職業

会社員	181人(53.9%)
会社役員	83人(24.7%)
自営業	28人(8.3%)
年金受給	5人(1.5%)
専業主婦	8人(2.4%)
学生	0人(0.0%)
無職	5人(1.5%)
その他	26人(7.7%)
無回答	0人(0.0%)

## 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 (90.8%)、やや満足 18 人 (5.4%) を合わせると 323 人 (96.1%) 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 284 人 (84.5%)、やや満足 34 人 (10.1%) を合わせると 318 人 (94.6%) 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。

### (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 291 人 (86.6%)、やや満足 25 人 (7.4%) を合わせると 316 人 (94.0%) 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 264 人 (78.6%)、やや満足 24 人 (7.1%) を合わせると 288 人 (85.7%) 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) 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 198 人 (58.9%)、ない 138 人 (41.1%) との回答をいただきました。

### (6) (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。

(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 123 人 (36.6%)、やや満足 29 人 (8.6%)、普通 85 人 (25.3%) 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 169 人 (36.0%)、WEB で完結するローン（来店不要型）78 人 (16.6%)、審査可否が速い 84 人 (17.9%)、平日の遅い時間帯での相談窓口 61 人 (13.0%)、土日祝日の相談窓口 55 人 (11.7%)、その他 22 人 (4.7%) 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 36 人 (7.5%)、投資信託 95 人 (19.9%)、iDeCo 66 人 (13.8%)、相続 35 人 (7.3%)、個人向け信託商品 33 人 (6.9%)、不動産（ゼロ円物件など）48 人 (10.0%)、事業承継・M&A 29 人 (6.1%)、クラウドファンディング 26 人 (5.4%)、キャッシュレス決済 81 人 (16.9%)、その他 29 人 (6.1%) 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。

利用者満足度アンケート調査

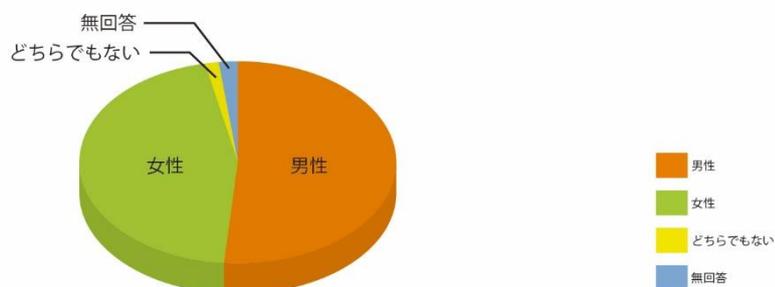
# 回答者属性

令和8年3月

### 1-1.回答者の性別

男性	女性	どちらでもない	無回答	合計
173	152	5	6	336

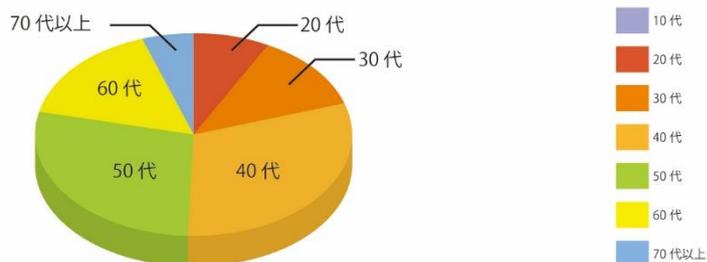
回答者の性別



### 1-2.回答者の年代

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
0	27	41	102	95	54	17	336

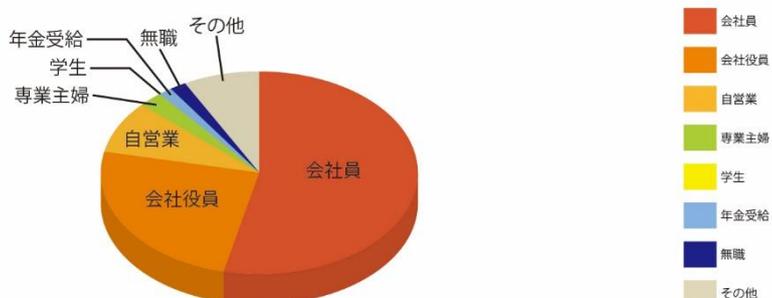
回答者の年代



### 1-3.回答者の職業

会社員	会社役員	自営業	専業主婦	学生	年金受給	無職	その他	総計
181	83	28	8	0	5	5	26	336

回答者の職業



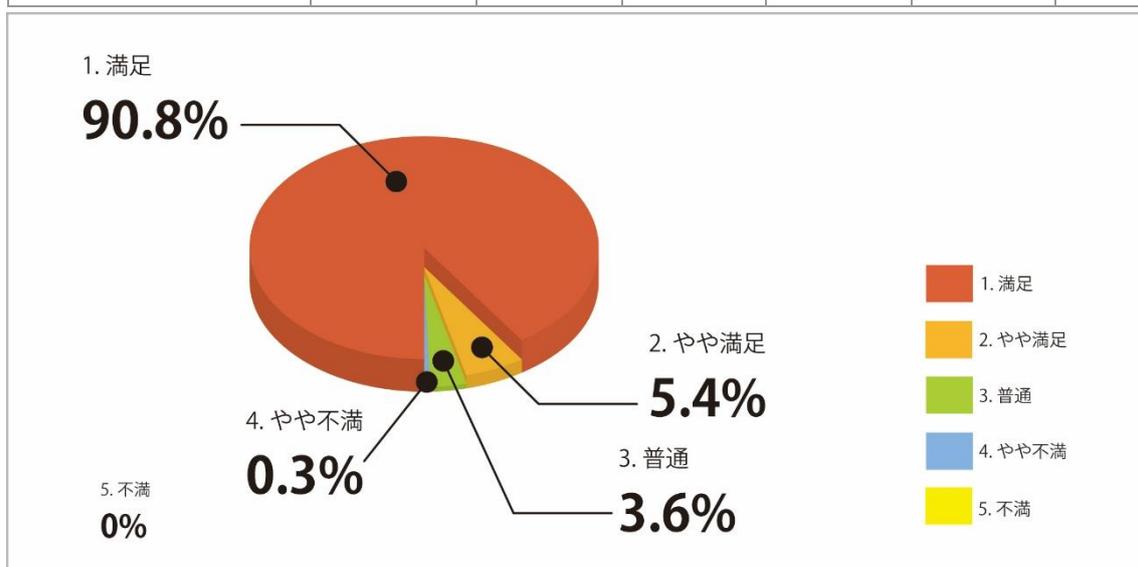
利用者満足度アンケート調査

# 設問別集計結果

令和8年3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。

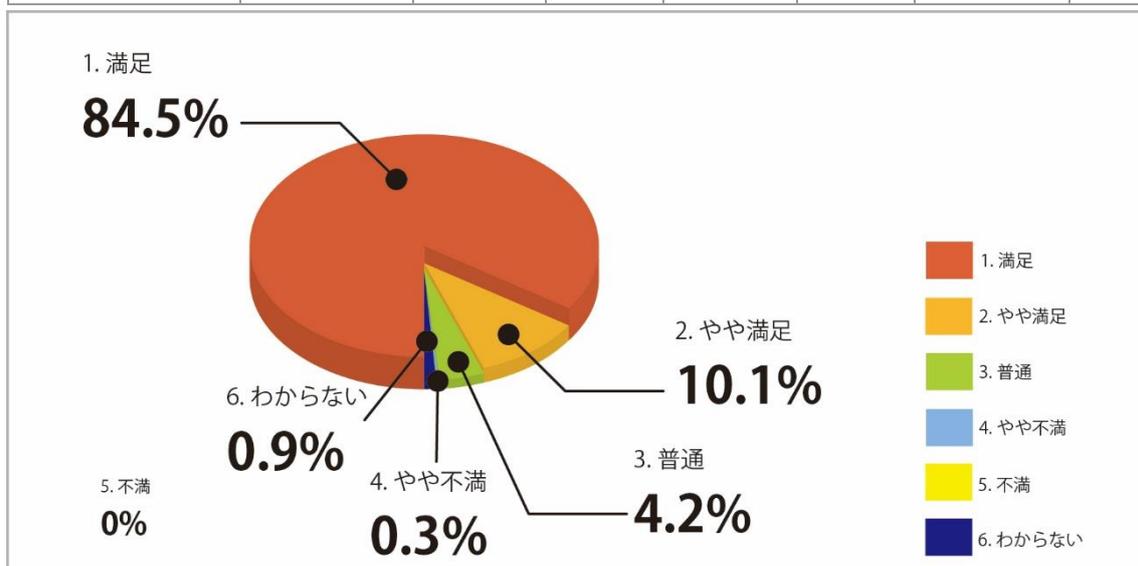
店舗名	1.満足	2.やや満足	3.普通	4.やや不満	5.不満	総計
1.本店	38	3	2	0	0	43
2.美深支店	10	2	2	0	0	14
3.下川支店	8	2	0	0	0	10
4.風連支店	12	1	2	1	0	16
5.中川支店	14	1	0	0	0	15
6.音威子府支店	6	0	1	0	0	7
7.旭川支店	13	0	0	0	0	13
8.旭川北支店	16	2	2	0	0	20
9.中央通支店	17	0	0	0	0	17
10.公園通支店	10	2	0	0	0	12
11.ふれあい支店	13	0	1	0	0	14
12.永山支店	11	0	0	0	0	11
13.土別中央営業部	35	0	1	0	0	36
14.土別北支店	20	0	1	0	0	21
15.朝日支店	15	1	0	0	0	16
16.剣淵支店	14	0	0	0	0	14
17.和寒支店	12	1	0	0	0	13
18.東光支店	10	1	0	0	0	11
19.札幌支店	13	1	0	0	0	14
20.円山支店	13	0	0	0	0	13
21.白石支店	5	1	0	0	0	6
総計	305	18	12	1	0	336



## 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)

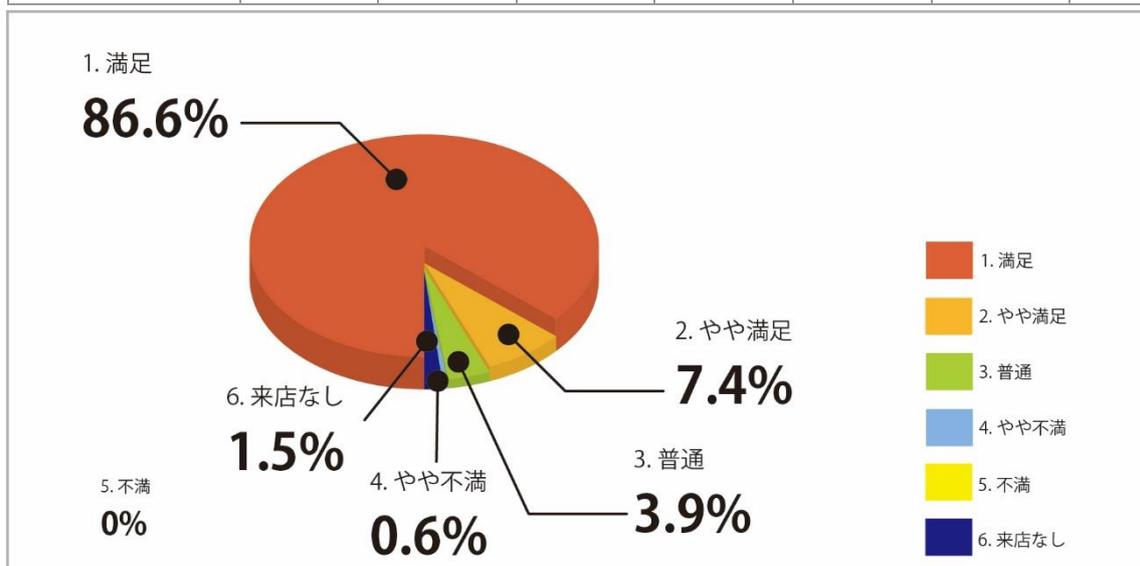
店舗名	1.満足	2.やや満足	3.普通	4.やや不満	5.不満	6.わからない	総計
1.本店	37	4	2	0	0	0	43
2.美深支店	8	3	3	0	0	0	14
3.下川支店	5	5	0	0	0	0	10
4.風連支店	14	1	1	0	0	0	16
5.中川支店	14	1	0	0	0	0	15
6.音威子府支店	6	0	1	0	0	0	7
7.旭川支店	12	0	0	0	0	1	13
8.旭川北支店	15	2	3	0	0	0	20
9.中央通支店	16	1	0	0	0	0	17
10.公園通支店	10	1	1	0	0	0	12
11.ふれあい支店	12	1	0	0	0	1	14
12.永山支店	9	2	0	0	0	0	11
13.士別中央営業部	32	3	1	0	0	0	36
14.士別北支店	20	0	0	0	0	1	21
15.朝日支店	15	0	1	0	0	0	16
16.剣淵支店	13	0	1	0	0	0	14
17.和寒支店	10	3	0	0	0	0	13
18.東光支店	6	4	0	1	0	0	11
19.札幌支店	12	2	0	0	0	0	14
20.円山支店	13	0	0	0	0	0	13
21.白石支店	5	1	0	0	0	0	6
総計	284	34	14	1	0	3	336



### 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)

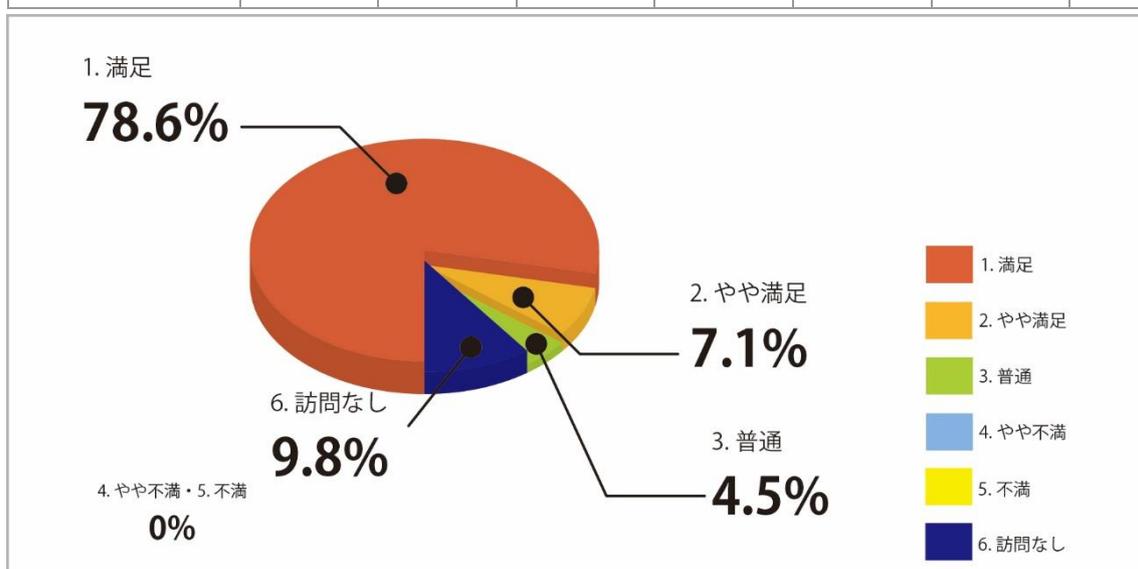
店舗名	1.満足	2.やや満足	3.普通	4.やや不満	5.不満	6.来店なし	総計
1.本店	34	3	5	0	0	1	43
2.美深支店	8	3	2	1	0	0	14
3.下川支店	5	4	1	0	0	0	10
4.風連支店	14	1	0	1	0	0	16
5.中川支店	15	0	0	0	0	0	15
6.音威子府支店	6	0	1	0	0	0	7
7.旭川支店	12	0	0	0	0	1	13
8.旭川北支店	16	2	2	0	0	0	20
9.中央通支店	16	1	0	0	0	0	17
10.公園通支店	11	1	0	0	0	0	12
11.ふれあい支店	12	0	1	0	0	1	14
12.永山支店	11	0	0	0	0	0	11
13.士別中央営業部	31	3	1	0	0	1	36
14.士別北支店	20	0	0	0	0	1	21
15.朝日支店	15	1	0	0	0	0	16
16.剣淵支店	14	0	0	0	0	0	14
17.和寒支店	12	1	0	0	0	0	13
18.東光支店	10	1	0	0	0	0	11
19.札幌支店	11	3	0	0	0	0	14
20.円山支店	13	0	0	0	0	0	13
21.白石支店	5	1	0	0	0	0	6
総計	291	25	13	2	0	5	336



4.ご訪問時の職員の対応はいかがですか。

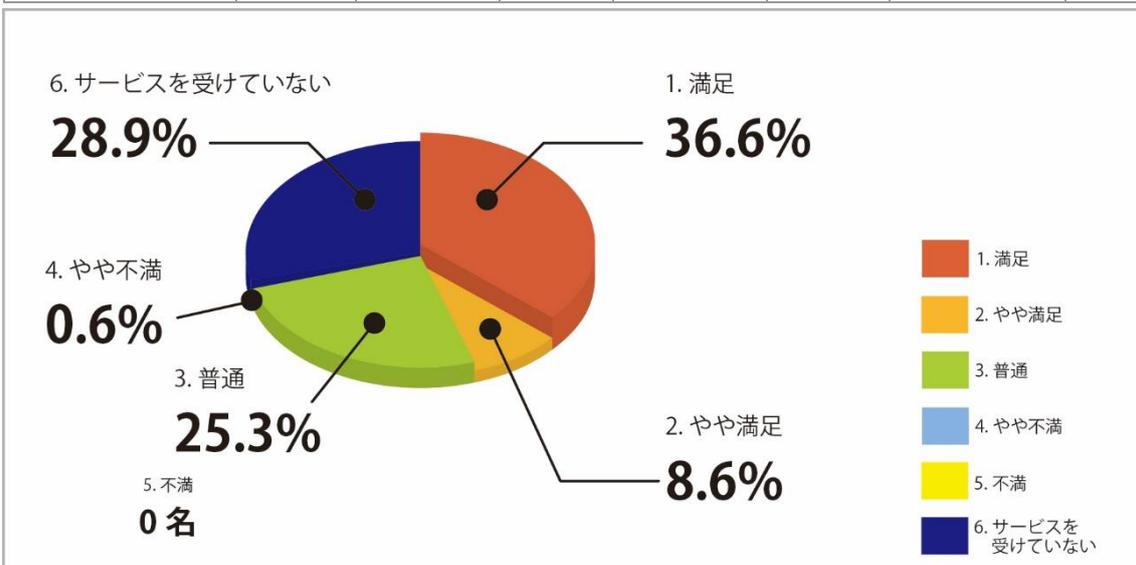
(訪問時間や約束事の厳守、説明のわかりやすさなど)

店舗名	1.満足	2.やや満足	3.普通	4.やや不満	5.不満	6.訪問なし	総計
1.本店	34	2	3	0	0	4	43
2.美深支店	10	2	1	0	0	1	14
3.下川支店	5	2	0	0	0	3	10
4.風連支店	10	3	2	0	0	1	16
5.中川支店	14	1	0	0	0	0	15
6.音威子府支店	5	0	2	0	0	0	7
7.旭川支店	9	0	0	0	0	4	13
8.旭川北支店	14	2	2	0	0	2	20
9.中央通支店	14	1	1	0	0	1	17
10.公園通支店	8	1	0	0	0	3	12
11.ふれあい支店	13	0	1	0	0	0	14
12.永山支店	10	0	0	0	0	1	11
13.士別中央営業部	29	1	0	0	0	6	36
14.士別北支店	18	0	2	0	0	1	21
15.朝日支店	12	2	0	0	0	2	16
16.剣淵支店	13	0	1	0	0	0	14
17.和寒支店	11	1	0	0	0	1	13
18.東光支店	8	2	0	0	0	1	11
19.札幌支店	11	3	0	0	0	0	14
20.円山支店	11	0	0	0	0	2	13
21.白石支店	5	1	0	0	0	0	6
総計	264	24	15	0	0	33	336



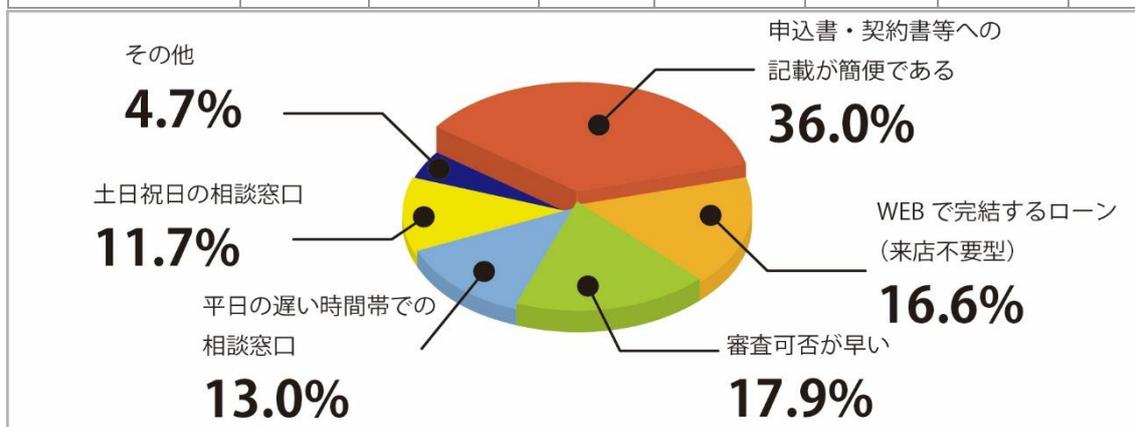
5. (7) 今年提供させていただいたキャンペーン商品は、いかがでしたか。  
 また、他にどのようなサービスがあると魅力を感じるか、お聞かせください。

店舗名	1.満足	2.やや満足	3.普通	4.やや不満	5.不満	6.受けていない	総計
1.本店	12	3	12	0	0	16	43
2.美深支店	3	1	6	0	0	4	14
3.下川支店	1	1	3	0	0	5	10
4.風連支店	4	1	5	0	0	6	16
5.中川支店	9	0	3	0	0	3	15
6.音威子府支店	0	0	3	0	0	4	7
7.旭川支店	6	2	1	0	0	4	13
8.旭川北支店	10	3	5	0	0	2	20
9.中央通支店	5	3	3	0	0	6	17
10.公園通支店	4	0	2	0	0	6	12
11.ふれあい支店	4	1	2	1	0	6	14
12.永山支店	4	0	5	0	0	2	11
13.士別中央営業部	15	4	8	0	0	9	36
14.士別北支店	10	1	5	0	0	5	21
15.朝日支店	7	2	5	0	0	2	16
16.剣淵支店	5	2	6	1	0	0	14
17.和寒支店	4	1	1	0	0	7	13
18.東光支店	5	1	1	0	0	4	11
19.札幌支店	4	0	7	0	0	3	14
20.円山支店	6	2	2	0	0	3	13
21.白石支店	5	1	0	0	0	0	6
総計	123	29	85	2	0	97	336



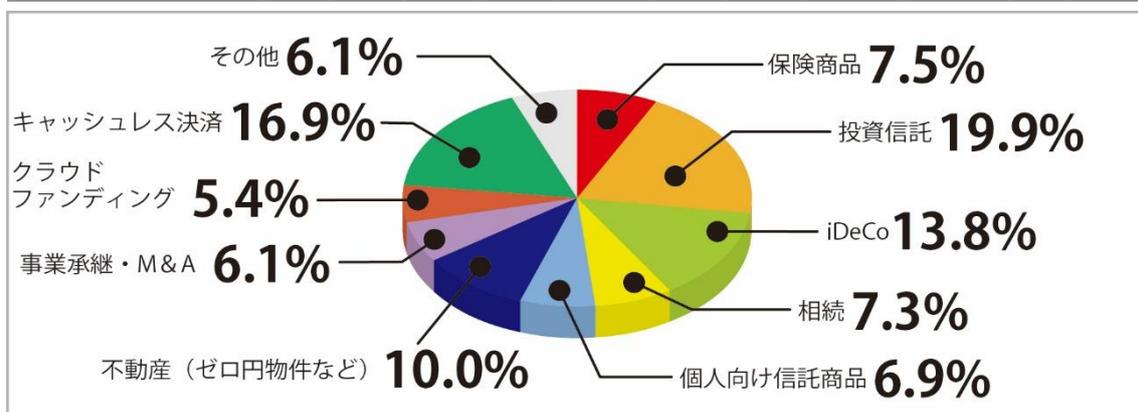
6. (8) 融資商品（個人ローン・住宅ローン・事業性融資等）について、どのような商品や取組み等があると便利・魅力を感じ利用したいと思いますか。 ※複数回答

店舗名	申込書・契約書等への記載が簡便	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	総計
1.本店	18	9	10	8	13	3	61
2.美深支店	5	4	3	4	3	0	19
3.下川支店	5	1	3	3	3	0	15
4.風連支店	11	3	2	2	1	1	20
5.中川支店	8	2	4	1	0	3	18
6.音威子府支店	5	2	2	1	0	1	11
7.旭川支店	6	0	3	7	1	1	18
8.旭川北支店	16	1	5	4	2	1	29
9.中央通支店	11	2	3	3	1	0	20
10.公園通支店	5	4	2	1	2	1	15
11.ふれあい支店	6	5	3	3	5	0	22
12.永山支店	4	2	3	1	2	1	13
13.士別中央営業部	18	12	10	8	8	2	58
14.士別北支店	9	6	7	1	3	0	26
15.朝日支店	9	3	5	3	1	3	24
16.剣淵支店	5	6	4	5	2	0	22
17.和寒支店	5	5	0	1	2	2	15
18.東光支店	6	3	2	4	3	0	18
19.札幌支店	8	7	6	1	1	0	23
20.円山支店	6	1	3	0	2	3	15
21.白石支店	3	0	4	0	0	0	7
総計	169	78	84	61	55	22	469



7. (9) 設問 7.8 以外で興味のある、または相談したい取組み・サービス等はございますか。  
※複数回答

店舗名	保険商品	投資信託	iDeCo	相続	託商品 個人向け信	不動産(ゼロ 円物件など)	M & A 事業承継・	グ ア ン デ ィ ン	ク ラ ウ ド フ ン デ ィ ン	レ ス 決 済 キ ャ ッ シ ュ	そ の 他	総 計
1.本店	6	19	7	6	4	4	4	6	8	2	66	
2.美深支店	3	5	4	2	1	1	0	1	6	1	24	
3.下川支店	1	3	4	0	1	1	0	1	3	0	14	
4.風連支店	1	5	4	1	0	1	3	1	6	1	23	
5.中川支店	2	2	4	0	2	1	2	0	4	2	19	
6.音威子府支店	0	1	1	3	2	1	1	1	0	1	11	
7.旭川支店	4	4	3	1	1	2	1	0	0	1	17	
8.旭川北支店	3	4	2	1	2	3	1	0	2	4	22	
9.中央通支店	1	4	2	2	2	2	1	0	4	2	20	
10.公園通支店	0	3	3	0	1	0	1	0	5	2	15	
11.ふれあい支店	2	4	2	1	0	3	1	3	3	0	19	
12.永山支店	1	4	2	0	1	4	2	1	4	1	20	
13.士別中央営業部	2	11	7	4	3	0	2	3	12	4	48	
14.士別北支店	2	4	3	1	4	4	0	1	6	3	28	
15.朝日支店	4	1	2	3	1	0	0	1	5	2	19	
16.剣淵支店	1	5	6	1	2	1	1	1	4	0	22	
17.和寒支店	1	4	4	2	3	1	0	0	2	3	20	
18.東光支店	1	4	3	3	0	2	1	2	0	0	16	
19.札幌支店	0	2	0	1	1	7	4	2	4	0	21	
20.円山支店	1	6	2	3	2	6	2	0	1	0	23	
21.白石支店	0	0	1	0	0	4	2	2	2	0	11	
総計	36	95	66	35	33	48	29	26	81	29	478	



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8年3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 336 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。

6.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。

- ・来店するたびどなたも感じが良くて気持ち良く利用出来ます。ありがとうございます。(女性・60代・会社員 (パート・アルバイトを含む))
- ・お世話になっております。職員の皆さまの対応は何時も丁寧に対応していただき有り難うございます。店舗環境も清潔感、空間、温度等良い環境です。(男性・60代・自営業)
- ・お天気悪いとき、足元が滑る時、お気をつけて、とお声がけして下さいます。ありがたいです。(女性・50代・会社員 (パート・アルバイトを含む))
- ・ATM を待つスペースを広くしてほしい。(男性・70代以上・会社役員)
- ・職員の皆さんのあいさつが気持ちいいです。処理も早く丁寧な対応をしてくれます。(男性・50代・会社員 (パート・アルバイトを含む))
- ・待ち時間も少なく、どのスタッフさんにもとても丁寧に接していただけています。いつもありがとうございます。(女性・20代・会社員 (パート・アルバイトを含む))
- ・窓口をよく利用させていただいてますが、いつも丁寧で安心して利用させてもらっています。(女性・40代・会社役員)
- ・窓口の若い女性の職員に対応してもらうことが多いのですが、いつも優しく丁寧に教えてくれるので、とてもありがたいです。(女性・40代・会社員 (パート・アルバイトを含む))
- ・金星橋支店から 45 年、今もお世話になっています。これからもよろしく願います。(女性・70代以上・自営業)
- ・いつも希望の日時に訪問して頂き大変助かっています。また、急なお願いにも誠意を持ってご対応頂いており大変満足しています。(男性・50代・会社役員)
- ・窓口の皆様への対応が、いつも明るく丁寧でスムーズに加え、先日、来店した際も、身体が不自由な年配の方が、タクシーを頼まれたようで、その対応も、混んでいて、忙しい中、とても親切に対応されほっ

こりとなりました。訪問して下さる職員の方も、でんさいなど、いつも、わかりやすく教えてください、ありがとうございます。(女性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))

- ・必要な時に必要な情報をいただいています。(男性・40代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・支店長をはじめ、職員の皆さんに良くしていただいています。今後も事業運営、事業発展にお力添えをいただきたいと思います。(男性・40代・会社役員)
- ・職員の皆さんから、いつも笑顔で接していただいています。(男性・50代・会社役員)
- ・仕事でもプライベートでも北星信金さんにお世話になっています。窓口のお二人には丁寧なご対応を頂いていますし、分からないこともすぐお答えして頂いています。いつもありがとうございます。(女性・30代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・窓口の方々が親切で、対応も良く説明もわかりやすい。(女性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・担当の方がとても親切で頼りになっています。頑張ってください!(女性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・いつも笑顔で対応してくださっています。気持ちよく取引をさせて頂いております。(男性・40代・自営業)
- ・忙しい時間帯でも、窓口の方の事務処理の正確性が高く安心して利用させて頂いております。また、渉外の方も訪問していただいておりますが、約束の日時に正確でありがたいです。むしろお願いしている私が忘れてしまっていたことも多々あり、ご面倒をおかけし申し訳なく思います。(男性・30代・その他)
- ・皆さん 笑顔で対応してくれる。自分も見習わなければ!と反省してしまうことがあるくらいです。(女性・60代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・皆さまいつも素敵な笑顔と挨拶で出迎えてくれます。(男性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・いつも、職員の方はわかりやすく、丁寧に対応して下さいます。季節の装飾などに目を引かれ、待ち時間もあっという間に感じます。椅子の配置をかえるなど、利用しやすいように考えていただけているように感じました。(・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・お客様に対するの対応などとても気持ちが良いです。スタッフさん全員の挨拶など。これからも宜しくお願いします。(男性・50代・会社役員)
- ・職員さん皆様優しく親切なのでとても素晴らしいと思います。これからも継続して利用させていただきます。(男性・50代・会社役員)
- ・いつも綺麗な店内で笑顔で迎えて頂き、感無量です。(男性・30代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・いつも訪店と同時にお声がけしてくださり気遣いに感謝しております。(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。**

- 1.満足：貯蓄の増やし方。(男性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- 1.満足：アパートローン。(男性・40代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- 1.満足：担当の方が来てくださっていますので、その都度、キャンペーンの紹介などを受けております。  
(男性・40代・自営業)
- 1.満足：利息の率が良かったから。(女性・60代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- 1.満足：定期預金について。(男性・20代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- 1.満足：年金の利率上乘せ。(男性・20代・年金受給)
- 2.やや満足：懸賞金付き、宝くじ付き等付録や、金利上乘せ。(短期間でいいので他行より上乘せ率増の商品)(男性・40代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- 2.やや満足：金庫ならではの魅力あり。(男性・60代・会社役員)
- 2.やや満足：年金受け取り時各種特典 ATM 利用可能金融機関拡大。(どちらでもない・60代・無職)
- 2.やや満足：預金金利、または地域の特産品などがもらえるキャンペーン。(女性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- 3.普通：NISA など大手銀行さんと同じサービスがあれば嬉しいです。(女性・50代・会社役員)
- 3.普通：手数料がもっと安くなったり、かからなくなれば、これ以上魅力的なサービスはないと思います。(男性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))

**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。(複数回答可)**

- ・女性が融資・金融商品をしっかりと扱っていると、ユーザ(女性が利用する際)にとっては大変心強いのではないかと。大変素敵なお事と思っています。(男性・40代・自営業)
- ・当面利用の予定無し。(どちらでもない・60代・無職)

**9.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。**

- ・短期定期預金で利息が高い商品。(男性・60代・自営業)
- ・小規模企業共済。(男性・40代・自営業)
- ・通帳の電子化、スマートフォンでの送金、他社に負けない手数料の低さ。(女性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))

**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。**

- ・窓口で耳の遠いお年寄りが来店して、何度も同じ内容を聞いてくるお客に対しても親切丁寧に最後まで

笑顔を絶やさずに対応していたこと。お客さんも怒ることなく帰っていきました。(男性・40代・会社員(パート・アルバイトを含む))

・素晴らしい方に担当してもらっています。担当者のおかげで日々の生活に不安を抱えることなく生活できています。今後も積み立てを続けていきたいと思います。この先、生活について悩むこともあるとは思いますが、その時は担当の方々に教をいただき、それに従いこの街で生きていきたいと思います。

(女性・30代・会社役員)

・女性の窓口対応がとても丁寧で有難いです。(女性・40代・会社員(パート・アルバイトを含む))

・いつもいつも親身になって相談に乗ってくださります。大変感謝申し上げます。(女性・50代・会社役員)

・わからない事やお聞きしたい事、毎回丁寧に教え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致します。(女性・40代・会社員(パート・アルバイトを含む))

・リフォーム代、生計費の借入れの際、とても親身になってくれました。(男性・40代・会社員(パート・アルバイトを含む))

・春～秋にかけお店の入口にあるお花ですが、みたことのないお花などもあり、とても素敵に飾られ目を見張るものばかりで、いつも感動しております。引落が、失敗した際など、こちらの不備でご迷惑をかけた際も、いつも優しく対応していただき、ありがとうございます。いつも安心して通える信金さんです。(女性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))

・融資を迅速に、かつ効果的にしていただきました。(男性・40代・会社員(パート・アルバイトを含む))

・いつも、笑顔で対応してくれているだけで感銘受けています。また、利用したいと思います。(女性・40代・無職)

・日頃から弊社に興味を持っていただき、色々と話を聞いてくれており、弊社の新規事業(eスポーツ関連)についても前向きに相談にのっていただいたり、痒い所に手が届く地域密着の対応が魅力だと感じております。(男性・40代・会社役員)

・窓口の方接客が腰も低く丁寧で、お年を召した方にも優しくゆっくり説明されていて、素敵な接客だと思いました。後ろの方にいる役職のある方?も笑顔で対応されていたり、北星信金さんは対お客様にとっても親切で丁寧だと感じております。簡単に見えて難しいことだと思うので、本当に素晴らしいと思います。(女性・30代・会社員(パート・アルバイトを含む))

・いつも明るい雰囲気が入りやすいです、面倒なことをお願いしても嫌な顔しないで対応してくれるのでありがたいです。(女性・40代・その他)

・以前窓口で送金しようとしていた高齢者の方に、「お間違いないですか?」「今詐欺とか流行っていますが大丈夫ですか?」と何度も確認されているのを見ました。対策がちゃんとされているなと感じました。(女性・60代・会社員(パート・アルバイトを含む))

・今年は私が体調を崩して、2度も入院した為、事業資金に不安がありましたが、迅速に担当の方が相談に乗ってくださり、とても助かりました。感謝しております。(男性・40代・自営業)

・年金の相談員がいらっしゃるのが素晴らしい。御社と取引ない方にも親切に対応しているので素晴らしい

いと思います。ありがとうございます。(男性・60代・無)

- ・窓口での挨拶や笑顔で迎えていただける対応が素晴らしい。(男性・30代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・手続きなど、こちらにミスがあっても、親切丁寧に対応してくれて、助かっています。(女性・70代以上・専業主婦)
- ・支店長をはじめ皆さんにとっても親身に話しを聞いていただきありがとうございます。(男性・40代・自営業)
- ・担当者も一緒に会社を支えてくださっている雰囲気が出ていて嬉しいです。窓口の女性の皆様もいつも以上に素敵な雰囲気で安心感あります。ベテランの方の微笑みにも癒されております。(男性・40代・自営業)
- ・金種指定の枚数によって手数料がかかるようになってしまったため、どのようにすれば手数料が発生せずに指定できるか、電卓をはたいて考えてくださいました。指定通りに払い出して手数料が発生する前に相談にのってくださって、大変ありがたかったです。また引き出したお金を封筒に入れ、金額のメモ書きを書いてくださるのも大変ありがとうございます。(女性・40代・会社役員)
- ・祖父の代からお世話になっています。今後も利用させていただきたいです。(男性・20代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・年金の受け取りも親身になって相談に乗ってくれて感じが良い。(男性・20代・年金受給・)
- ・閉店時間ギリギリでもどうぞどうぞと快く対応しているのを見て優しさが伝わってこちらの心も温かい気持ちになりました。(男性・50代・会社役員)
- ・毎朝、皆さんで店舗前を清掃されている活動はじめ、イベントでは御行の地元の名産が集まるマルシェや地元の夏祭りの参加などで地域の活性化に繋がる活動をされていることに感銘を受けております。いつもありがとうございます。(男性・40代・会社役員)
- ・迅速なご対応に感謝しております。また支店長さん、次長さんをはじめ職員皆様が笑顔で接して頂けるので不安なく取引に集中できます。(男性・40代・自営業)

#### 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。

- ・宝くじ付きの預金をして欲しいなあ。(女性・50代・会社役員)
- ・店内がいつも清潔で、季節によって飾りが変わっていたりと楽しさもあります。服装がラフになりましたが、ラフさのなかにもしっかりと印象を受ける身だしなみや態度だとより一層好印象になります。これからも期待しています。(女性・30代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・金融機関で中心的な位置づけになって大変かと思いますが、支店長さんをはじめ職員の皆様頑張ってください。信金さんは美深からなくならないでください！(男性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・雰囲気が良く、窓口にも行きやすいし相談もしやすいです。何よりもスタッフが地域との関わりを強く持ち信頼感があります。ただ、何となく忙しそうにも見える時がありますので、業務の負担減や地域貢献の観点からこれ以上スタッフを減らさないでほしいなと思います。(男性・40代・会社役員)

- ・季節ごとに頂けるお菓子のプレゼントにとっても嬉しくなります。毎年寒い中制作している雪像やアイスキャンドル大変だと思います… ですがとても楽しみにしています。(女性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・いつも御社ご担当の方が変わっても対応やサービスが今までと変わりなく良くしていただいています。今後も会社、個人ともお世話になります。(男性・40代・会社役員)
- ・いつも地域密着となり、地元の企業様や個人の相談を親切に受けてくださっています。担当の方も力強く背中を押して頂けていますので、助かっています。今後ともよろしくお願い致します。(男性・40代・自営業)
- ・一企業として地元商店街や自治会にご理解頂き感謝しております。今後とも宜しくお願いします。(男性・60代・無職)
- ・手頃な海外旅行プランがあると嬉しいです。(女性・60代・その他)
- ・いつも、窓口の方が気さくに話しかけてくれて、気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。(女性・50代・会社員(パート・アルバイトを含む))
- ・金利上昇局面ですが、是非とも金利の引き下げ、据え置きなどをして頂けますと非常に助かります。(男性・50代・会社役員)