

# 第12回

## 会員アンケート調査結果

### (2021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。

今年度は、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～2020年度の計11回実施しており、今回が12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。

2022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	8
5. 遠軽信用金庫の経営情報等の開示について	9
6. 遠軽信用金庫の地域貢献活動について	10
7. 当金庫に期待することについて	11
その他ご意見・ご要望等	12

# 会員アンケート 調査概要

## (2021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

2021年11月8日(月)～2021年11月19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：2021年3月末会員数12,029人の1%以上)

### 4. 調査方法

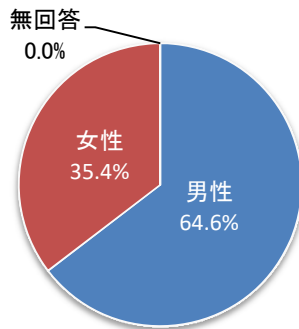
当金庫職員が調査対象先を訪問のうえ調査票をお届けし、後日再訪問のうえ、調査票(専用封筒に封入)を回収させていただきました。  
(回収数130件、回収率100%)

### 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、2022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。(http://www.shinkin.co.jp/engaru/)

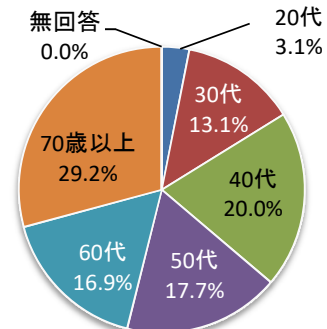
## ご回答者様について

### ●性別



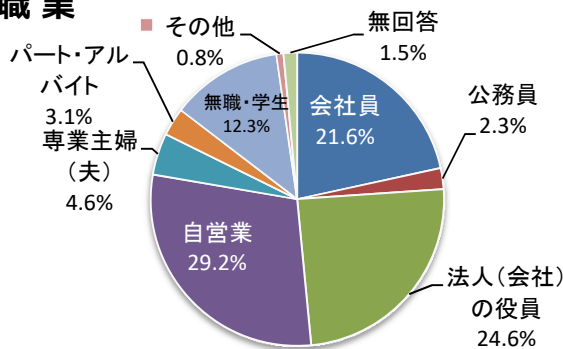
男性:84人 女性:46人

### ●年代



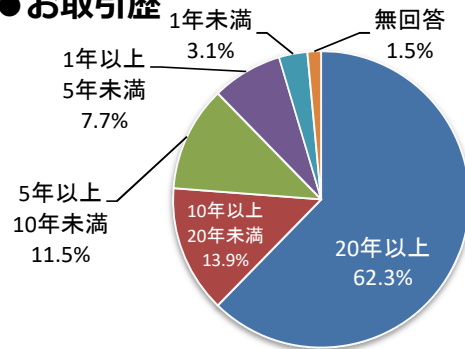
20代:4人 30代:17人 40代:26人  
50代:23人 60代:22人 70歳以上:38人

### ●職業



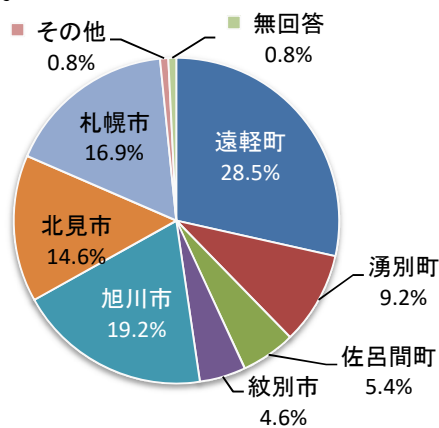
会社員:28人 公務員:3人 法人(会社)の役員:32人  
自営業:38人 専業主婦(夫):6人 パート・アルバイト:4人  
無職・学生:16人 その他:1人 無回答:2人

### ●お取引歴



20年以上:81人 10年以上20年未満:18人  
5年以上10年未満:15人 1年以上5年未満:10人  
1年未満:4人 無回答:2人

### ●お住まい



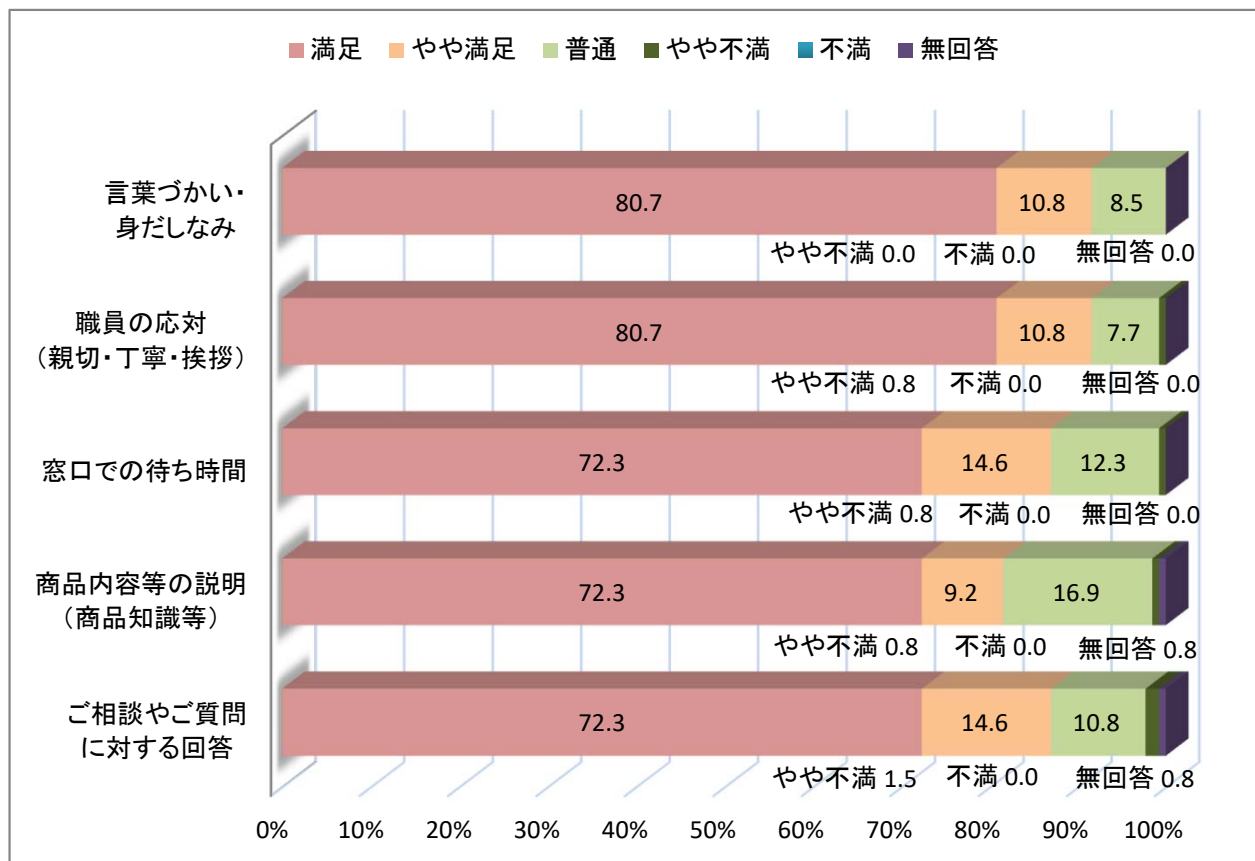
遠軽町:37人 湧別町:12人 佐呂間町:7人  
紋別市:6人 旭川市:25人 北見市:19人  
札幌市:22人 その他:1人 無回答:1人

### ●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	16人	旭川支店	6人
西町出張所	4人	新町支店	5人
南町出張所	6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	1人	北見支店	7人
中湧別支店	7人	西富支店	7人
湧別支店	5人	東支店	5人
佐呂間支店	5人	中央支店	5人
若佐出張所	0人	札幌支店	7人
紋別支店	6人	月寒支店	5人
		宮の沢支店	5人

遠軽町:34人 湧別町:12人 佐呂間町:5人  
紋別市:6人 旭川市:25人 北見市:19人 札幌市:22人  
無回答:7人

# 1. 遠軽信用金庫の職員の対応について



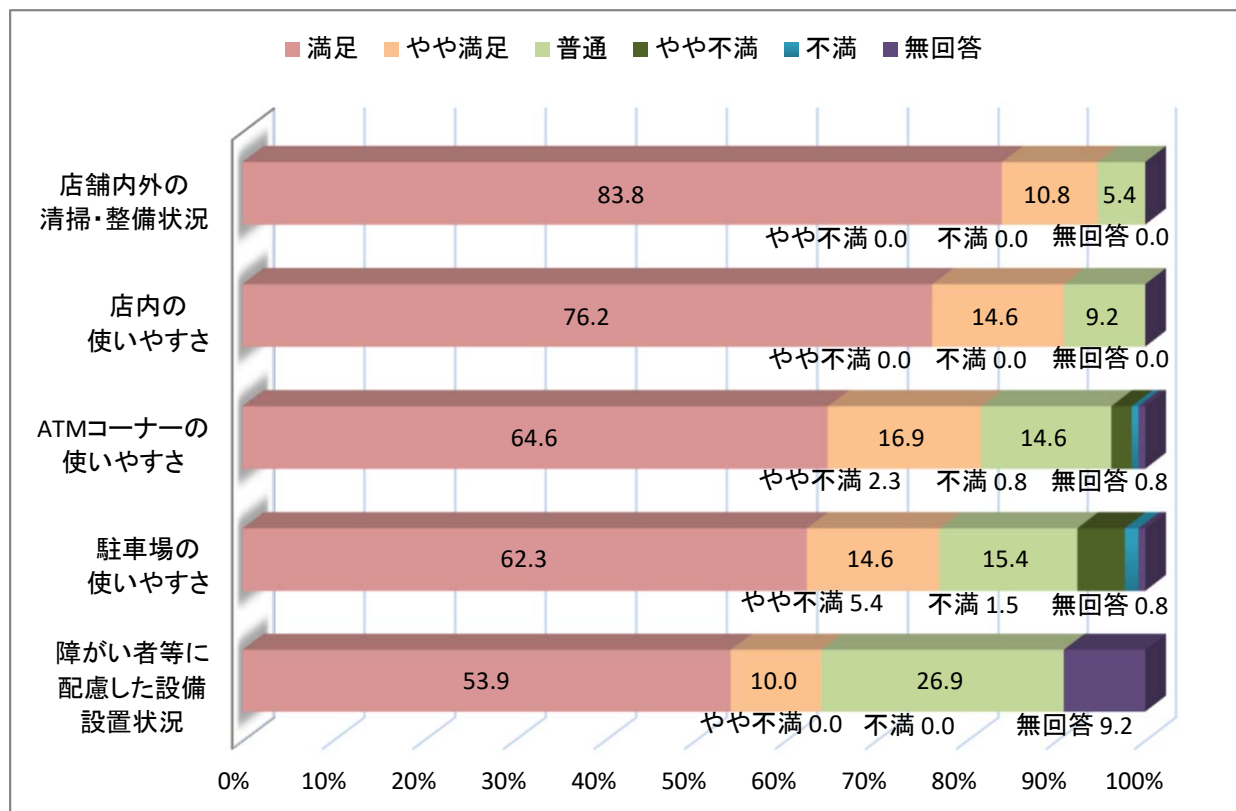
職員の対応に関する5項目すべてにおいて、8割以上の会員の皆様から「満足」、「やや満足」の声を頂戴することができました。

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）」、「ご相談やご質問に対する回答」については他の項目よりも若干評価が低くなっており、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>● 皆さん良い対応をしていただきます。(北見市70歳以上男性)</li> </ul>	<p>お褒めのお言葉をいただき大変ありがとうございます。</p> <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>今後お客様への立場に立った、親切な対応を心がけてまいりますので、今後ともご指導・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>● いつも親切丁寧な対応です。一言二言と会話するのも楽しく、接客見習いたいくらいです。(北見市40代女性)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 他銀行や信金と比べると表情の暗い硬い窓口の方が多く印象です。親しみやすく信頼できる担当者さんが退職してしまう。担当が変更になっても成長し戻ってきてくれることを楽しみにしています。(旭川市40代女性)</li> </ul>	<p>窓口対応については、職場内研修及び勉強会の開催を通じて、より好感の持てる接客マナーの向上に努めてまいります。担当の変更等については、営業店の状況を勘案し人事異動を行っているため、短期間で変更する場合がございますので、ご理解のほどよろしく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」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。

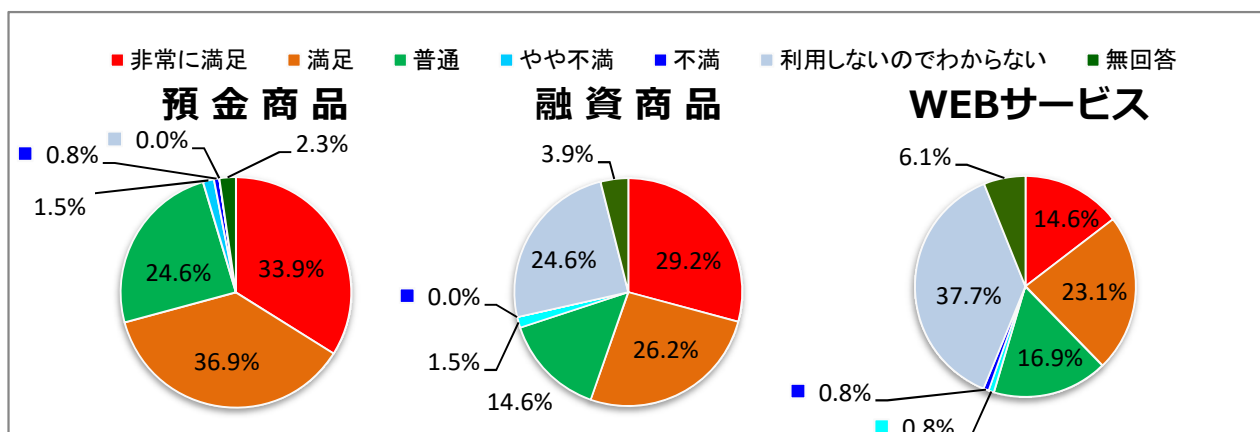
「障がい者等に配慮した設備設置状況」については、窓口カウンター等に「携帯助聴器」、「簡易筆談器」及び「杖ホルダー」を設置しておりますが、周知活動が浸透しておらず、「満足」、「やや満足」の声が約6割となりました。他の項目に比べ評価が低くなっていることから、積極的なPR活動に取り組んでまいります。

### 【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>● 店舗横（前）の花畑がいつもきれい。感じが良い。（紋別市70歳以上男性）</li> <li>● 春～秋まで店舗先のお花センス良いなーと思ってました。キレイに手入れもされていて気持ち良いです。駐車場の広さ有難い！！（北見市40代女性、東支店をご利用）</li> </ul>	<p>当金庫では、毎年5月から10月に「花いっぱい運動」を全店で実施し、店舗の美化に努めております。今後もよりお客様に満足いただけるよう続けてまいります。</p>

ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> <li>● A T Mコーナーにバッグを置くテーブルみたいなものを望みます。バッグをかけるフックでも良いです。 (遠軽町60代男性、本店営業部、南町出張所、丸瀬布支店をご利用)</li> </ul>	<p>当金庫本支店をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>A T Mのバック等置台については、全店のA T Mに設置しておりますが、設置場所が分かりづらく、ご不便をおかけしております。</p> <p>バック等置台については、設置場所が分かるように表示等を行い、周知に努めてまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● アルコール消毒の設置場所が店舗によって違うので、多く置いてもらえると安心です。 (旭川市40代女性、新町支店、末広支店をご利用)</li> </ul>	<p>当金庫本支店をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>アルコール消毒の設置場所については、店舗出入口でお客様の目につきやすい場所に設置するよう全店に周知いたします。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● A T Mは豊岡支店のみの利用ですが、少し狭く感じられます。 (東川町70歳以上男性、豊岡支店をご利用)</li> </ul>	<p>当金庫豊岡支店をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>A T Mコーナーのスペースが狭く、お客様にはご不便をおかけしております。</p> <p>A T Mコーナーの改修には、スペースの確保や費用面の問題もありますので、現状どおりとなりますが、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"> <li>● 両出入口にA T Mコーナーがあれば良い。 (北見市50代男性、西富支店をご利用)</li> </ul>	<p>当金庫西富支店をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>A T Mコーナーについては、防犯上の問題もあることから、現状どおりの設置場所とさせていただきますので、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"> <li>● 駐車場が狭い。(北見市内の各支店) (北見市70歳以上男性、東支店をご利用)</li> </ul>	<p>当金庫東支店をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>駐車スペースが狭く、お客様にはご不便をおかけしております。</p> <p>これまでに駐車場については、お客様からさまざまなご意見をいただいているところです。</p> <p>無断駐車等への対応を強化し、駐車スペースの確保に努めてまいりますので、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"> <li>● 宮の沢支店のA T Mが土日祝日使えないのが不便。 (札幌市60代女性、宮の沢支店をご利用)</li> </ul>	<p>当金庫宮の沢支店をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>A T Mについては、利用量・立地条件等を勘案し必要に応じて、設置やご利用時間について、随時見直ししているところであります。</p> <p>札幌地区では、中央支店及び札幌支店で休日にもA T Mのご利用が可能ですので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p> <p>なお、A T Mのご利用にあたっては、平日一定の時間帯において、しんきんゼロネットサービスや北海道銀行など他金融機関等との連携サービスにより手数料が無料となっている他、手数料のご負担はあるものの、コンビニA T M等の提携先も利用可能です。</p>

### 3. 遠軽信用金庫の商品・サービスの印象について



当金庫の預金商品・融資商品について、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7割以上の皆様から「非常に満足」、「満足」とのご回答をいただきました。

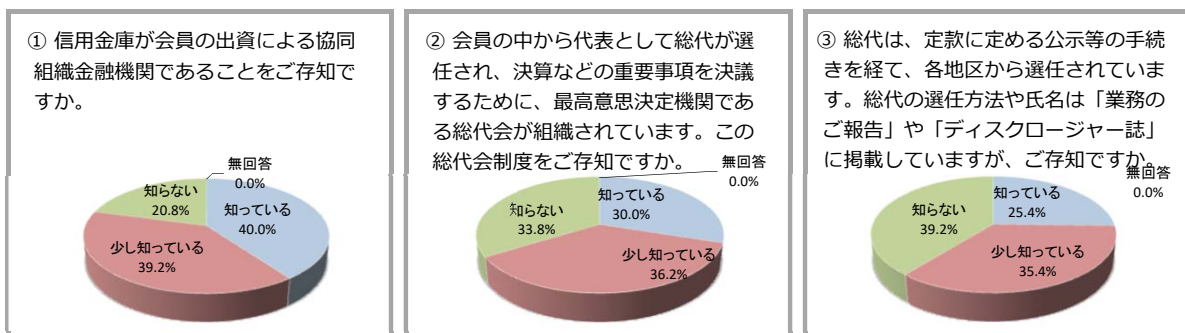
#### 【個別のご意見等】

ご意見・ご要望	当金庫から
<ul style="list-style-type: none"> <li>● スーパードリーム当選するの楽しみで、友人にもオススメしています。紹介した友人2名が1千円に当たり報告してくれました。これからもスーパードリーム続けて下さい。 (北見市40代女性)</li> </ul>	<p>当金庫の「スーパードリーム定期預金」は、抽選で懸賞金が当たる1年ものの自動継続式定期預金です。</p> <p>継続後には新たな抽選番号が発行され、ご解約まで毎年抽選の対象となりますので、今後ともぜひご利用ください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● スーパードリーム定期預金は、とても良いと思う。 (札幌市40代男性)</li> </ul>	



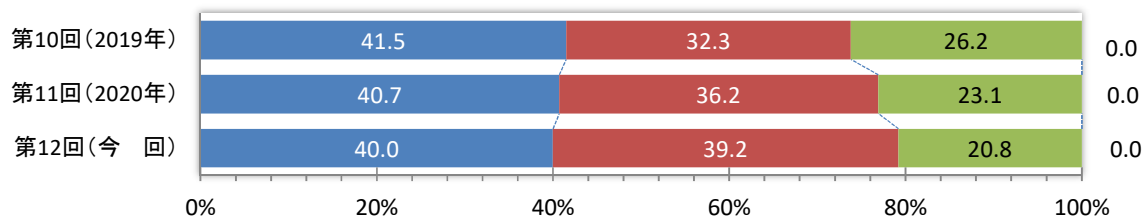
## 4. 信用金庫の組織や総代会制度について

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。

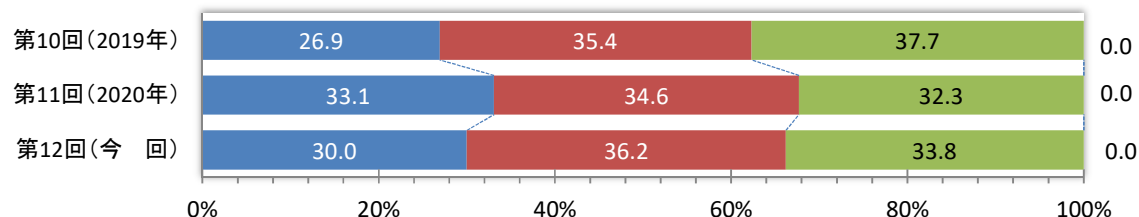


### 過去のアンケートとの比較

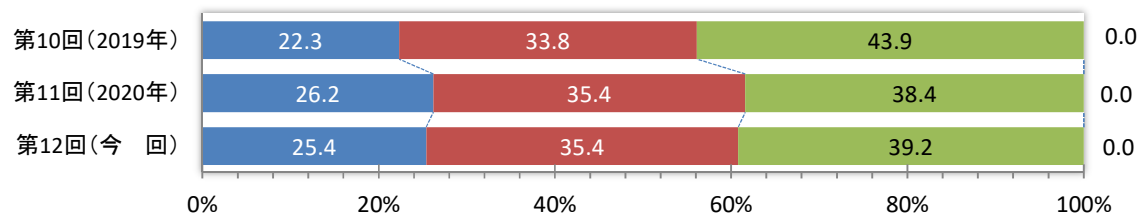
#### ① 協同組織金融機関であることについて



#### 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、「信用金庫が協同組織金融機関であること」の1項目について、「知らない」と答えた方の割合が昨年アンケートよりも減少する結果となりましたが、「総代会制度について」、「総代の選任方法をディスクロージャー誌等に掲載掲載していること」の2項目について、「知らない」と答えた方の割合が昨年アンケートよりも増加する結果となりました。

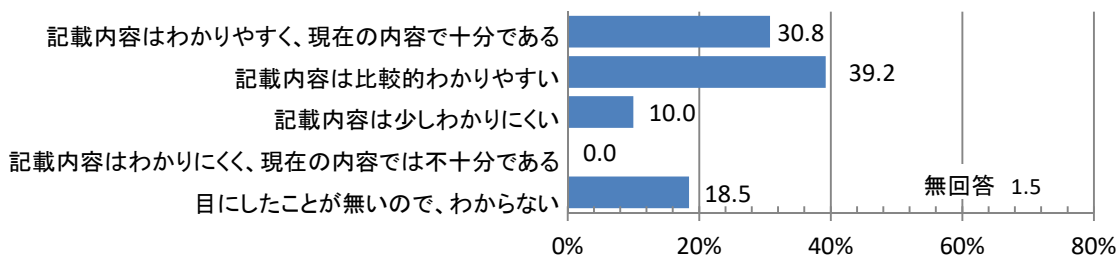
ディスクロージャー誌の内容を見直すなど、総代会制度や総代の選任方法等についてよりわかりやすく会員の皆様にお伝えできるよう努めてまいります。

## 5. 遠軽信用金庫の経営情報等の開示について

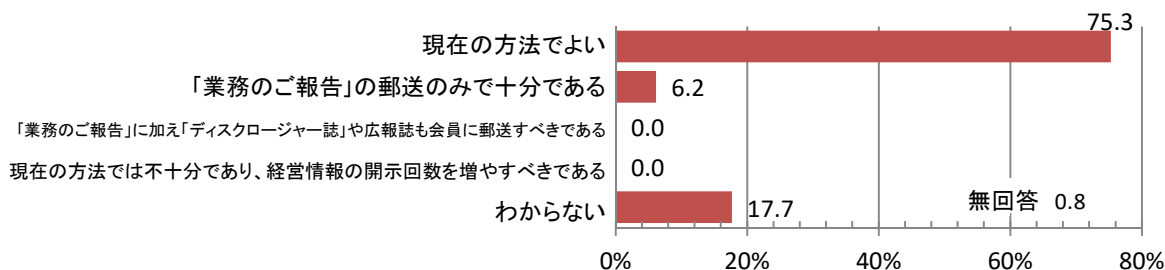
当金庫の経営情報は、毎年決算期に「業務のご報告」を会員の皆様に郵送し、お届けしております。

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。

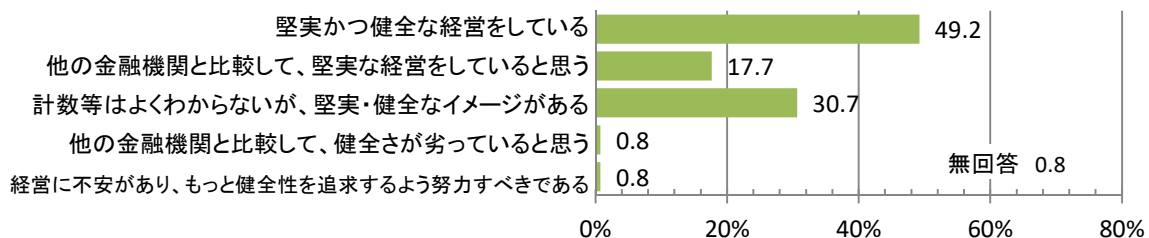
① 「業務のご報告」、「ディスクロージャー誌」等の内容について、どのように思われますか。



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。

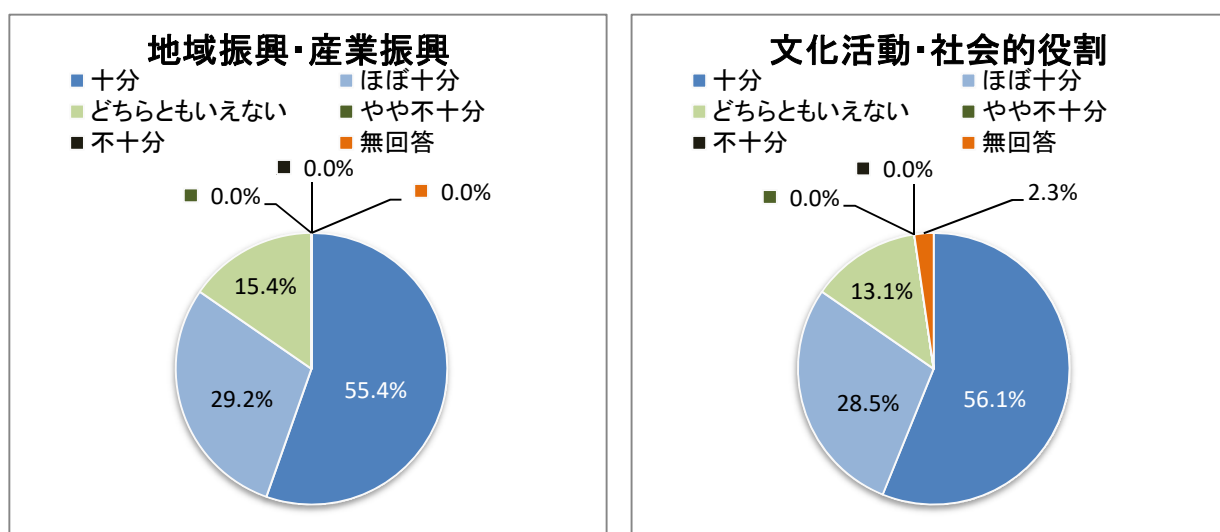
## 6. 遠軽信用金庫の地域貢献活動について

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。

### 2020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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社会保険労務士による無料の年金相談会の開催</li> <li>● 中小企業診断士による無料の経営相談会の開催</li> <li>● ビジネスマッチングin遠軽の開催</li> <li>● 中小企業大学校旭川校への研修費用の助成</li> </ul>	など
文化活動・社会的役割への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域の方が取り組んでいる写真展や作品展などの実施、郷土芸能活動等への助成</li> <li>● 青少年育成活動の一環としての少年野球大会の開催</li> <li>● 地域のお祭り・イベントへの参加・協賛、清掃活動・愛の献血運動等ボランティア活動への参加</li> <li>● 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</li> <li>● 遠軽高校・湧別高校での金融教育講座の開催</li> </ul>	など

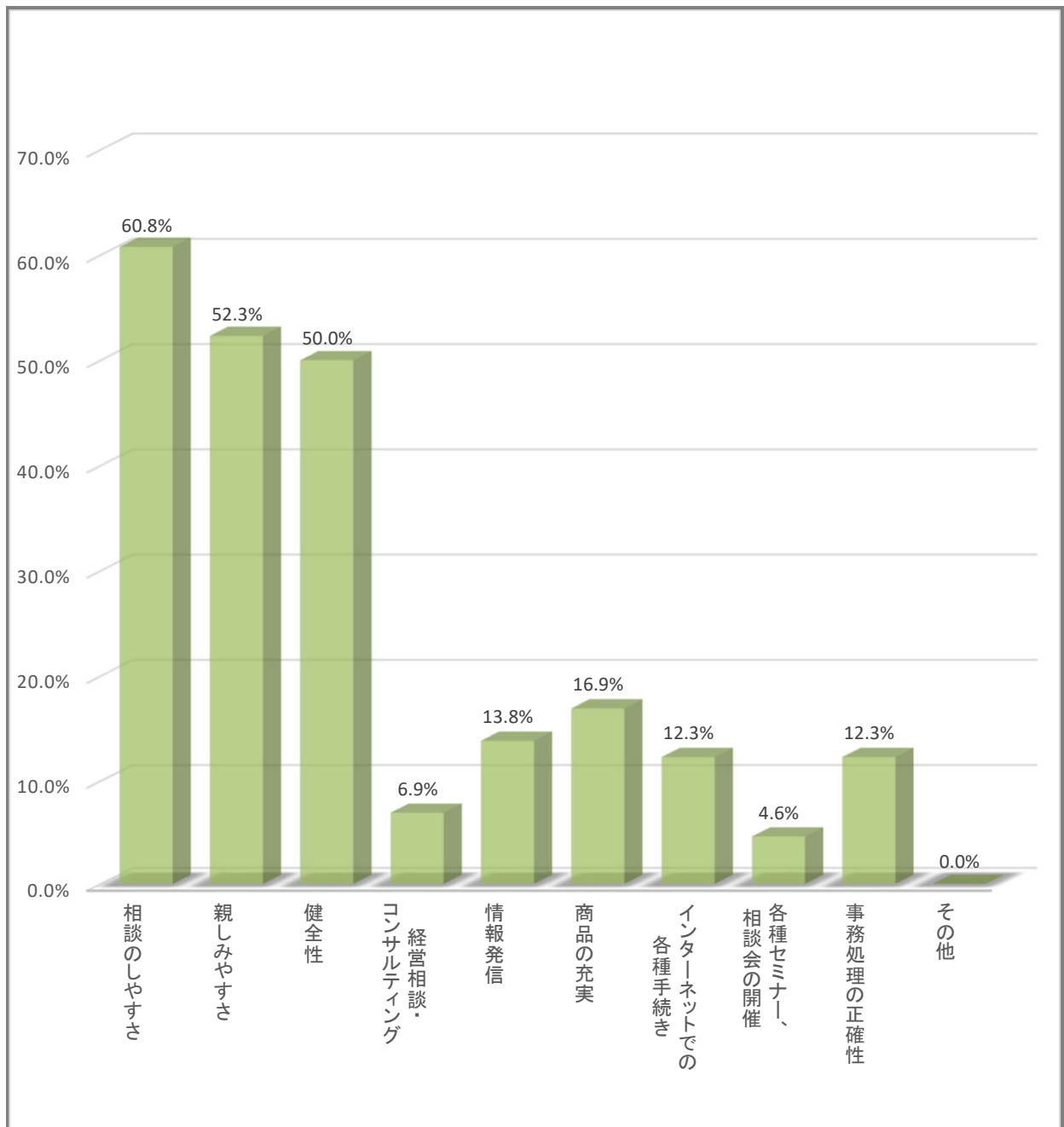
※ 2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、不動産賃貸業経営支援セミナーなどの取り組みを一部中止しました。



「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割以上の皆様から「十分」、「ほぼ十分」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、「親しみやすさ」や「健全性」を求めるお客様も多いなか、6割を超えるお客様から「相談のしやすさ」が求められている結果となりました。今後とも、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、皆様に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

- 窓口の要件は少ないので余り分らないが、昔から信金はあったので利用している。ありがとうございます。(遠軽町70歳以上女性)
- いつもお世話になっています。これからも信用金庫の発展をお祈りいたします。(遠軽町70歳以上女性)
- 大変お世話になっております。いつもありがとうございます。(遠軽町30代男性)
- 私の住む地域の信金さんは、地域、自治会活動に対しいつも参加されており、他の事業所さんに比して、立派だと思います。ありがとうございます。(遠軽町60代男性)
- 普通預金に何百万と預金していて定期にする方が率も良いのは判っていますが、解約する前の何にお使いになりますか。などの対応がイヤなので今のところそのままにしてあります。もっと気楽に定期にして解約できる方法があると便利です。60代なのでもしもの時のこと考えて、子供たちの手続きのことも考えてなかなか定期にできません。(遠軽町60代女性)

### 【当金庫から】

貴重なご意見・ご要望をいただきありがとうございます。

定期預金等の解約時には、特殊詐欺等の犯罪被害防止を図ることを目的として解約理由等をお伺いしております。ご理解のほどお願い申し上げます。

当金庫では、スマートフォンを利用した「通帳アプリ口座」をご利用いただくことにより、お客様が窓口に来店することなく、定期預金を作成・解約いただけますので、ぜひご利用ください。

- ATMコーナーも広くて便利に使用させてもらっています。窓口担当さんも元気で明るく対応していただいて気分良い時間を過ごしております。さすがえんしんさんですね。ありがとう御座居ます。(湧別町70歳以上女性)
- 満足しています。これからもよろしく願い致します。(湧別町50代男性)
- 今後とも宜しく願いします。(湧別町60代男性)
- 今のままで満足しています。毎年のカレンダー楽しみにしています。(紋別市70歳以上男性)
- 母親の年金の誕生日プレゼントでもらった缶づめの「たき込みご飯のもと」がおいしかったので、その後直接購入しました。これからも地域の特産品をもらえると新しい発見になり事業者さんにとっても良いことだと思います。(旭川市40代女性)
- スーパードリーム定期預金の継続を願う。(旭川市60代女性)

### 【当金庫から】

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。今後も経済情勢やお客様からのご要望等を鑑みながら商品性の見直しを行い、お客様にご満足いただける商品開発に努めてまいります。

- いつもお気遣いありがとうございます。(東川町70歳以上男性)
- 私は昭和25年設立の時からお世話になっております。更なる発展をお祈り致します。(北見市70歳以上男性)

● これからも堅実で健全な経営で安心して預金を任せられる地元の金融機関であります様に。  
(北見市40代女性)

● 34年間お世話になっていますが、良い対応をして頂いております。(北見市70歳以上男性)

● 現在のままでお願いいたします。(札幌市30代男性)

● 投資物件情報の提供の強化。(札幌市40代男性)

【当金庫から】

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、お客様への有用な情報提供に努めてまいりますので、末永くお取引引きいただきますようお願い申し上げます。

● ATMの硬貨入金時間が短い。(札幌市40代男性)

【当金庫から】

貴重なご意見・ご要望をいただきありがとうございます。

ATMにおける硬貨の入出金取引については、トラブル対応等を考慮し、平日の午前 8時45分から午後6時までの取り扱いとさせていただきます。

また、ATM硬貨投入口の開放時間については、開放時間を長くすることによる異物投入等のトラブル発生防止のため、1回あたりの入金時間を30秒に設定させていただきます。

お客様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解のほどお願い申し上げます。

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。



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

2022年（令和4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