

第15回

会員アンケート調査結果

(2024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～2023年度の計14回実施しており、今回が15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。

2025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
2. 遠軽信用金庫の店舗・ATMの印象や設備について	5
3. 遠軽信用金庫の商品・サービスの印象について	7
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

(2024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

2024年11月5日(火)～2024年11月15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：2024年3月末会員数11,863人の1%以上)

4. 調査方法

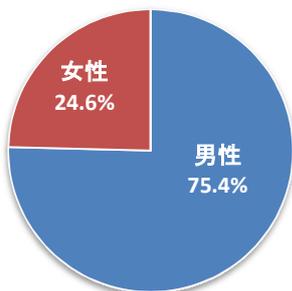
当金庫職員が調査対象先に調査票をお届けし、後日再訪問のうえ、調査票(専用封筒に封入)を回収させていただきました。
(回収数130件、回収率100%)

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、2025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/)

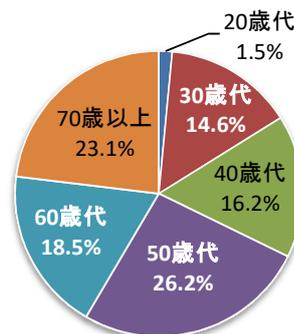
ご回答者様について

●性別



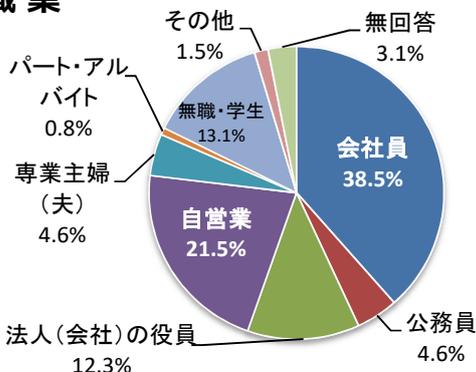
男性:98人 女性:32人

●年代



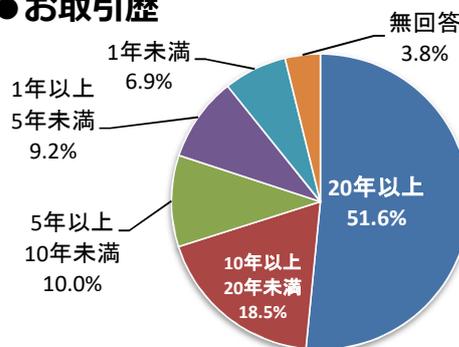
20代:2人 30代:19人 40代:21人
50代:34人 60代:24人 70歳以上:30人

●職業



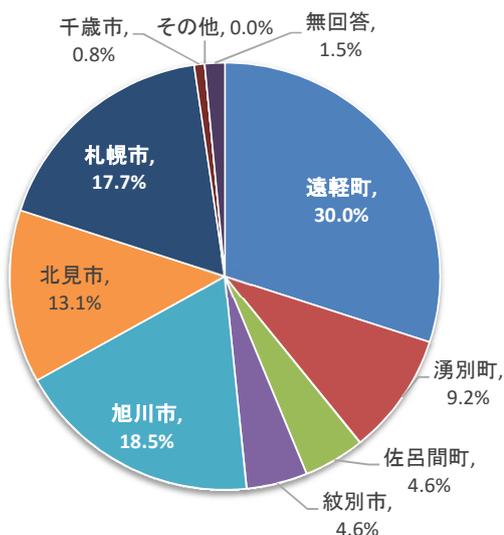
会社員:50人 公務員:6人 法人(会社)の役員:16人
自営業:28人 専業主婦(夫):6人 パート・アルバイト:1人
無職・学生:17人 その他:2人 無回答:4人

●お取引歴



20年以上:67人 10年以上20年未満:24人
5年以上10年未満:13人 1年以上5年未満:12人
1年未満:9人 無回答:5人

●お住まい



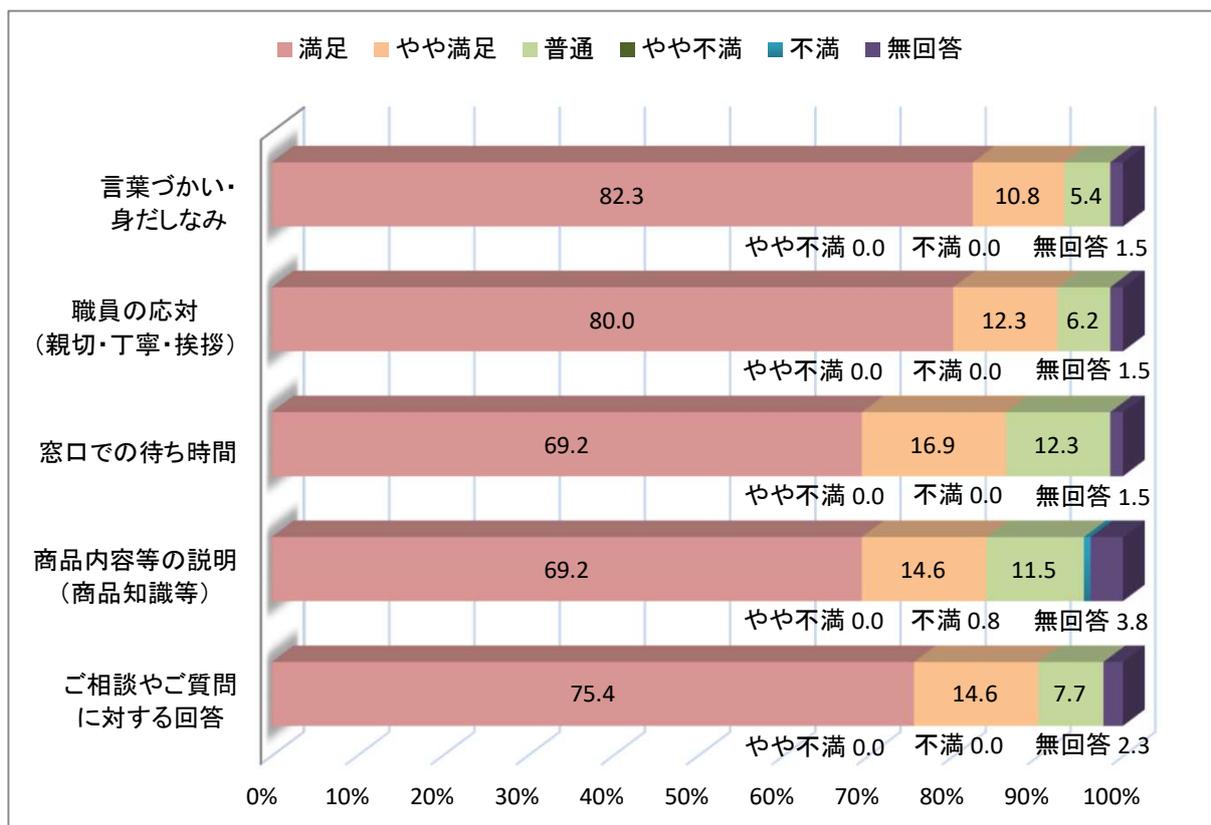
遠軽町:39人 湧別町:12人 佐呂間町:6人
紋別市:6人 旭川市:24人 北見市:17人
札幌市:23人 千歳市:1人 無回答:2人

●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	24人	新町支店	4人
西町出張所	1人	末広支店	5人
南町出張所	3人	永山支店	5人
生田原支店	2人	豊岡支店	4人
丸瀬布支店	6人	北見支店	6人
白滝出張所	0人	西富支店	7人
中湧別支店	8人	東支店	4人
湧別支店	5人	中央支店	5人
佐呂間支店	4人	札幌支店	6人
若佐出張所	1人	月寒支店	6人
紋別支店	6人	宮の沢支店	4人
旭川支店	7人	千歳支店	1人

※無回答6人

1. 遠軽信用金庫の職員の応対について



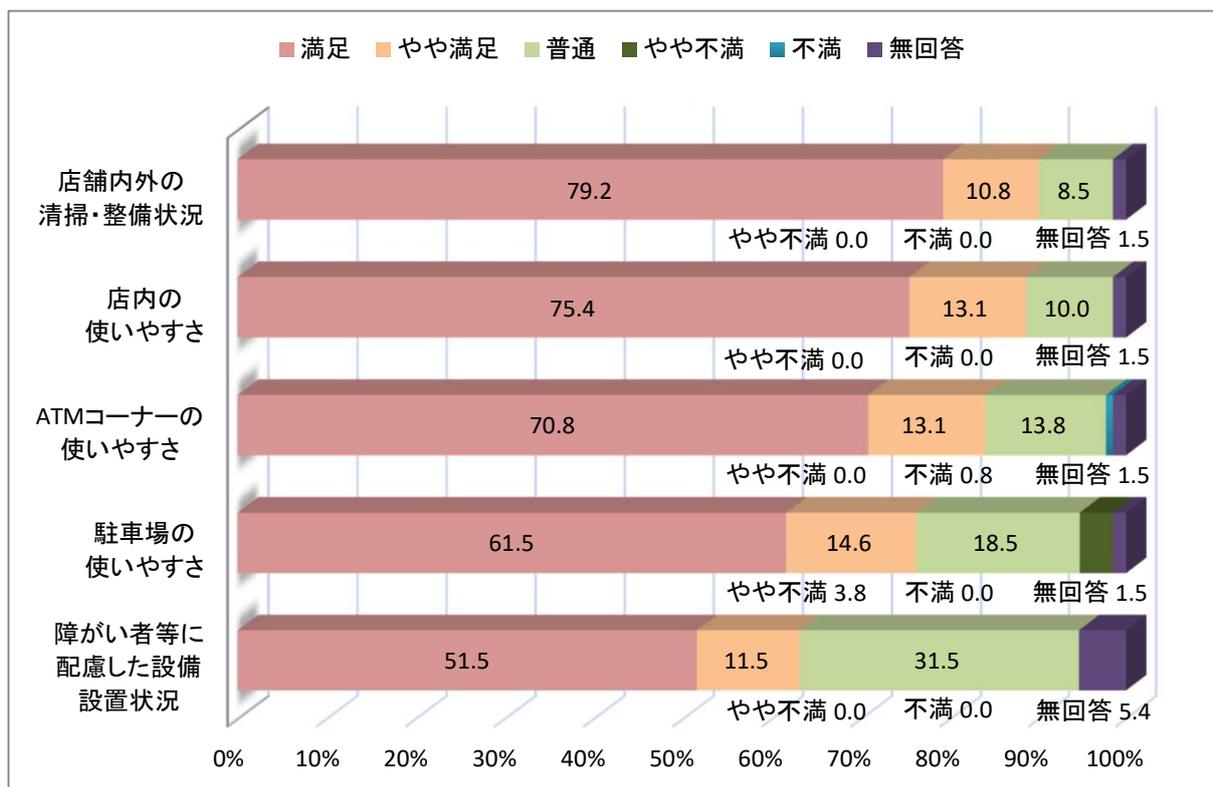
「言葉づかい・身だしなみ」、「職員の応対 (親切・丁寧・挨拶)」、「ご相談やご質問に対する回答」については9割以上、「窓口での待ち時間」、「商品内容等の説明 (商品知識等)」については8割以上の会員の皆様から「満足」、「やや満足」の声を頂戴することができました。

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
● いつもおそくまでありがとうございます。 (湧別町 30歳代男性)	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。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。
● とても良いと感じています。 (北見市 40歳代男性)	
● いつも大変、丁寧に対応いただいて助かっています。 (札幌市 40歳代男性)	

2. 遠軽信用金庫の店舗・ATMの印象や設備について



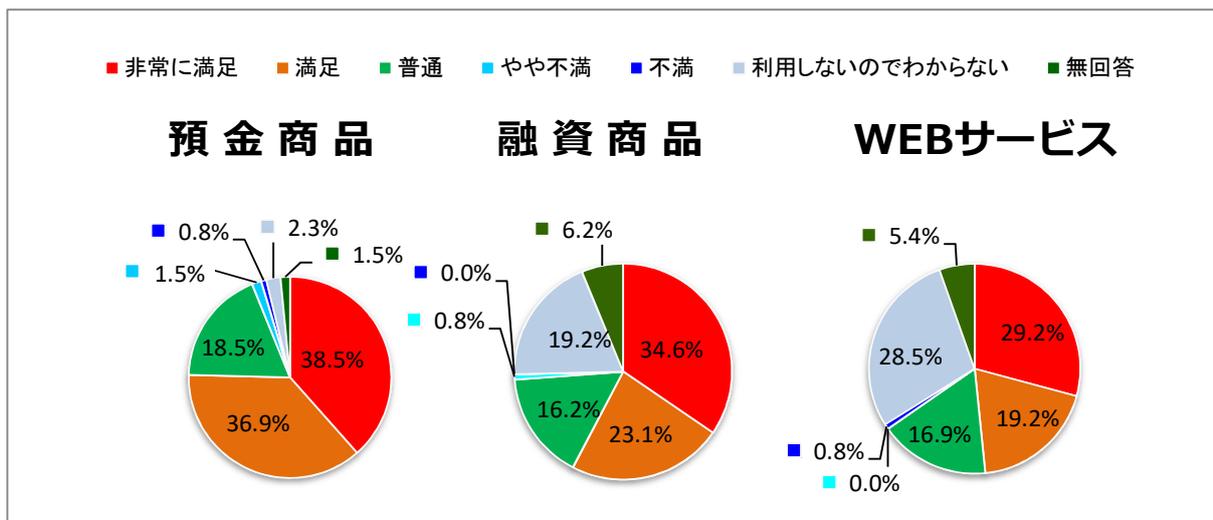
「店舗内外の清掃・整備状況」については9割以上、「店内の使いやすさ」、「ATMコーナーの使いやすさ」については8割以上、「駐車場の使いやすさ」については7割以上、「障がい者等に配慮した設備設置状況」については6割以上の会員の皆様から「満足」、「やや満足」の声を頂戴することができました。引き続き、改善に向け検討を続けてまいります。

【個別のご意見等】

ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> ● 土曜日か日曜日どちらか、時間は短くても良いので利用できると良いです。 (遠軽町50歳代女性) ● 営業時間、土日に使用できる店舗が減ってしまい不便です。 (札幌市50歳代男性) 	<p>いつも当金庫をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>ATMの稼働時間につきましては、利用量や立地条件等を総合的に勘案し決定しております。</p> <p>なお、しんきんゼロネットサービスや、北海道銀行とのATM手数料相互無料化提携により、外出先等で近くに当金庫のATMがない場合でも、一定の時間内は手数料無料でATMがご利用いただけます。</p> <p>また、手数料は必要になりますが、ゆうちょ銀行ATMがご利用いただけるほか、ローソン銀行及びセブン銀行との提携により、24時間365日ATMがご利用いただけます。</p>

ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> ● 休日にトイレが使用できない。 (遠軽町 50 歳代男性) 	<p>いつも当金庫をご利用いただきありがとうございます。本店営業部 A T M コーナーのトイレについては、A T M コーナーの自動運行での安全確保が難しいことから対応いたしかねます。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 時々入口のガラスドアが汚れている事がありました。 (湧別町 60 歳代男性) 	<p>店舗ガラスドアが汚れているとのこと指摘をいただき、ありがとうございます。当金庫では定期的に店内を点検し、清掃に努めておりますが、いただいたご指摘を受け、改めて、清掃の徹底を周知していきたいと考えております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● A T M をもう一台増やしてほしい。(お年寄りなどは少し時間がかかってしまい、行列ができる事があるため。) (湧別町 50 歳代男性) 	<p>貴重なご意見、ご要望ありがとうございます。 A T M の設置台数につきましては、利用量や立地条件等を総合的に勘案し決定しております。今後も利用状況等を鑑みて、適正な A T M 台数の設置を行うとともに、利便性の向上に努めてまいります。</p>

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、7割以上「融資商品」については、5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】

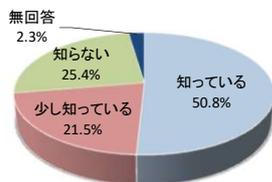
ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> ● WEBバンキングにおいて、ワンタイムパスワードが必須となってから使わなくなった。明細をみるだけなのに操作が複雑だから。（遠軽町50歳代男性） 	<p>WEBバンキングシステムをご利用いただきありがとうございます。</p> <p>当金庫では、不正取引を未然に防止するため、2016年10月3日からワンタイムパスワードを必須化しておりますが、ログイン時のワンタイムパスワードの入力については「ログイン時のワンタイムパスワード認証要否」の設定により不要とすることが可能となります。</p> <p>また、「遠軽信用金庫 通帳アプリ口座」では、スマートフォンに本アプリをインストールのうえ、通帳レスにさせていただくことで、アプリ導入後は最大10年間分の入出金明細が閲覧可能となりますので、こちらもご検討ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● WEBバンキングの過去履歴を1年くらい遡る事ができるともっと便利だと思います。（遠軽町30歳代男性） 	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>現在のWEBバンキングシステムの仕様といたしましては、最大で2か月分の入出金明細を照会することが可能となっております。</p> <p>システムの開発元にも確認いたしました。現時点では機能拡充は難しいとの回答を得ております。</p> <p>また、「遠軽信用金庫 通帳アプリ口座」では、スマートフォンに本アプリをインストールのうえ、通帳レスにさせていただくことで、アプリ導入後は最大10年間分の入出金明細が閲覧可能となりますので、こちらもご検討ください。</p>

ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> ● ドリームは抽選番号が自宅に送られることから、「家族に預金があることを知られる可能性があり、預けられない」と思った。 (遠軽町 50 歳代男性) 	<p>当金庫の「スーパードリーム定期預金」をご利用いただきありがとうございます。スーパードリーム定期預金の抽選番号のお知らせにつきましては、ご預金者宛てに郵送する取り扱いとなっておりますので、ご本人様が確認いただけますようお願いいたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 投資商品の取扱希望 ● 時代にマッチした商品の取扱希望（石橋をたきつつ、時にはたたく渡る） (佐呂間町 50 歳代男性) 	<p>貴重なご意見、ご要望ありがとうございます。今後も、お客様からのご要望や経済情勢等を鑑み、商品性を見直しを行い、より多くのお客様にご満足いただけるよう、魅力のある商品の開発に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 各種セミナーの回数を増やしてほしい。 (札幌市 50 歳代男性) 	<p>貴重なご意見・ご要望をいただきありがとうございます。</p> <p>当金庫では、「えんしんビジネスクラブ会員向けセミナー」及び「不動産賃貸業経営支援セミナー」等、様々なセミナーを開催しております。</p> <p>また、セミナーに参加されたお客様のアンケートの結果から、ご要望の多いテーマに基づき、有益な情報提供に努めております。今後も、今回のご要望を踏まえ、お客様に満足していただけるセミナーの開催を検討してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● WEB上で全ての手続きができず、一部ペーパーで申請、変更などをしなくてはならない事が不便を感じる（他の金融機関もそうですが・・・） (北見市 30 歳代男性) 	<p>各種諸手続きにつきましては、お客様の利便性を向上させるため、WEB上での取り扱いを検討してまいります。</p> <p>また、WEBバンキングによるお振込内容の訂正や、ご契約内容の変更手続きにつきましては、現在、WEBから手続きが完結できるよう改善を検討しております。</p>

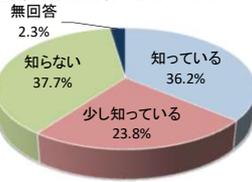
4. 信用金庫の組織や総代会制度について

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。

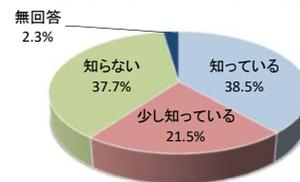
① 信用金庫が会員の出資による協同組織金融機関であることをご存知ですか。



② 会員の中から代表として総代会が選任され、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。



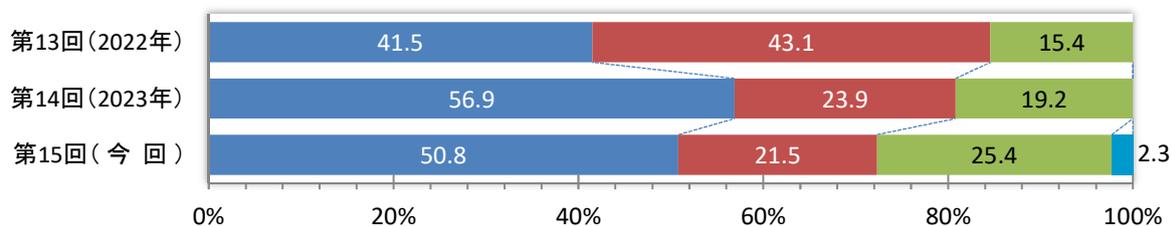
③ 総代会は、定款に定める公示等の手続きを経て、各地区から選任されています。総代の選任方法や氏名は「業務のご報告」や「ディスクロージャー誌」に掲載していますが、ご存知ですか。



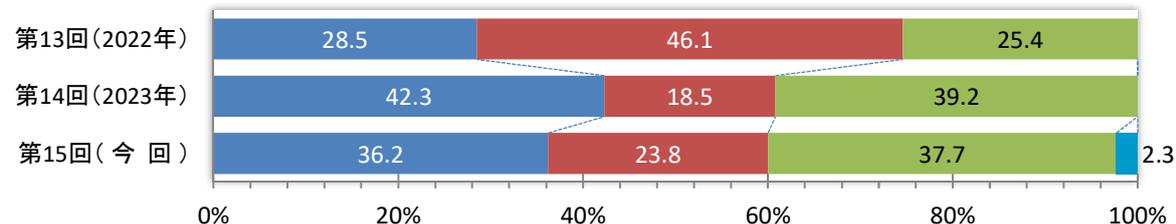
過去のアンケートとの比較

■ 知っている ■ 少し知っている ■ 知らない ■ 無回答

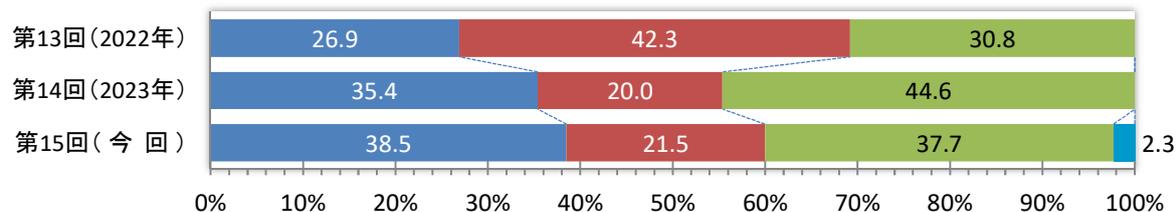
① 協同組織金融機関であることについて



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



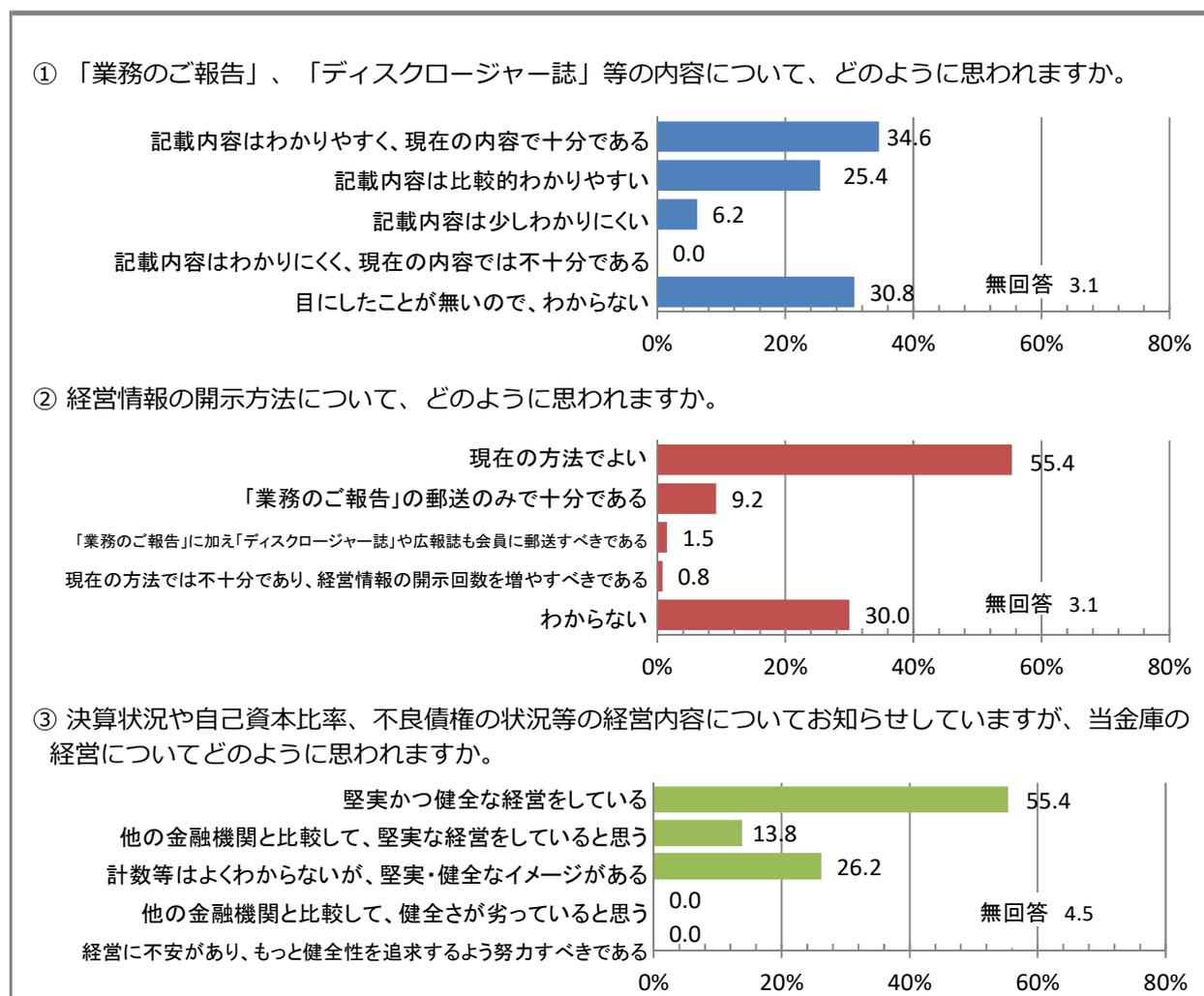
過去に行ったアンケートと比較し、「信用金庫が協同組織金融機関であること」、「総代会制度」について、「知っている」、「少し知っている」と答えた方の割合が減少しましたが、「総代の選任方法や氏名のディスクロージャー誌等への掲載」については「知っている」、「少し知っている」と答えた方の割合が増加する結果となりました。

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。



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。

2023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2023」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

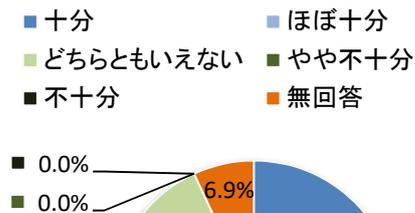
文化活動・社会的役割への取り組み

- 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・少年サッカー大会・ラグビーフットボール大会の開催
 - 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
 - 「えんしんの森」植樹活動
 - 遠軽高校・湧別高校・佐呂間高校での金融教育講座の開催
- など

地域振興・産業振興

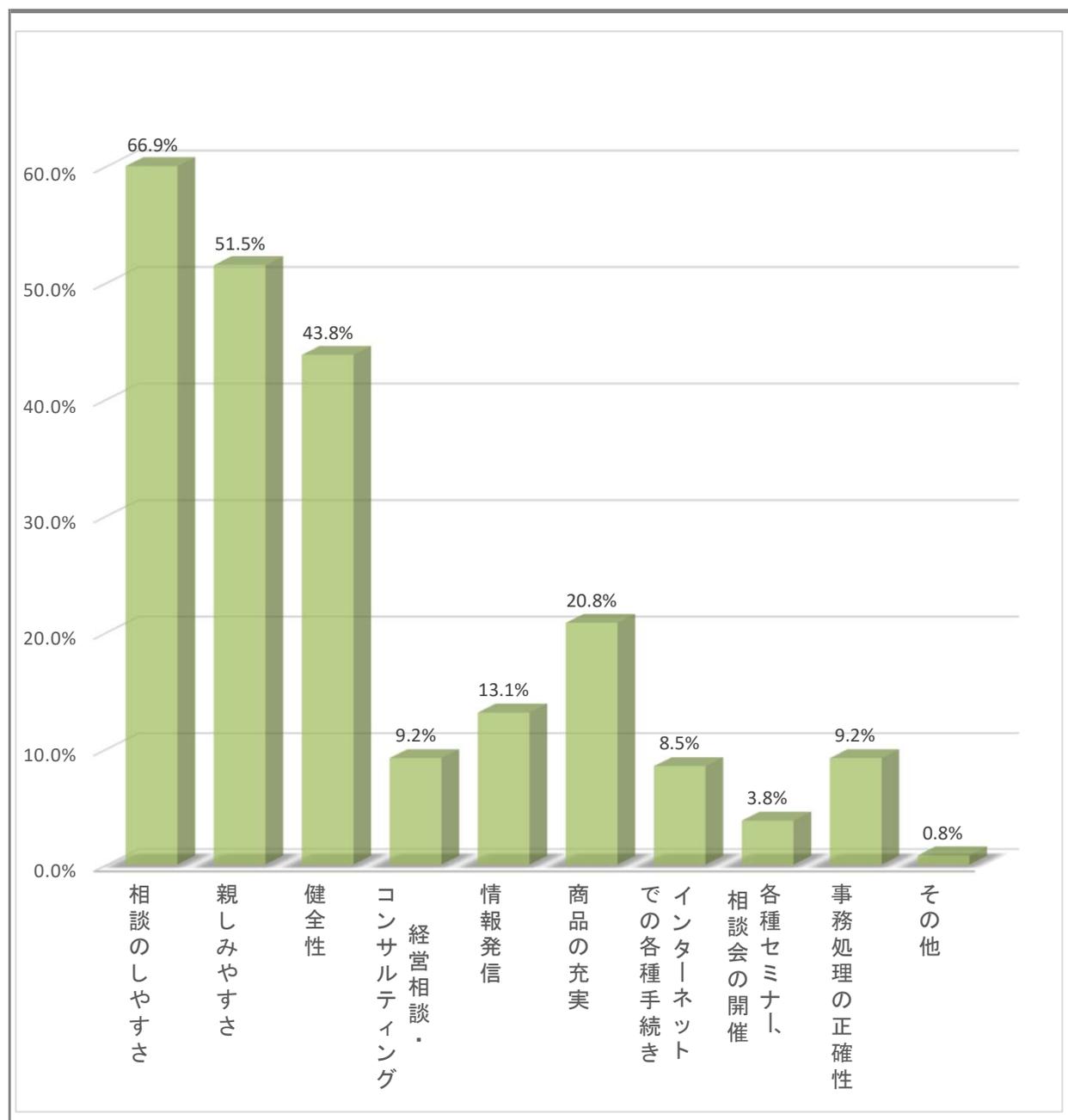


文化活動・社会的役割



「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」、5割を超える会員の皆様から「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

- お世話になっております。これからもよろしくお願いします。(湧別町50歳代男性)
- 大変お世話になっております。今後共よろしく願い致します。(湧別町60歳代女性)
- このたびは西富支店の栗木支店長をはじめ職員の方々に大変お世話になり、スムーズに開業することができました。ありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします。(北見市40歳代男性)
- 東支店の職員の方には、いつも親切にさせていただいております。ありがとうございます。(北見市50歳代女性)

.....

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。

.....



2025年（令和7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