

# 平塚信用金庫 「お客さま満足度投票」結果概要

2026年5月  
平塚信用金庫

# お客さま各位

創立100周年の目指すべき姿

長期経営ビジョン 2032

ともに歩みつづける

～ 街のベストパートナー “**U5Lh**” ～

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、当金庫では、「お客さま満足度投票」を実施いたしました。

おかげさまで、多くの皆さまよりご投票をいただきましたこと、あらためて御礼申し上げます。

皆さまから頂戴した貴重なご意見を活かし、今後もサービスの向上に努めてまいります。

平塚信用金庫

理事長 尾上 達也

# お客さま満足度投票の実施概要

## 実施目的

- 当金庫の取組みをお客さまに評価いただき、今後の各種施策や業務改善に活用することを目的として実施しました。

## 実施概要

- 実施期間：2026年1月5日（月）～2026年2月27日（金）
- 対象：①法人・個人事業主のお客さま  
②個人のお客さま
- 実施方法：店頭来店時、担当者訪問時に直接アンケートに回答。
- 回答者数：法人・個人事業主のお客さま 1,630先 / 個人のお客さま 1,947先

# お客さま満足度投票結果概要

法人・個人事業主のお客さま

個人のお客さま

お客さま満足度

99.1%

96.6%

お客さま満足度は、「様々なお取引を総合的に見た場合、全般的に当金庫にご満足をいただいていますか」の問いに対する「満足」、「どちらかという満足」と回答した割合。

お客さま目線度

98.8%

96.7%

お客さま目線度は、「過去1年間、当金庫の担当者はお客さまの立場に立ち、お客さまの信頼・信用に応えていると思いますか」の問いに対する「そう思う」、「どちらかというそう思う」と回答した割合。

回答者数

1,630先

1,947先

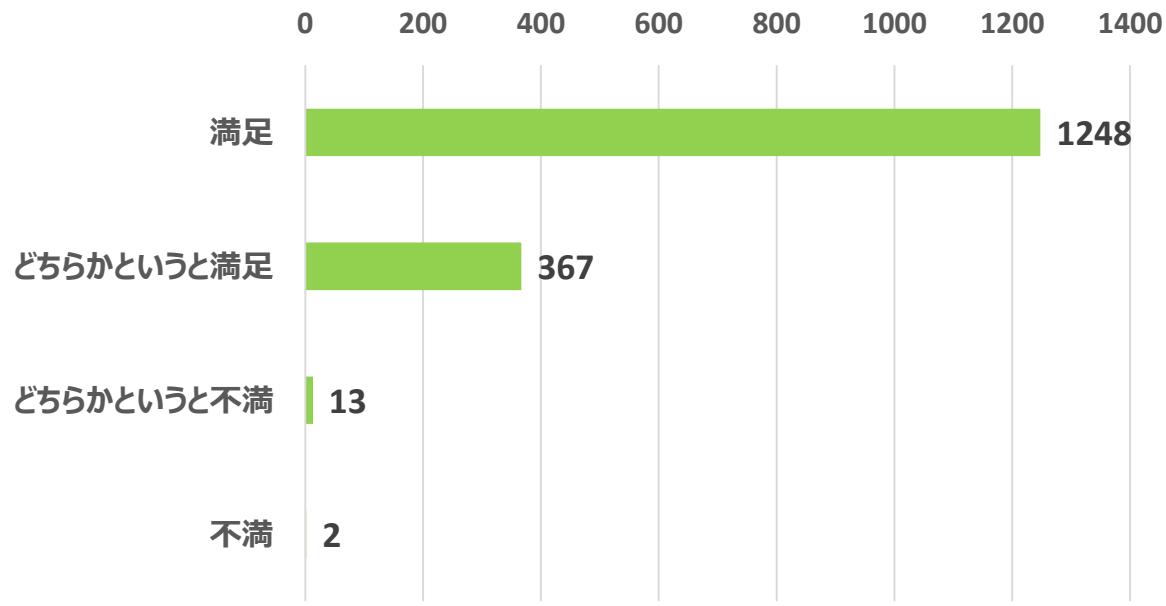
# 法人・個人事業主のお客さまの調査結果（詳細）

# お客さま満足度投票結果（総合的な満足度）

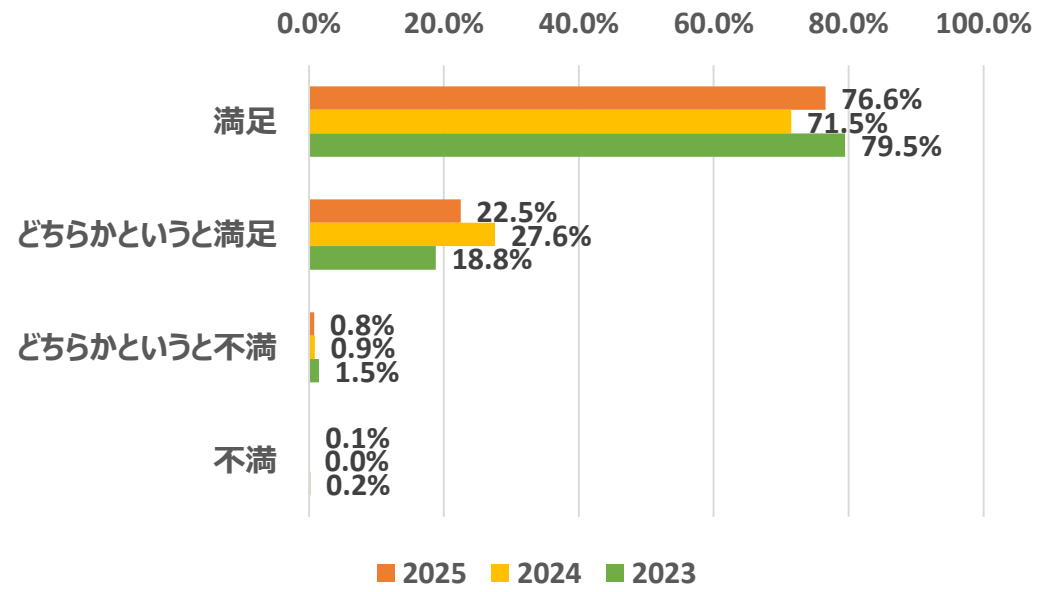
様々なお取引を総合的に見た場合、全般的に当金庫にご満足をいただいていますか

法人・個人事業主のお客さま

## 今回



## 過去3年比較



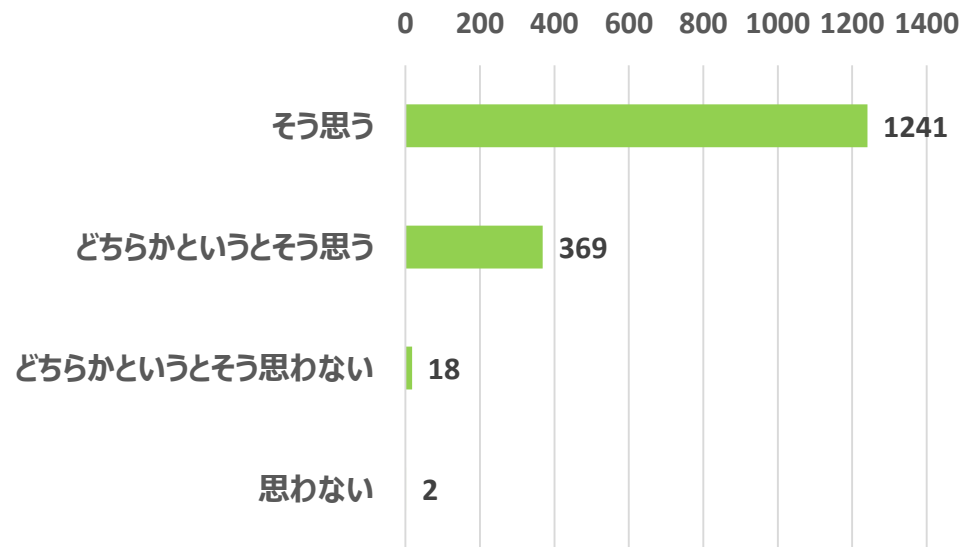
・法人・個人事業主のお客さまについては、全体の99%以上が「満足」、「どちらかという満足」との評価をいただきました。

# お客さま満足度投票結果（お客さま目線度）

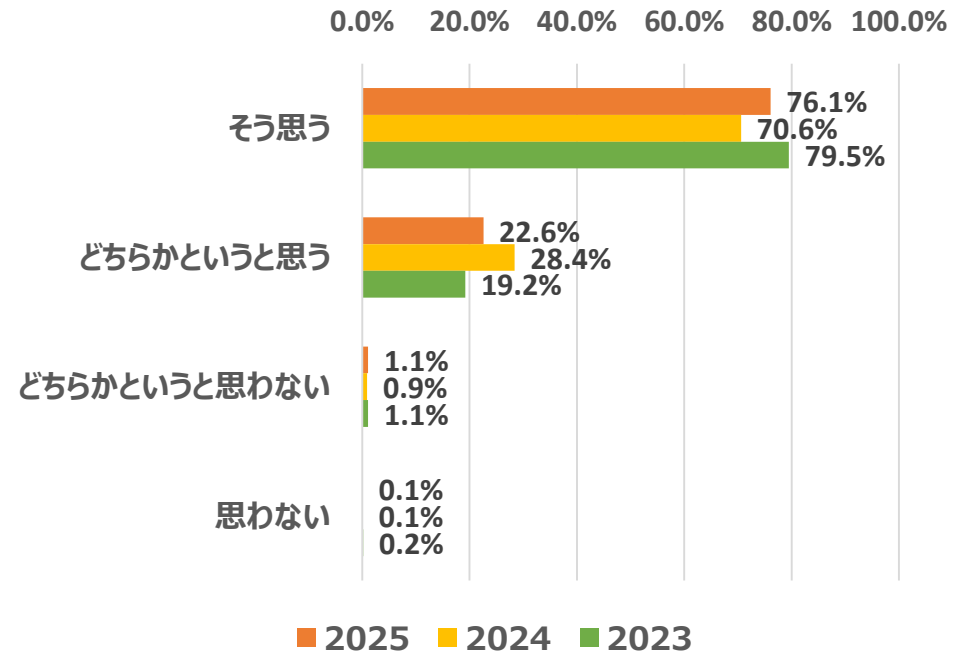
過去1年間、当金庫の担当者はお客さまの立場に立ち、お客さまの信頼・信用に応えていると思いますか

法人・個人事業主のお客さま

## 今回



## 過去3年比較



・法人・個人事業主のお客さまについては、全体の98%以上が「そう思う」、「どちらかというと思う」との評価をいただきました。

# お客さま満足度投票結果（当金庫との取引の紹介）

当金庫との取引をご家族やご友人へ紹介しても良いと思いますか

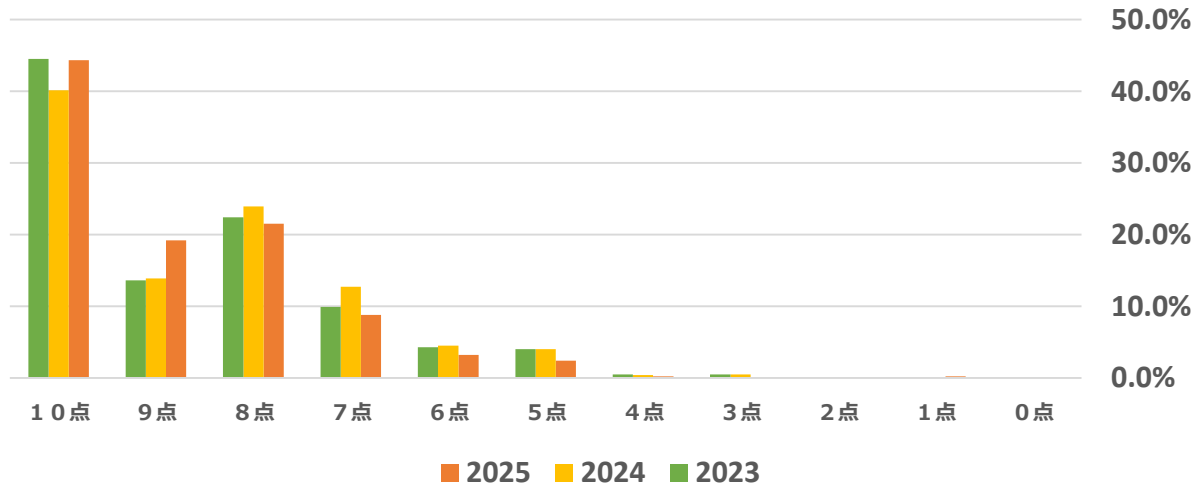
(先数)

法人・個人事業主のお客さま

10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点	0点
722	313	350	144	52	39	4	2	0	4	0

紹介  
したい

紹介  
したくない



・紹介したいと回答(9点以上)が全体の63%以上となり、昨年度(54%)よりも改善しました。

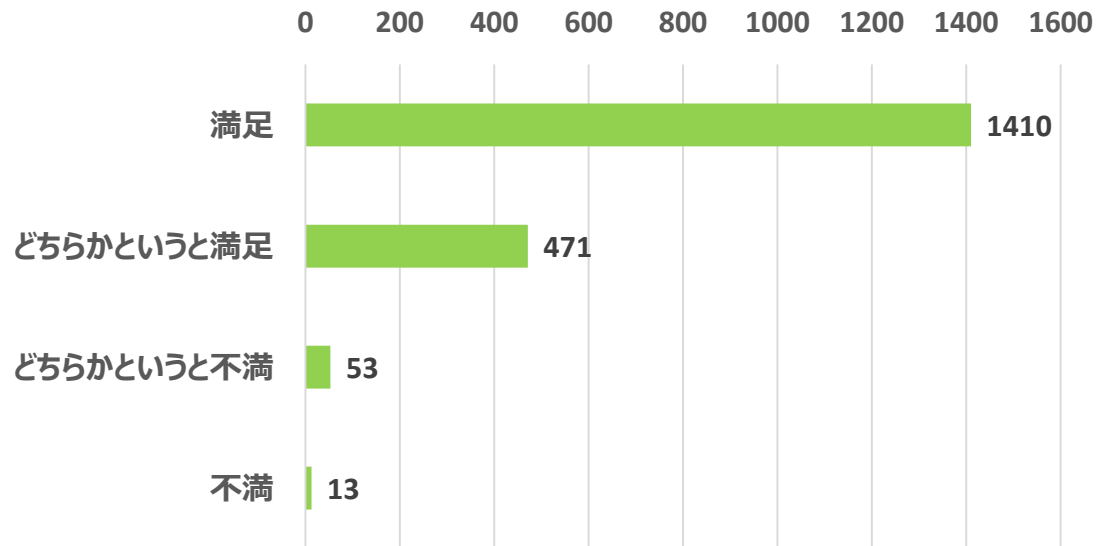
# 個人のお客さまの調査結果（詳細）

# お客さま満足度投票結果（総合的な満足度）

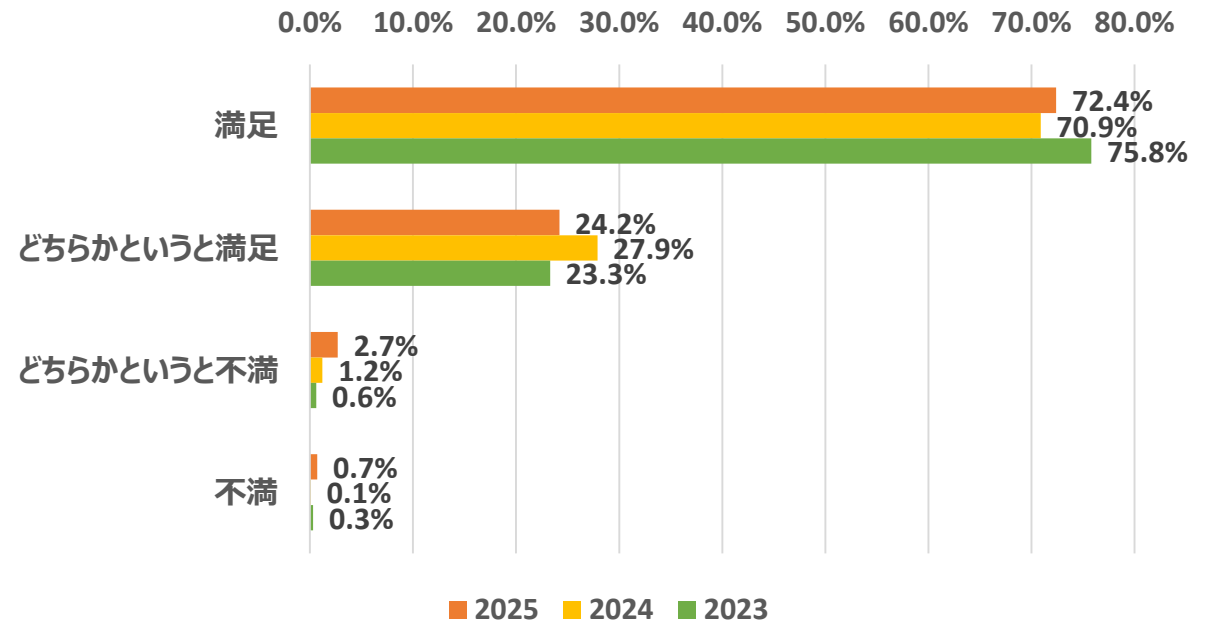
様々なお取引を総合的に見た場合、全般的に当金庫にご満足をいただいていますか

**個人のお客さま**

## 今回



## 過去3年比較



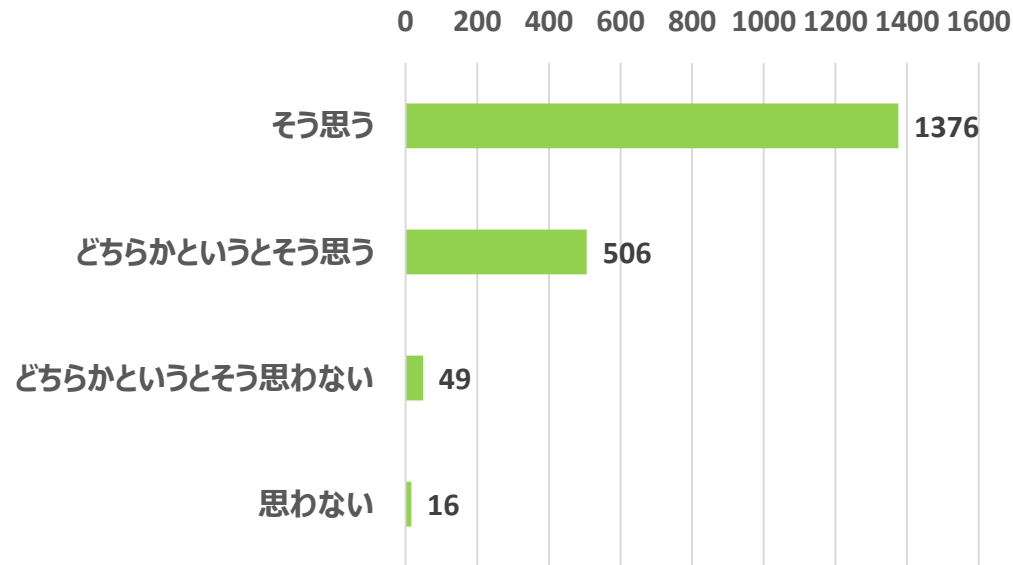
・個人のお客さまについては、全体の96%以上が「満足」、「どちらかという満足」との評価をいただきました。

# お客さま満足度投票結果（お客さま目線度）

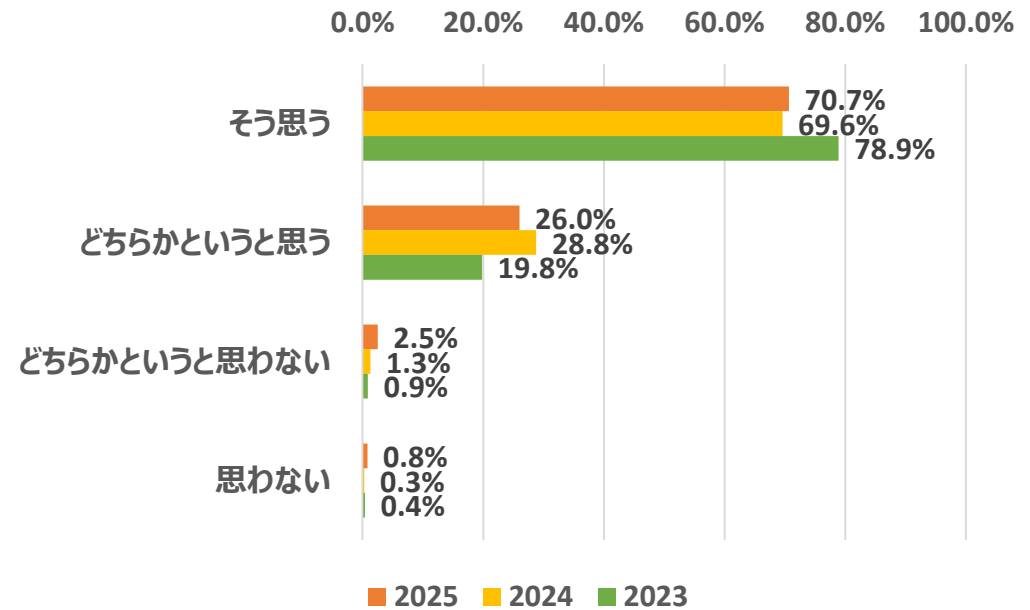
過去1年間、当金庫の担当者はお客さまの立場に立ち、お客さまの信頼・信用に応えていると思いますか

個人のお客さま

## 今回



## 過去3年比較



・個人のお客さまについては、全体の96%以上が「そう思う」、「どちらかというと思う」との評価をいただきました。

# お客さま満足度投票結果（当金庫との取引の紹介）

当金庫との取引をご家族やご友人へ紹介しても良いと思いますか

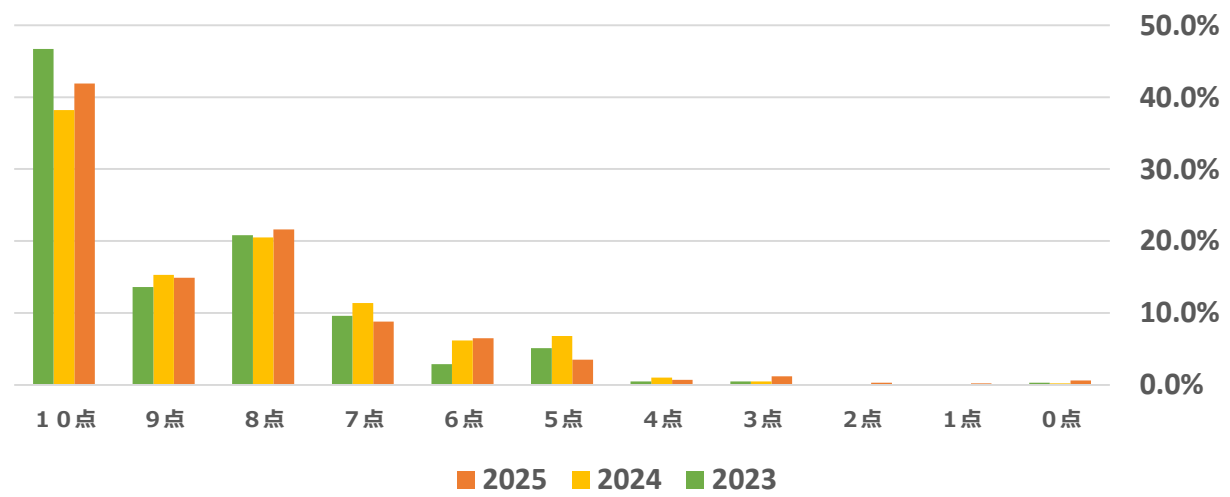
(先数)

個人のお客さま

10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点	0点
815	290	420	172	127	68	13	23	5	3	11

紹介  
したい

紹介  
したくない



・紹介したいと回答(9点以上)が全体の56%以上となり、昨年度(53%)よりも改善しました。