

# 第14回

## 会員アンケート調査結果

### (2023年度)

#### － 当金庫アンケートについて －

当金庫では、2005年度から、定期的にお客様へのアンケート調査を行っております。

今年度も、昨年度に引き続き、会員の皆様からのご意見・ご要望を賜り、調査結果をもとに金庫のあり方、経営の方向性を見つめ直し、会員をはじめとするお客様に、より良い金融サービスをご提供することを目的に、アンケート調査を実施させていただきました。

※ 会員アンケートは2006年度～2010年度までと、2015年度～2022年度の計13回実施しており、今回が14回目となります。

なお、2005年度及び2011年度～2014年度までは、当金庫お取引先を対象とした「お客様アンケート」を実施いたしました。

※ アンケートにご記入いただきましたご意見・ご要望等の文章につきまして、一部送り仮名等の修正をさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

2024年2月

# も く じ

会員アンケート調査概要	2
-------------	---

ご回答者様について	3
-----------	---

## アンケート調査結果

1. 遠軽信用金庫の職員の対応について	4～5
2. 遠軽信用金庫の店舗・ＡＴＭの印象や設備について	6～7
3. 遠軽信用金庫の商品・サービスの印象について	8
4. 信用金庫の組織や総代会制度について	9
5. 遠軽信用金庫の経営情報等の開示について	10
6. 遠軽信用金庫の地域貢献活動について	11
7. 当金庫に期待することについて	12
その他ご意見・ご要望等	13

# 会員アンケート 調査概要 (2023年度)

## 1. 調査目的

この調査は、会員の皆様からのご意見、ご要望を賜り、調査結果をもとに金庫のあり方、経営の方向性を見つめ直し、会員をはじめとするお客様に、より良い金融サービスをご提供することを目的に実施いたしました。

## 2. 調査期間

2023年11月6日（月）～2023年11月17日（金）

## 3. 調査対象

当金庫出資会員の中から、130人の方に回答をお願いいたしました。  
（調査先数の基準：2023年9月末会員数11,868人の1%以上）

## 4. 調査方法

当金庫職員が調査対象先に調査票をお届けし、後日再訪問のうえ、調査票（専用封筒に封入）を回収させていただきました。

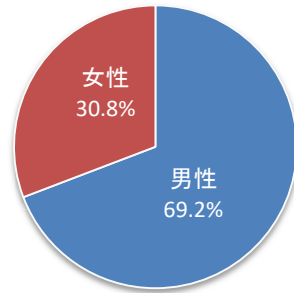
（回収数130件、回収率100%）

## 5. 調査結果の開示

アンケート調査の結果につきましては、2024年1月開催の理事会に報告のうえ、当金庫本支店に備え置きするほか、当金庫のホームページにも掲載いたします。（<https://www.shinkin.co.jp/engaru/>）

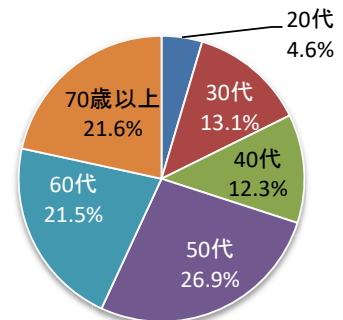
## ご回答者様について

### ●性別



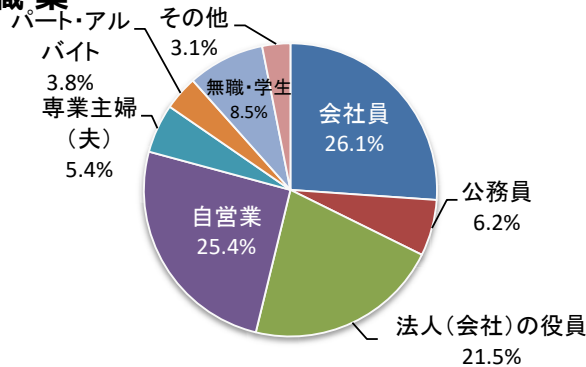
男性:90人 女性:40人

### ●年代



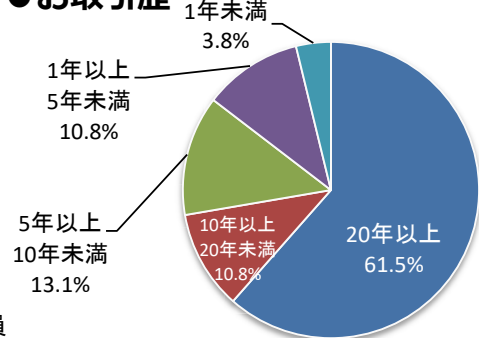
20代:6人 30代:17人 40代:16人  
50代:35人 60代:28人 70歳以上:28人

### ●職業



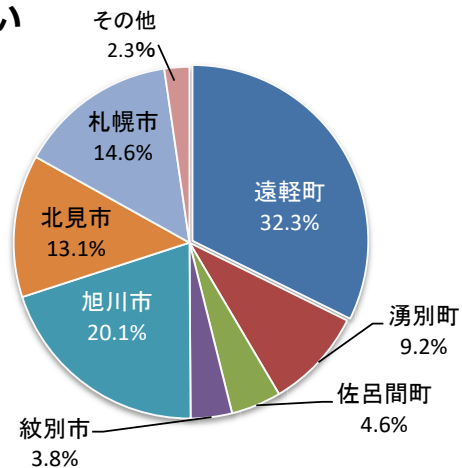
会社員:34人 公務員:8人 法人(会社)の役員:28人  
自営業:33人 専業主婦(夫):7人 パート・アルバイト:5人  
無職・学生:11人 その他:4人

### ●お取引歴



20年以上:80人 10年以上20年未満:14人  
5年以上10年未満:17人 1年以上5年未満:14人  
1年未満:5人

### ●お住まい

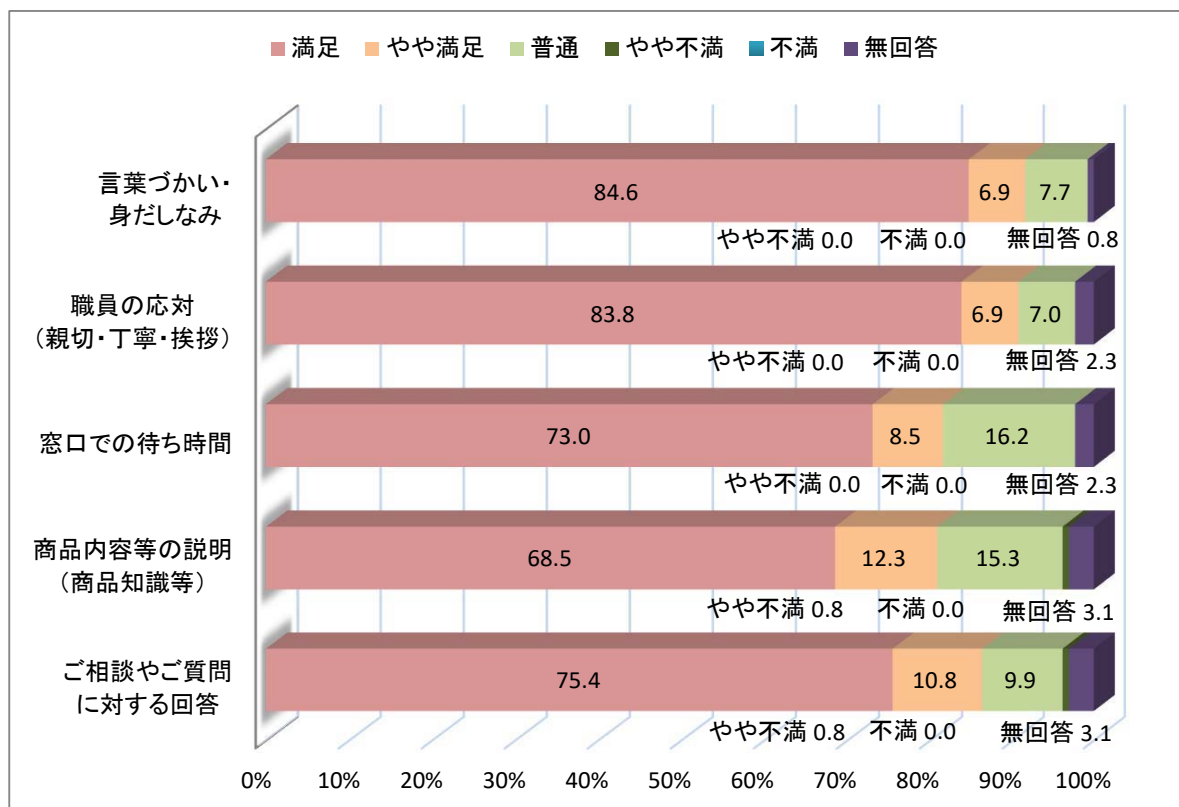


遠軽町:42人 湧別町:12人 佐呂間町:6人  
紋別市:5人 旭川市:26人 北見市:17人  
札幌市:19人 その他:3人

### ●最もよくご利用いただく店舗

店名	回答者数	店名	回答者数
本店営業部	25人	旭川支店	6人
西町出張所	2人	新町支店	6人
南町出張所	5人	末広支店	5人
生田原支店	3人	永山支店	5人
丸瀬布支店	4人	豊岡支店	4人
白滝出張所	2人	北見支店	6人
中湧別支店	7人	西富支店	7人
湧別支店	5人	東支店	4人
佐呂間支店	6人	中央支店	6人
若佐出張所	0人	札幌支店	6人
紋別支店	6人	月寒支店	6人
		宮の沢支店	4人

# 1. 遠軽信用金庫の職員の応対について



職員の応対に関する5項目すべてにおいて、8割以上の会員の皆様から「満足」、「やや満足」の声を頂戴することができました。

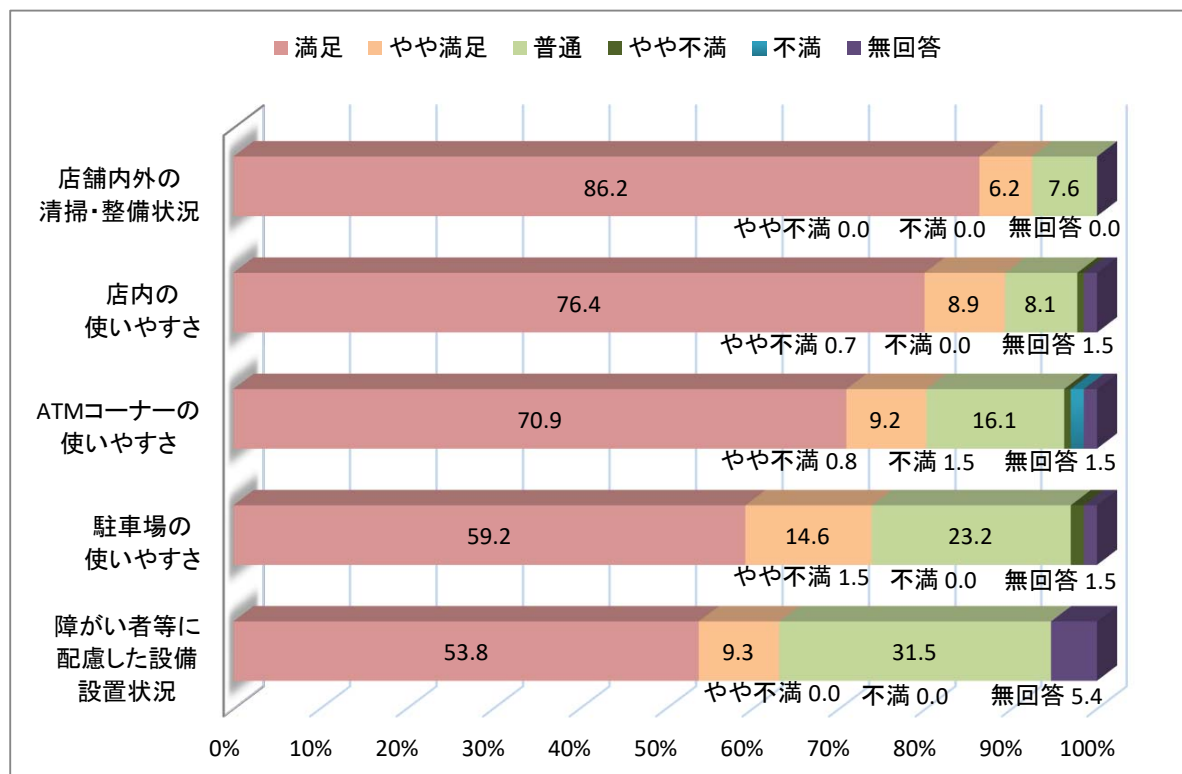
しかしながら、「窓口での待ち時間」、「商品内容等の説明（商品知識等）」については、他の項目よりも若干評価が低くなっていることから、更に職員教育を充実させ、執務能力と知識の向上に努めてまいります。

## 【個別のご意見等】

ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> <li>いつも丁寧に親切に接していただいています。ありがとうございます。 (遠軽町 70 歳以上男性)</li> </ul>	<p>お客様からの温かいお言葉が、職員にとって何よりの励みとなり、活力となっております。</p> <p>今後も、お客様の立場に立った親切な応対を心がけてまいりますので、ご指導・ご支援賜りますようお願い申し上げます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>先日、千歳支店開設の道新報道で「富裕層向けに全自動の貸金庫も備えている」とありましたが、「地域のみなさんとともに」の理念を忘すれずに経営してもらいたい。 (遠軽町 70 歳以上男性)</li> </ul>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。当金庫は、2023年11月6日に千歳支店を開設させていただきました。</p> <p>このことは、日頃から当金庫をご支援・ご協力いただいておりますお客様のおかげであり、心より感謝申し上げます。</p> <p>今後におきましても、「地域のみなさま」に信頼されるえんしんを目指しますので、よろしくお願い申し上げます。</p>

ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職員の離職が多い、担当が良く変わる。 (北見市50歳代男性)</li> </ul>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>職員の離職につきましては、個々人の考え方もありますが、今後とも離職をしないよう職場環境を整えてまいります。</p> <p>また、担当者の変更につきましては、コンプライアンスの観点や各営業店の状況を踏まえ、人事異動や定期的なローテーション等を行っているため、短期間で担当者が交代することがございます。</p> <p>担当者が代わる際には、前任者からの引き継ぎをしっかりと行い、お客様に不安なくお取引を続けていただけるよう努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>

## 2. 遠軽信用金庫の店舗・ATMの印象や設備について



「店舗内外の清掃・整備状況」については9割以上、「店内の使いやすさ」「ATMコーナーの使いやすさ」については8割以上、「駐車場の使いやすさ」については7割以上、「障がい者等に配慮した設備設置状況」については6割以上の会員の皆様から「満足」、「やや満足」の声を頂戴することができました。引き続き、改善に向け検討を続けてまいります。

### 【個別のご意見等】

ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 若佐出張所は統合することなく、残してください。町が寂しくなります。 (佐呂間町 60歳代男性)</li> </ul>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。店舗の統廃合や営業時間の変更等につきましては社会環境等の変化を考慮のうえ検討してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 店内は大変清潔で好印象を受けますが、唯一駐車場の狭さが気になりました。立地的に仕方ないとも思います。 (旭川市 40歳代男性)</li> </ul>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。駐車場スペースが狭くお客様にはご不便をおかけしておりますが、隣接する有料駐車場が1時間無料で駐車できますので、ご利用いただきますようお願い申し上げます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 店舗裏の駐車場のブロックに車体を何度かするので、何とかしてください。 (北見市 50歳代女性)</li> </ul>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。お客様の車種や仕様により接触する可能性があります。当金庫では、安全性の観点から車止めの高さは保安基準で定められている高さにしておりますのでご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>

## ご意見・ご要望

- A T Mを利用していますが、お札の向きがバラバラなのが気になります。  
(旭川市 5 0 歳代男性)

## 当金庫から

当金庫のA T Mをご利用いただきありがとうございます。

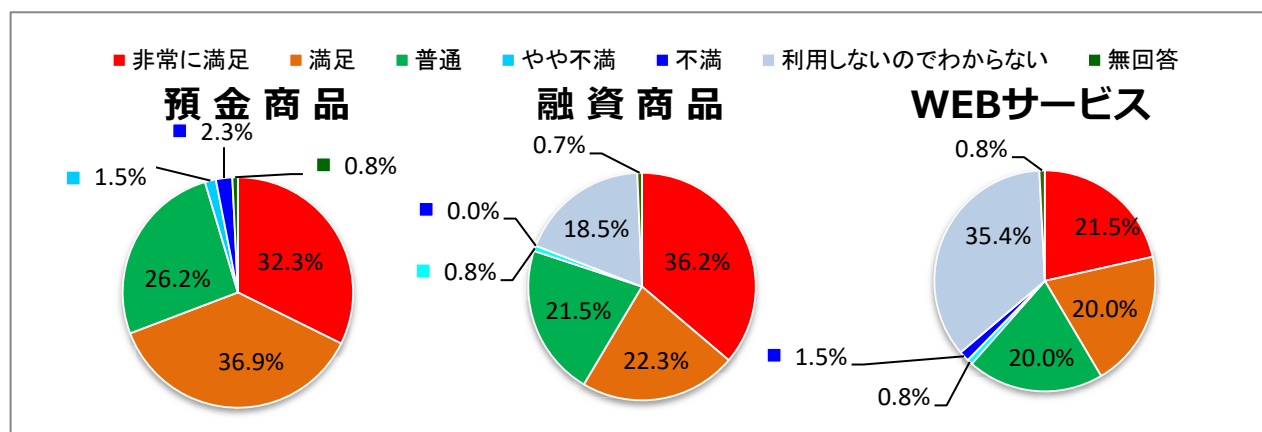
当金庫が採用しているA T Mにつきましては、表裏を揃える機能は搭載されておりますが、ご要望の向き（上下）を揃える機能は搭載されていません。

A T Mの販売元にも確認を行いましたが、現在生産されているA T Mにおいては、向き（上下）を揃える機能自体が提供されていないとの情報です。

今後、技術の向上により当該機能が搭載された機器が提供された際に、改めて導入を検討させていただきますが、現時点においては対応が難しい状況であることをご理解いただきますようお願い申し上げます。



### 3. 遠軽信用金庫の商品・サービスの印象について



「預金商品」については、6割以上「融資商品」については、7割以上のご利用いただいている方（「利用していないのでわからない」と答えた方又は無回答の方を除いた回答者）の会員の皆様から「非常に満足」、「満足」とのご回答をいただきました。

引き続き、魅力のある商品の開発に努めてまいります。

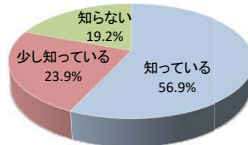
#### 【個別のご意見等】

ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ドリーム定期の当選金額の上が高額であり、もう少し金額を少なくし多くの預金者に当選できるようにして頂きたい。 (遠軽町 70歳以上女性)</li> </ul>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。 懸賞金付き「スーパードリーム」定期預金の最高当選金額ドリーム大賞「100万円」は、道内で唯一取り扱いをしている商品であり、お客様から大変ご好評いただいております。今後も特徴のある商品の発売を検討してまいりますので、よろしくお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 低金利の中、魅力ある商品「スーパードリームミニ」を発売してはいかがでしょうか。ドリーム大賞ミニ 5万円×200本。どうでしょうか。 (佐呂間町 60歳代男性)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 積立を5,000円からしたいです。 (北見市 30歳代男性)</li> </ul>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。 定期積金は、現行の自由金利での受入を開始した際に、最低掛込金額を1万円としております。1万円未満の貯蓄につきましては、「貯蓄預金」がございますので、ご検討ください。</p>

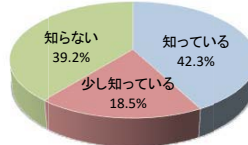
## 4. 信用金庫の組織や総代会制度について

信用金庫は会員の出資による協同組織金融機関であり、最高意思決定機関として総代会が組織されております。

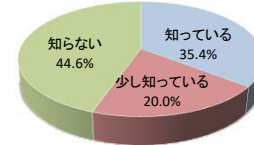
① 信用金庫が会員の出資による協同組織金融機関であることをご存知ですか。



② 会員の中から代表として総代が選任され、決算などの重要事項を決議するために、最高意思決定機関である総代会が組織されています。この総代会制度をご存知ですか。



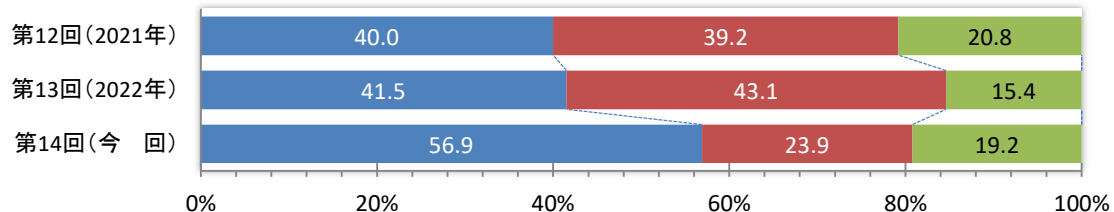
③ 総代は、定款に定める公示等の手続きを経て、各地区から選任されています。総代の選任方法や氏名は「業務のご報告」や「ディスクロージャー誌」に掲載していますが、ご存知ですか。



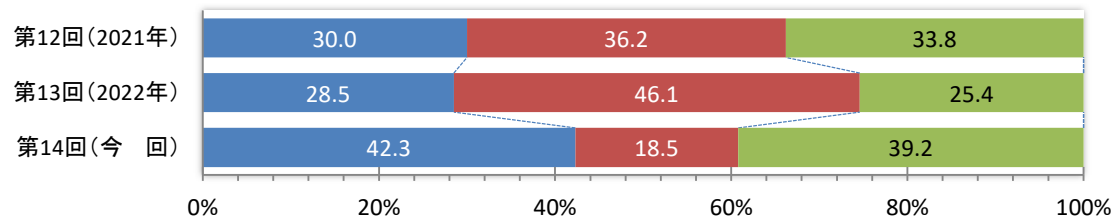
### 過去のアンケートとの比較

■ 知っている ■ 少し知っている ■ 知らない

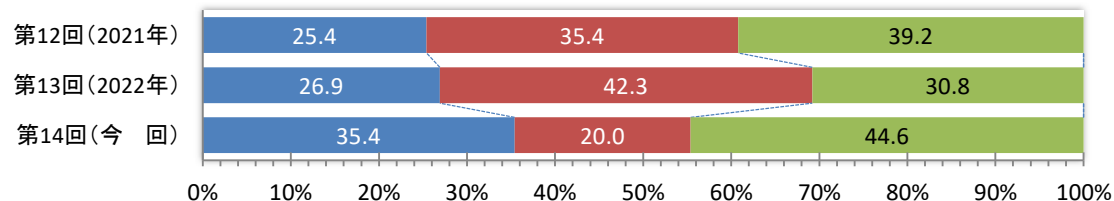
① 協同組織金融機関であることについて



② 総代会制度について



③ 総代の選任方法や氏名の「ディスクロージャー誌」等への掲載について



過去に行ったアンケートと比較し、「信用金庫が協同組織金融機関であること」、「総代会制度について」、「総代の選任方法等をディスクロージャー誌等に掲載していること」の全ての項目について、「知っている」と答えた方の割合が増加したものの、「知らない」と答えた方の割合も増加する結果となりました。

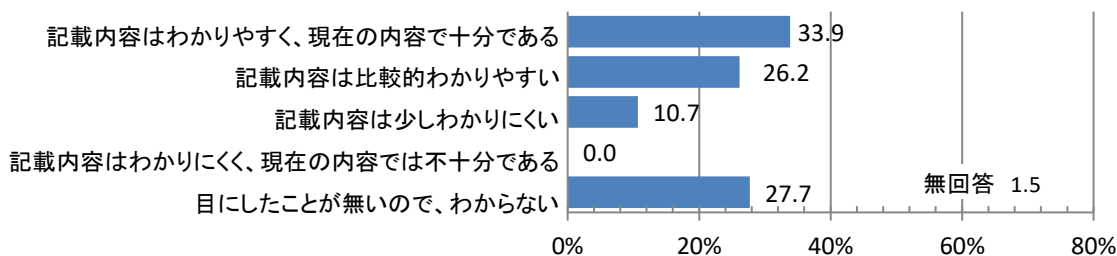
引き続き、ディスクロージャー誌の内容を見直すなど、総代会制度や総代の選任方法等についてよりわかりやすく会員の皆様にお伝えできるよう努めてまいります。

## 5. 遠軽信用金庫の経営情報等の開示について

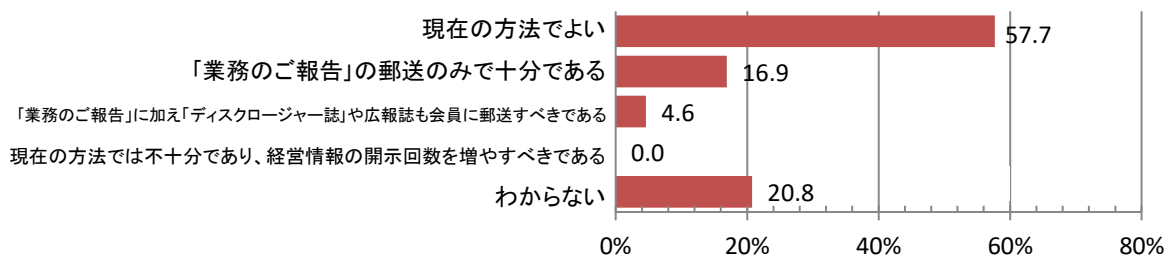
当金庫の経営情報は、毎年決算期に郵送している「業務のご報告」により、会員の皆様にお届けしております。

また、店頭には「ディスクロージャー誌」や広報誌「Wingえんがる」を備え置き、ホームページにも掲載し開示しております。なお、「半期ディスクロージャー誌」については、2020年より「Wingえんがる」に統合して作成しており、店頭に備え置くほか、ホームページにも掲載し開示しております。

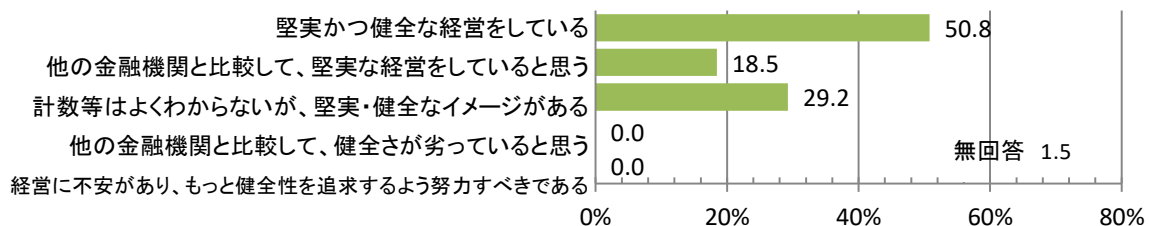
① 「業務のご報告」、「ディスクロージャー誌」等の内容について、どのように思われますか。



② 経営情報の開示方法について、どのように思われますか。



③ 決算状況や自己資本比率、不良債権の状況等の経営内容についてお知らせしていますが、当金庫の経営についてどのように思われますか。



当金庫の経営については、多くの会員の皆様から「堅実かつ健全な経営」、「他の金融機関と比較して堅実な経営」、「堅実・健全なイメージ」という評価をいただきました。

今後も「誠実・勤勉・親切で信頼されるえんしんを築こう。」をモットーに、皆様に安心してお取引をいただける信用金庫を築いてまいります。

## 6. 遠軽信用金庫の地域貢献活動について

当金庫は、地域住民の一員として、経済、文化の発展に貢献できるよう、さまざまな活動に取り組んでおります。

### 2022年度の当金庫の地域貢献活動の主な取組内容

#### 地域振興・産業振興への取り組み

- 中小企業診断士による無料の経営相談会の開催
- 道北地区連携「駅マルシェ2022」への参加
- ビジネスマッチングin遠軽の開催
- 中小企業大学校旭川校への研修費用の助成

など

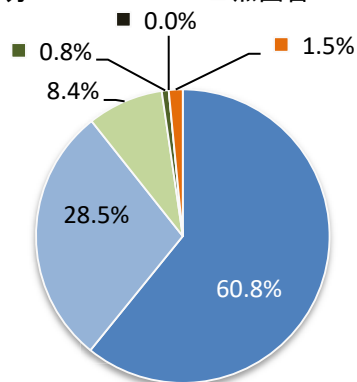
#### 文化活動・社会的役割への取り組み

- 地域の方が取り組んでいる写真展や作品展などの実施
- 青少年育成活動の一環としての少年野球大会の開催
- 郷土芸能活動等への助成、地域のお祭り、イベントへの参加・協賛
- 地域の清掃活動、愛の献血運動等、ボランティア活動への参加
- 遠軽地方の名所を紹介した当金庫オリジナルポストカードの無料配布
- 遠軽高校・湧別高校での金融教育講座の開催

など

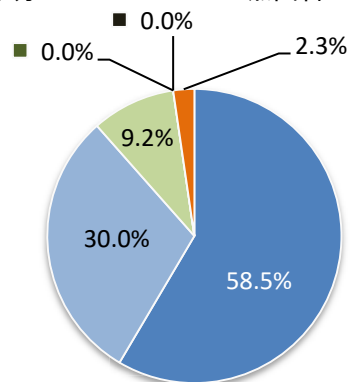
#### 地域振興・産業振興

- 十分
- ほぼ十分
- どちらともいえない
- やや不十分
- 不十分
- 無回答



#### 文化活動・社会的役割

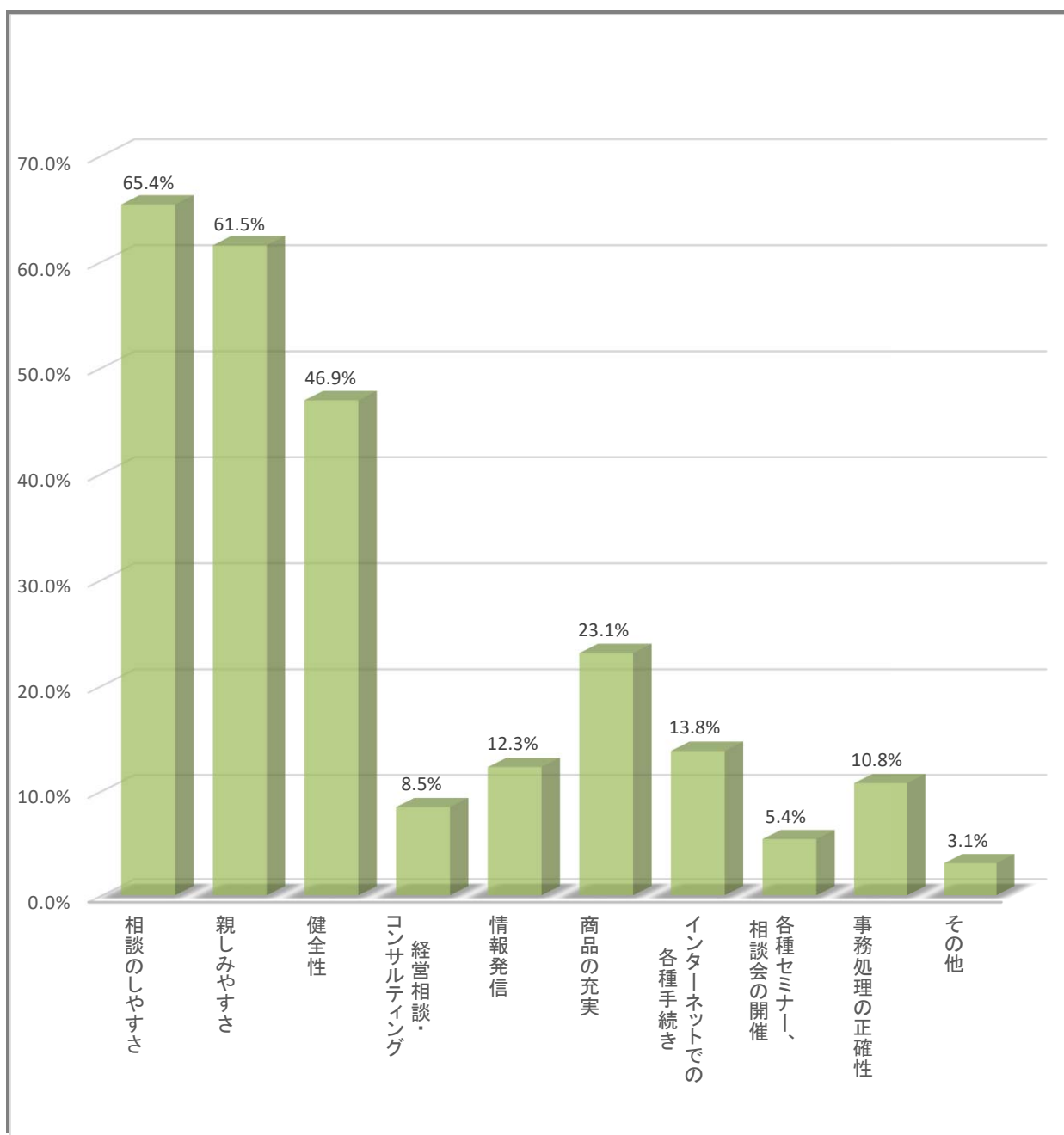
- 十分
- ほぼ十分
- どちらともいえない
- やや不十分
- 不十分
- 無回答



「地域振興・産業振興への取り組み」、「文化活動・社会的役割への取り組み」とともに8割以上の会員の皆様から「十分」、「ほぼ十分」との声を頂戴いたしました。

今後とも地域住民の一員として、経済、文化の発展に貢献できるよう、取り組んでまいります。

## 7. 当金庫に期待することについて（複数選択可）



当金庫に期待することについて、6割を超える会員の皆様から「相談のしやすさ」、「親しみやすさ」が求められている結果となりました。

今後も、お気軽に何でも相談いただけるよう、お客様に寄り添った親切な対応を徹底するとともに、地域に密着した金融機関としてご利用いただけるよう努めてまいります。

## その他ご意見・ご要望等

- 特に問題ありません。良好です。（佐呂間町60歳代男性）
- 融資を受けるにあたり、青木さん、南さん、山田さんに丁寧に対応していただき、安心して取引させていただきました。（旭川市40歳代男性）
- サービスにはとても満足しています。WEBサービスは未利用なので、今後使用させていただきたいと思っています。（旭川市40歳代男性）
- 地域密着の遠軽信金、一步踏み込んで漁業・農業の収穫等の作業のお手伝いをしてはいかがでしょうか。（半日程度）何か新しい「事」が発見できるかも。（佐呂間町60歳代男性）

### 【当金庫から】

貴重なご意見ありがとうございます。

当金庫は、職員の外部研修の一環として、自衛隊体験研修を実施しています。今後におきましても、ご意見を参考にさせていただき、他業種研修等の実施を検討してまいります。

この度のアンケートで会員の皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望等につきましては、今後の金庫経営に可能な限り反映し、お客様に愛される信用金庫を目指して更に邁進してまいります。

今後とも、遠軽信用金庫への温かいご指導・ご支援をよろしくお願いいたします。



<https://www.shinkin.co.jp/engaru/>



2024年（令和6年）2月  
遠軽信用金庫 経営戦略グループ 営業推進部門  
〒099-0495 紋別郡遠軽町大通南1丁目1番地15  
TEL 0158-42-2141