

第16回

会員アンケート調査結果

(2025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～2024年度の計15回実施しており、今回が16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。

2026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

(2025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

2025年11月4日(火)～2025年11月14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：2025年3月末会員数11,923人の1%以上)

4. 調査方法

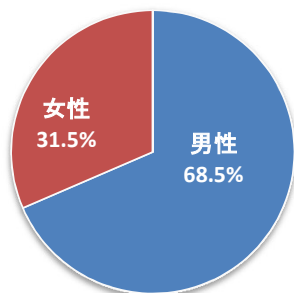
当金庫職員が調査対象先に調査票をお届けし、後日再訪問のうえ、調査票(専用封筒に封入)を回収させていただきました。
(回収数130件、回収率100%)

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、2026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縦覧用ノートパソコンに掲載するほか、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/)

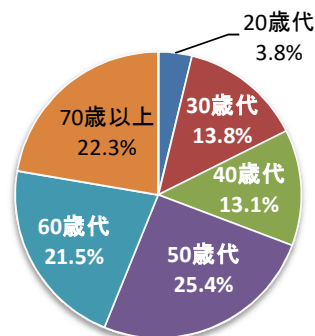
ご回答者様について

●性別



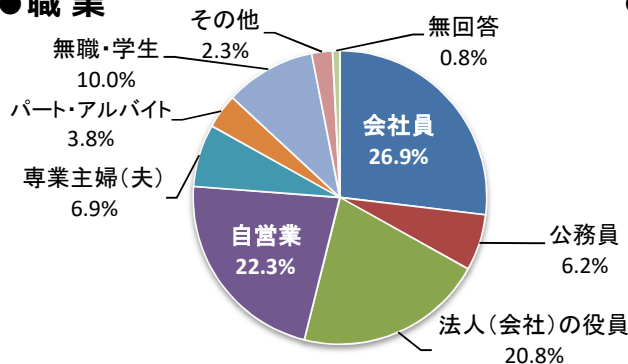
男性:89人 女性:41人

●年代



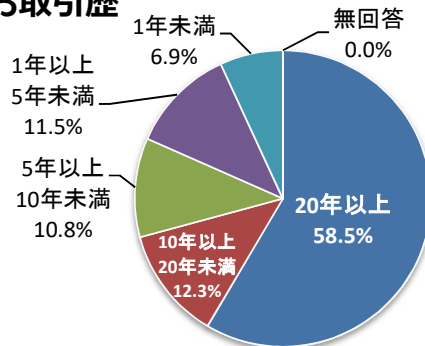
20代:5人 30代:18人 40代:17人
50代:33人 60代:28人 70歳以上:29人

●職業



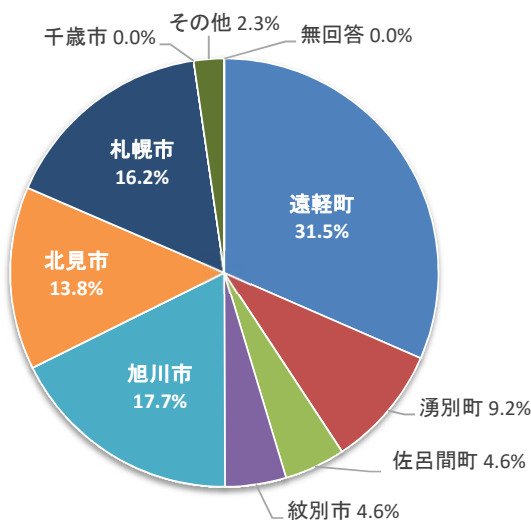
会社員:35人 公務員:8人 法人(会社)の役員:27人
自営業:29人 専業主婦(夫):9人 パート・アルバイト:5人
無職・学生:13人 その他:3人 無回答:1人

●お取引歴



20年以上:76人 10年以上20年未満:16人
5年以上10年未満:14人 1年以上5年未満:15人
1年未満:9人

●お住まい



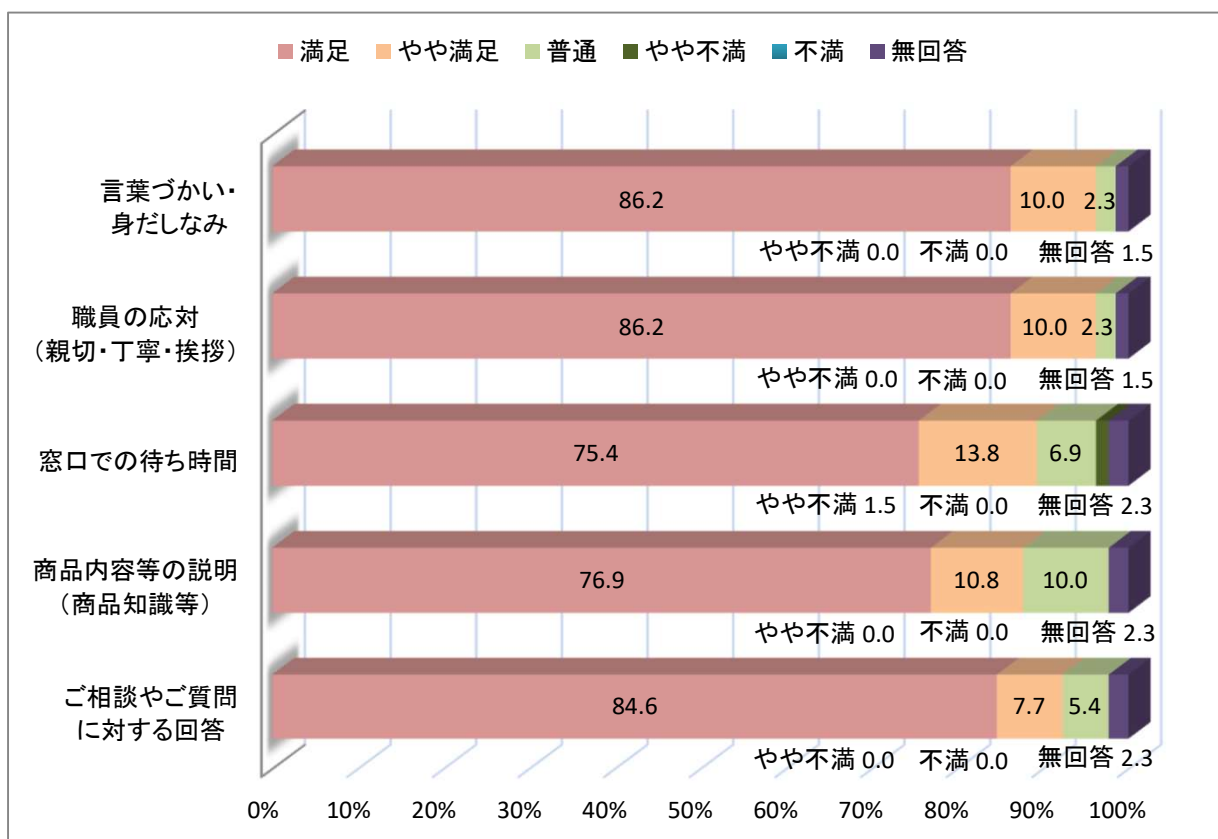
遠軽町:41人 湧別町:12人 佐呂間町:6人
紋別市:6人 旭川市:23人 北見市:18人
札幌市:21人 千歳市:0人 その他:3人 無回答:0人

●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	18人	新町支店	6人
西町出張所	1人	未広支店	5人
南町出張所	6人	永山支店	4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	4人
白滝出張所	0人	西富支店	6人
中湧別支店	7人	東支店	6人
湧別支店	5人	中央支店	6人
佐呂間支店	7人	札幌支店	6人
若佐出張所	0人	月寒支店	6人
紋別支店	6人	宮の沢支店	4人
旭川支店	5人	千歳支店	1人

※無回答9人

1. 遠軽信用金庫の職員の応対について



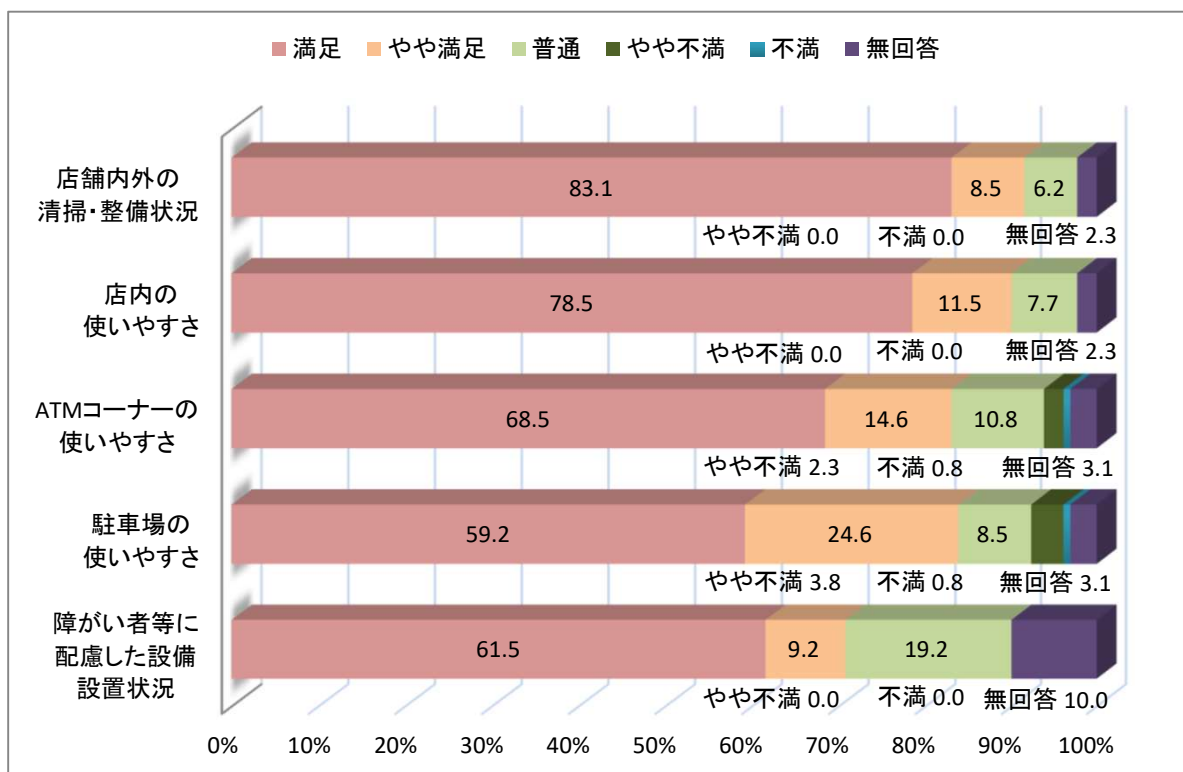
「言葉づかい・身だしなみ」、「職員の応対 (親切・丁寧・挨拶)」、「ご相談やご質問に対する回答」については9割以上、「窓口での待ち時間」、「商品内容等の説明 (商品知識等)」については8割以上の会員の皆様から「満足」、「やや満足」の声を頂戴することができました。

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
<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口の待ち時間は他の銀行などと比べてもとても短くて助かります。 (遠軽町 40歳代男性) ● とてもわかりやすく説明してくれ、大変有難かったです。 (湧別町 30歳代男性) ● いつも誠実に対応して下さいます。 (紋別市 70歳以上女性) 	<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。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>

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」「店内の使いやすさ」、については9割以上、「ATMコーナーの使いやすさ」「駐車場の使いやすさ」については8割以上、「障がい者等に配慮した設備設置状況」については7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】

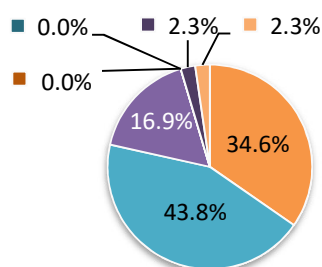
ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> とても入りやすく気持ちよく利用させて頂いて居ります。少しの間新しい店舗が出来るまで大変ですね。 (北見市70歳以上女性) 	<p>お客様からの温かいお言葉が、職員にとって何よりの励みとなり、活力となっております。</p> <p>店舗老朽化に伴う建替及びお客さまへのサービス向上と店舗配置の効率化を目的として、西富支店を当金庫北見支店内（店舗内店舗）に移転のうえ、2つの店舗を同一の建物内で営業することといたしました。ご不便をおかけしますが、引き続きお取引いただきますようお願い申し上げます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 本店営業部の待ち合い室のソファの経年劣化がかなり進んでいる様です。張り替えを検討されては？ (遠軽町60歳代女性) 本店営業部の店舗内椅子が劣化している。 (遠軽町50歳代男性) 	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>本店の老朽化に伴う建て替えを計画している段階であり、設備投資は抑制している状況ですが、金庫全体の備品更新に合わせ、ソファの張り替えや入れ替えを検討してまいります。</p>

ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> ● A T M使用時間が減ってしまい、少し不便を感じます。 (湧別町 3 0 歳代男性) ● 少し遅い時間まで A T Mを使えたら嬉しいです。 (北見市 4 0 歳代男性) ● 土・日に A T Mが使えないのが不便です。 (札幌市 5 0 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。A T M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。なお、しんきんゼロネットサービスや、北海道銀行、北洋銀行との A T M手数料相互無料化提携に加え、セイコーマートに設置している「道民の A T M」のご利用により、外出先等で近くに当金庫の A T Mがない場合でも一定の時間内は手数料無料で A T Mがご利用いただけます。また、手数料は必要になりますが、ゆうちょ銀行 A T M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、2 4 時間 3 6 5 日 A T Mがご利用いただけます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 1 台 (A T M) しかないので混んでいる時は、待ち時間が長くなる。 (遠軽町 6 0 歳代女性) 	<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>
<ul style="list-style-type: none"> ● 両替機があると助かります。 (遠軽町 4 0 歳代男性) 	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 両替機の台数につきましては、全店の稼働率により設置台数を決定しております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>

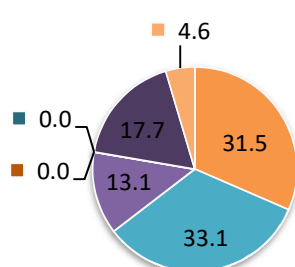
3. 遠軽信用金庫の商品・サービスの印象について

■非常に満足 ■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■利用しない ■無回答

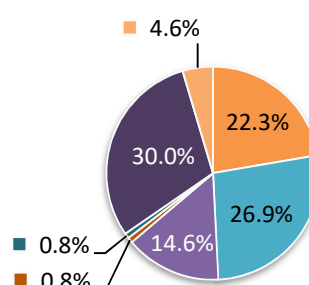
預金商品



融資商品



WEBサービス



「預金商品」については、7割以上、「融資商品」については、6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。

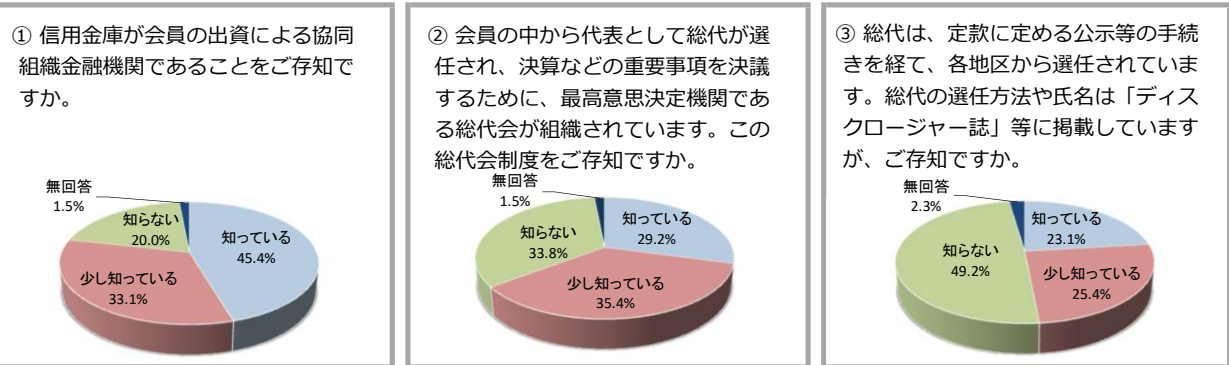
【個別のご意見等】

ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> ● 「えんしん」オリジナル信託のような商品、サービスがあったらと思っています。（遠軽町60歳代女性） ● NISAができれば良い。（遠軽町50歳代男性） ● NISA等投資商品の取り扱いをしてほしい。（北見市40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、商品性の見直しを行い、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"> ● 会社（FB）の入出金もメールでわかるようになればいいと思います。（個人の入出金メール、非常に助かっている）（遠軽町40歳代女性） 	<p>当金庫のサービスをご利用いただきありがとうございます。機能改善についてシステム開発元にも確認いたしました。現時点では改善は難しいとの回答を得ており、システム更改などの機会に機能改善について検討いただくよう申し入れしております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 何も言う事ありません、満足しています。（北見市70歳代以上女性） 	<p>お褒めの言葉をいただきありがとうございます。これからも、より多くのお客様にご満足いただけるよう努めてまいります。</p>

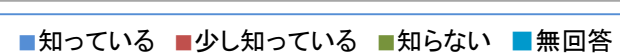
ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> ● 誕生日にプレゼントをいただいておりますが、勝手ですが3年毎位に品を替えていただければありがたいと思いますが。(遠軽町にこだわらなくても良いと思います、各支店からの物では。) (佐呂間町70歳以上男性) 	<p>貴重なご意見・ご要望をいただきありがとうございます。今後とも、お客様からの声に耳を傾け、年金サービス用品の選定に努めてまいりますので、未永くお取引いただきますようお願い申し上げます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 定期的に、会員企業へ訪問すると良いと思います。 (遠軽町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。今後もお客様への訪問を通して、有用な情報提供及び地域経済情勢の把握等に努めてまいりますので、未永くお取引いただきますようお願い申し上げます。</p>

4. 信用金庫の組織や総代会制度について

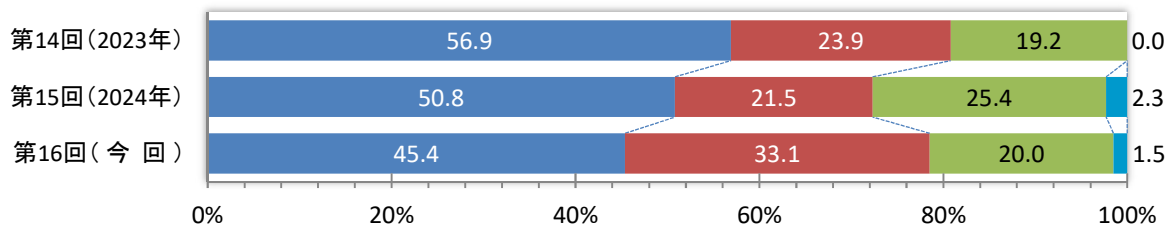
信用金庫は会員の出資による協同組織金融機関であり、最高意思決定機関として総代会が組織されております。



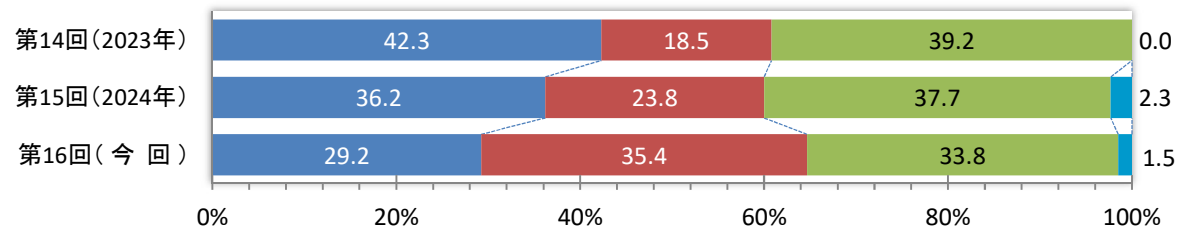
過去のアンケートとの比較



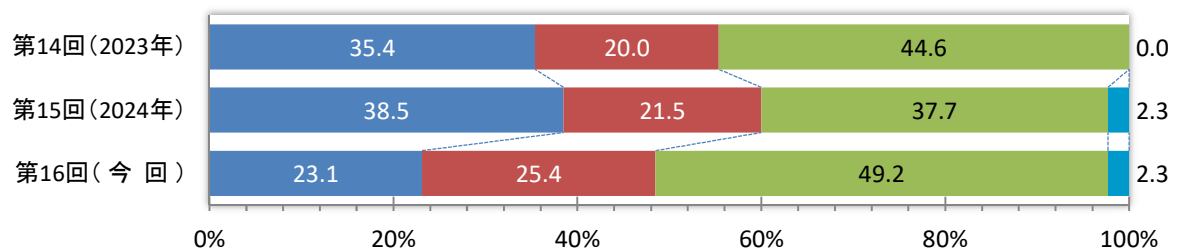
① 協同組織金融機関であることについて



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て、「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」及び「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」の全てにおいて「知っている」と答えた方の割合が減少する結果となりました。

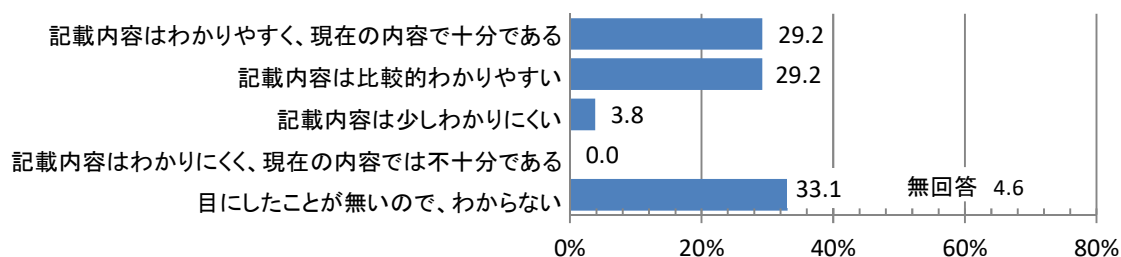
ディスクロージャー誌の内容を見直すなど、総代会制度や総代の選任方法等について、よりわかりやすく会員の皆様にお伝えできるよう努めてまいります。

5. 遠軽信用金庫の経営情報等の開示について

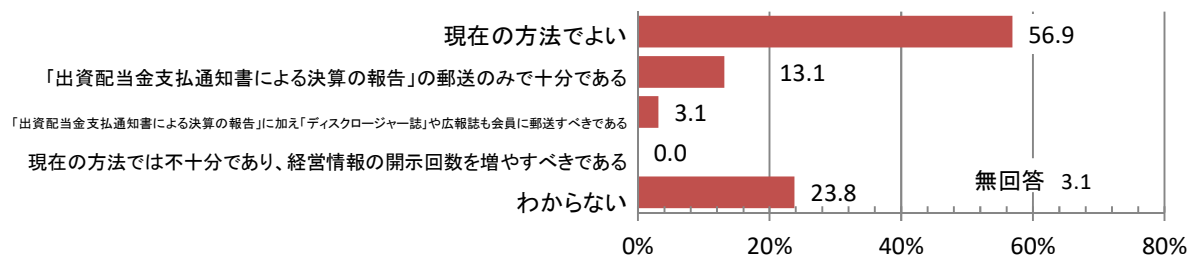
当金庫の経営情報は、毎年決算期に会員の皆様から郵送している「はがき」により、会員の皆様にお届けしております。また、店頭には「ディスクロージャー誌」や広報誌「Wingえんがる」を据え置き、ホームページにも掲載して開示しております。

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。

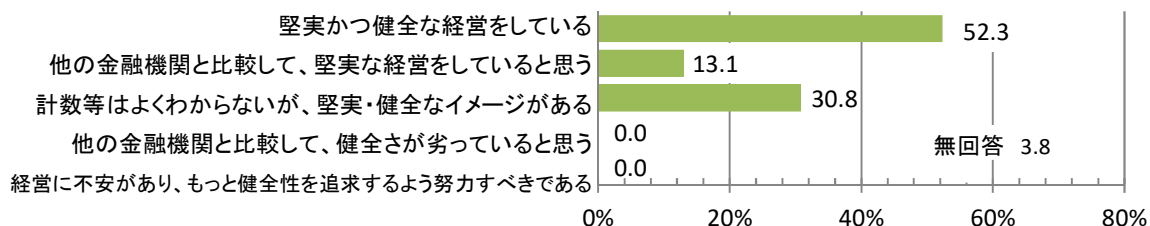
① 「ディスクロージャー誌」、広報誌「Wingえんがる」の内容について、どのように思われますか。



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。

2024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

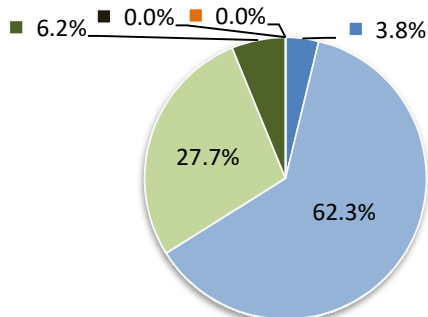
- 中小企業診断士による無料の経営相談会の開催
 - 道北地区連携「駅マルシェ2024」への参加
 - ビジネスマッチング in 遠軽の開催
 - 中小企業大学校旭川校への研修費用の助成
- など

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

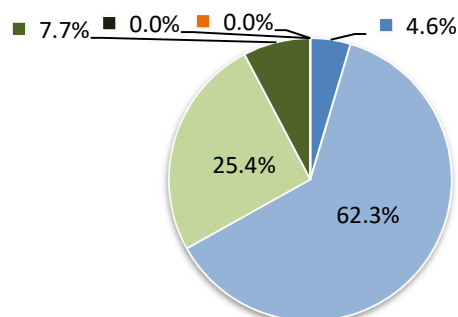
地域振興・産業振興

- 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



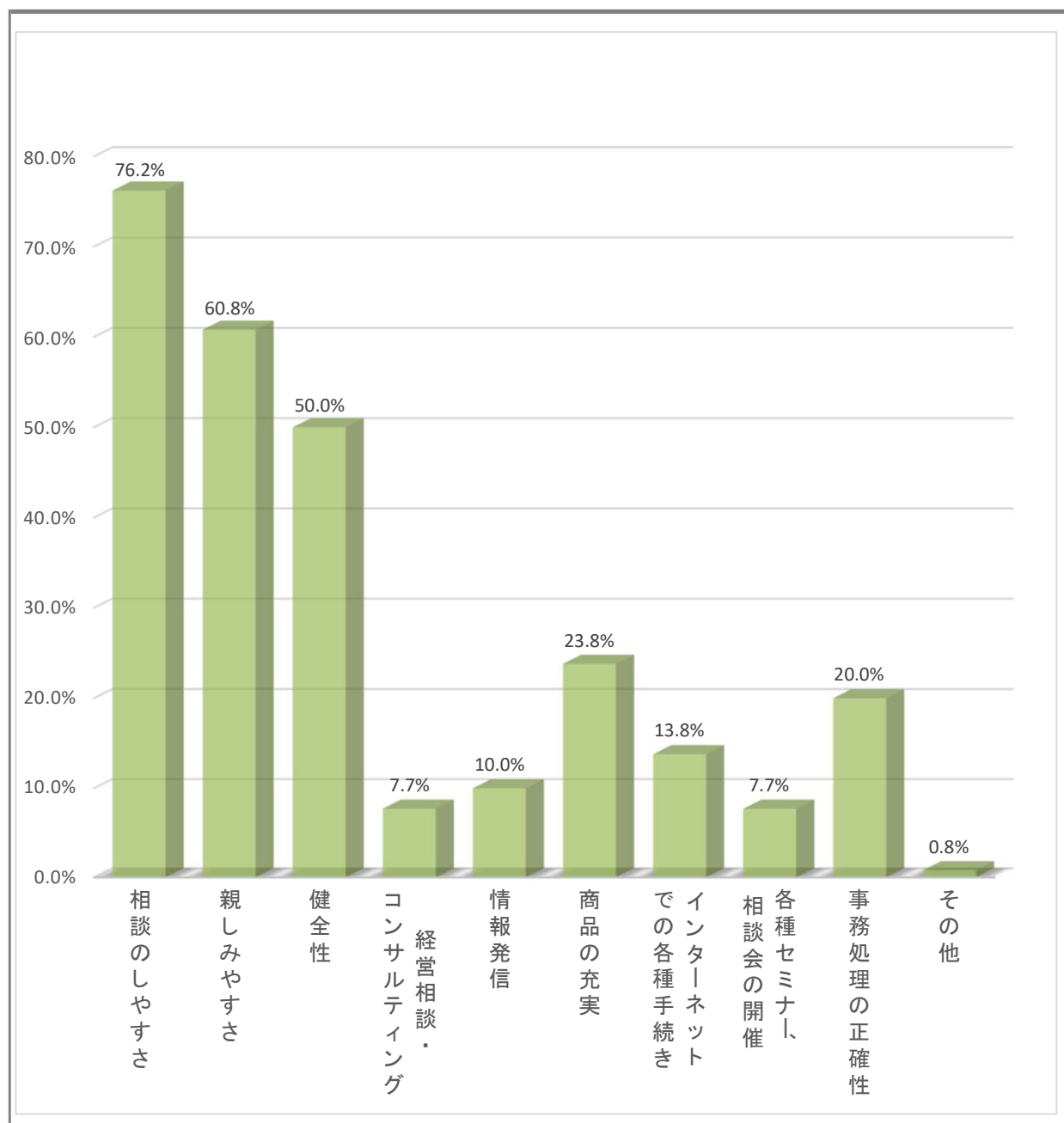
文化活動・社会的役割

- 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、7割を超える会員の皆様から「相談のしやすさ」、6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

- これまでのように地元密着と都市部での営業展開を両立させていってください。(遠軽町60歳代女性)
- いつもありがとうございます。(遠軽町40歳代男性)
- 地域に根ざした金融機関として、これからもがんばって下さい。(遠軽町60歳代女性)
- いつも丁寧に接客して頂きありがとうございます。地域の行事等にもいつも参加して頂きありがたく思っています。(湧別町50歳代女性)
- 皆さん、親切で満足しています。(湧別町70歳代以上女性)
- 北海道銀行や北洋銀行と提携してくれ、さらに使用しやすく使用することが増えました。大変なことが多いと思いますが。これからも頑張ってください。(湧別町30歳代男性)
- いつもの訪問、ありがとうございます。(旭川市60歳代男性)
- いつもお世話さま、ありがとう。(北見市70歳代以上男性)
- いつもありがとうございます。(北見市30歳代男性)
- 皆様の対応は本当に昔から変わらず感心して居ります。ありがとうございます。(北見市70歳代以上女性)
- 皆様に笑顔で接していただき、相談しやすく、今年、長男が急死し、いろいろな手続等、助けていただき、とても感謝しております。これからも、よろしくお願い致します。(北見市60歳代女性)
- いつも感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。(北見市40歳代男性)
- 千歳市に出店した事は大変良かったと思います。(札幌市70歳代以上男性)
- いつもありがとうございます。金利はそのままお願いします。(札幌市50歳代男性)

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。



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



2026年（令和8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