

出資会員アンケートの結果について

(令和3年度)

日頃から川口信用金庫をご利用いただき誠にありがとうございます。

この度、当金庫では、

【より良い“かわしん”を目指すため、あなたの声をお聞かせください。】
として、出資会員の皆様に対してアンケートの実施をいたしました。

アンケートにご協力いただきました皆様におかれましては、心よりお礼申し上げます。
この度、アンケート調査の集計が終わりましたので、その結果をお知らせいたします。

今回いただいた皆様のご意見・ご要望を参考に、役職員全員でご満足いただける信用金庫
を目指し、地域の皆様と共に歩んでまいります。

今後とも川口信用金庫をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。

●調査対象者

令和3年3月末現在の出資会員様 (65,879名)

●調査方法

出資会員様あてに6月23日付で発送した出資金配当金通知書にアンケート質問票と返信
はがきを同封、9月30日までにご返送いただきました分を集計いたしました。

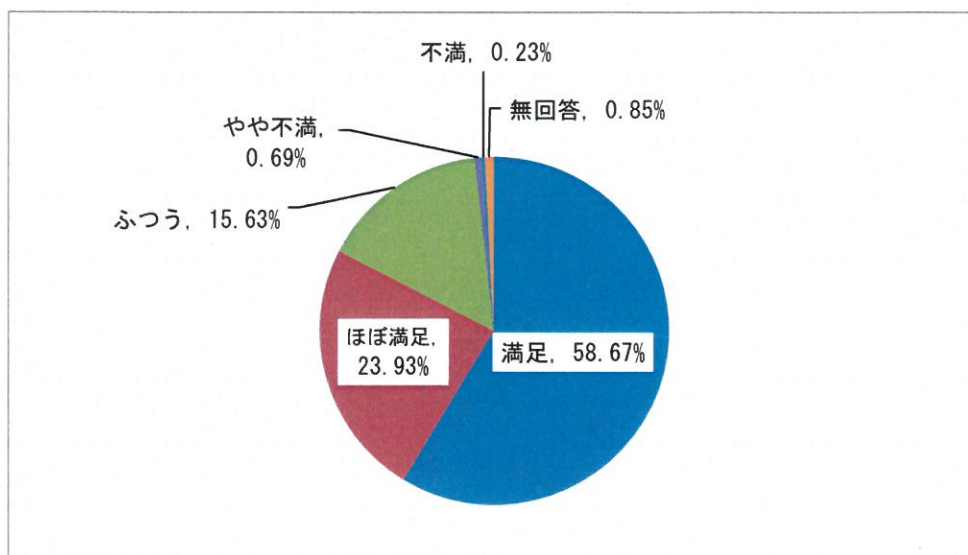
●アンケート回答数

返戻されたアンケートはがき 1,747通

回答率 2.65%

1. アンケート結果について

(1) 質問1「店内の清潔感・雰囲気」



“満足”“ほぼ満足”とご回答いただいた割合は、82.60%でした。

“満足”とご回答いただいたお客さまの主なご意見・ご感想

「店内の女性職員が高齢者に対して親切です」

「接客態度、清潔感等大変良好」

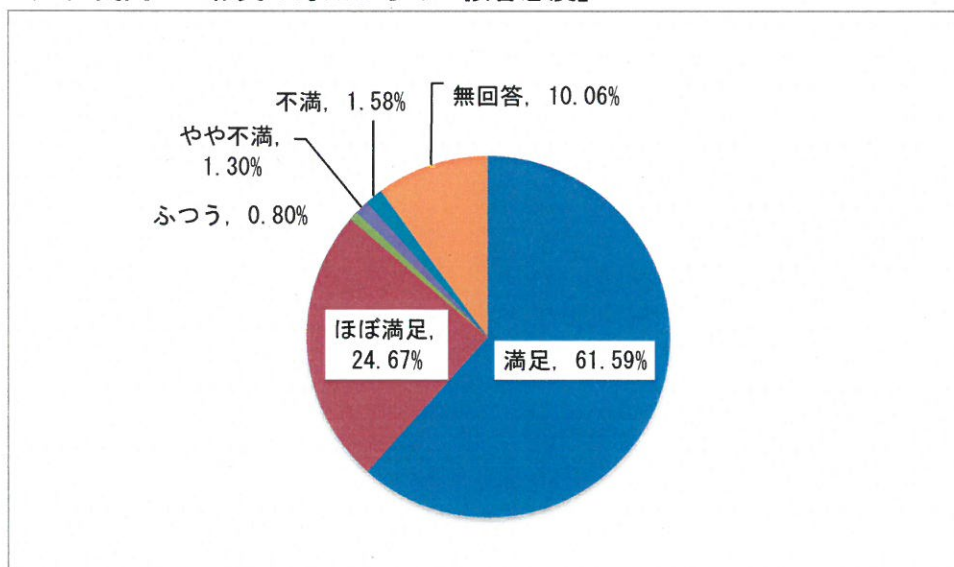
“不満”とご回答いただいたお客さまのご意見・ご要望

「窓口が暗い 挨拶がない」

「お店の雰囲気が暗い」

※今後も挨拶を徹底し、明るい店作りを目指してまいります。

(2) 質問2「職員の身だしなみ・接客態度」



“満足”“ほぼ満足”とご回答いただいた割合は、86.26%でした。

“満足”とご回答いただいたお客さまの主なご意見・ご感想

「窓口の女性職員の対応が大変良い」

「明るく親切丁寧な接客対応をいただいています」

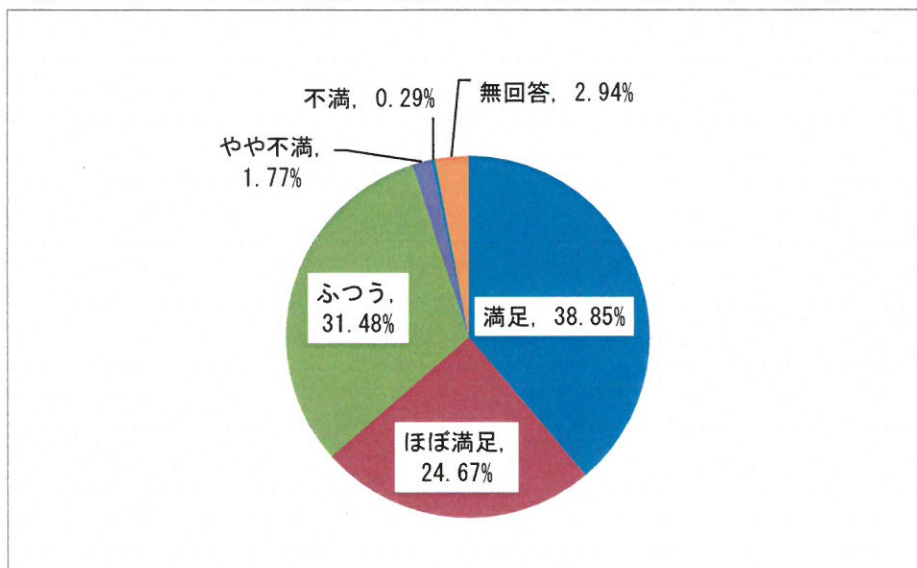
“不満”とご回答いただいたお客さまのご意見・ご要望

「各店の職員の接客態度にバラつきがある 再教育の必要がある」

「接客態度がよくない」

※今後も身だしなみには十分注意をして、親切丁寧を心掛けてまいります。

(3) 質問3「商品の品揃え（預金・融資商品・投資商品・保険）」



“満足”“ほぼ満足”とご回答いただいた割合は、63.52%でした。
（“ふつう”を含めた回答割合は、94.50%でした。）

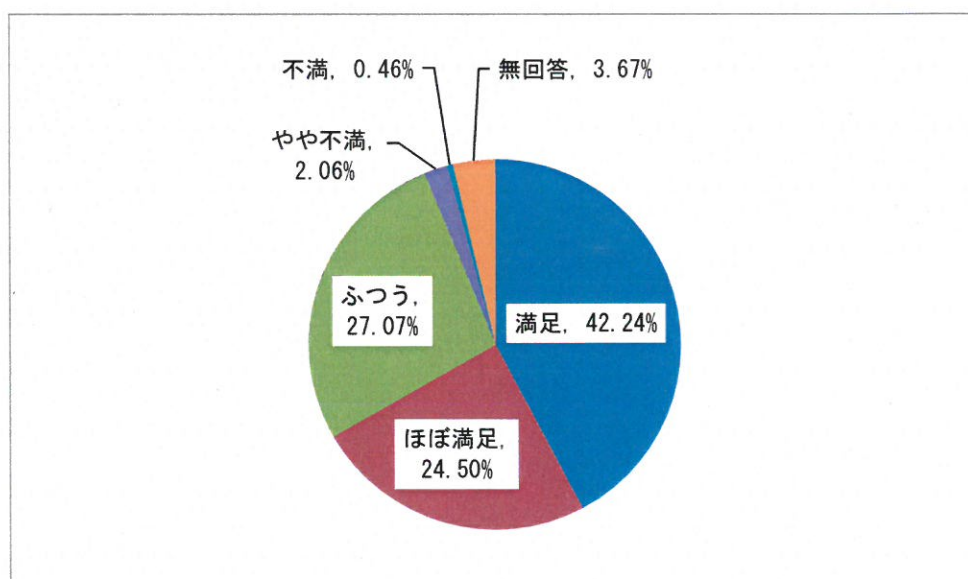
商品の品揃えに係るお客様のご意見・ご要望

「投信商品が少ない」

「年金定期預金の預入限度を上げて欲しい」

※今後もお客様のニーズに適した商品の提案ができるように努力してまいります。

(4) 質問4「商品内容等の説明・わかりやすさ」



“満足”“ほぼ満足”とご回答いただいた割合は、66.74%でした。

“満足”とご回答いただいたお客さまの主なご意見・ご感想

「年金の手続きを分かりやすく説明していただき感謝します」

「高齢のため理解に時間がかかるのに優しく教えていただいております」

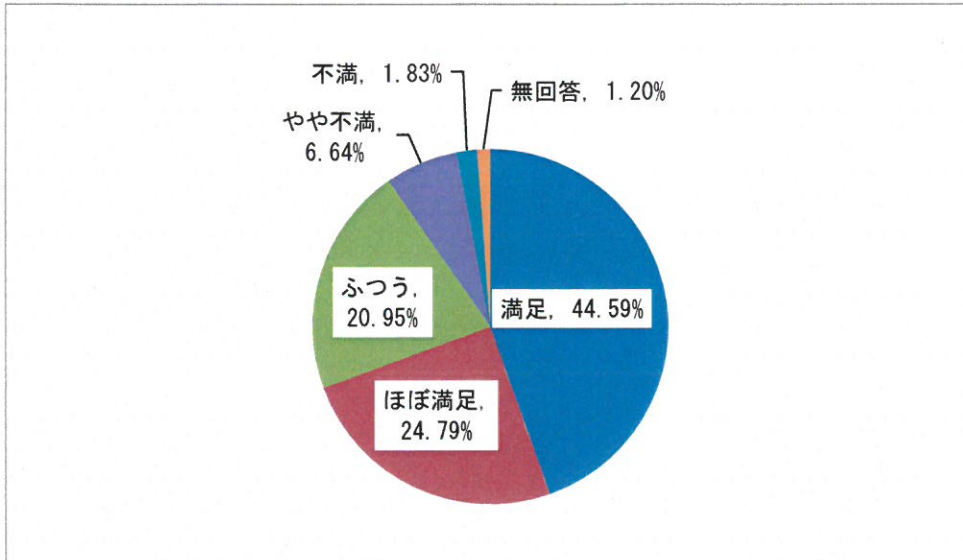
“不満”とご回答いただいたお客さまのご意見・ご要望

「新規情報の伝達者として知識が乏しい」

「説明のときは専門用語を避け、ゆっくりとお客様の顔を見て話してもらいたい」

※今後もより分かりやすい説明ができるように職員の教育に努めてまいります。

(5) 質問5「設備・施設（ATM・駐車場等）」



“満足”“ほぼ満足”とご回答いただいた割合は、69.38%でした。

“満足”とご回答いただいたお客さまの主なご意見・ご感想

「両替機があることがうれしいです」

「駐車場が空いていて助かります」

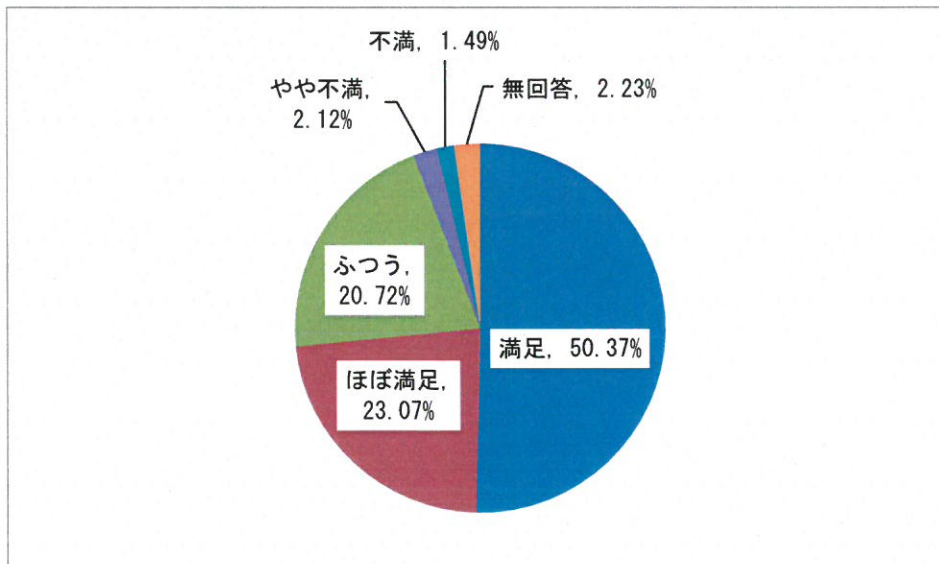
“不満”とご回答いただいたお客さまのご意見・ご要望

「駐車場が狭く出入りがしづらい」

「ATMが少ない」

※今後も利用しやすい店舗を目指してまいります。

(6) 質問6「相談しやすい環境（雰囲気）になってますか」



“満足”“ほぼ満足”とご回答いただいた割合は、73.44%でした。

“満足”とご回答いただいたお客さまの主なご意見・ご感想

「今後も遠慮なく融資の相談をさせていただきます」

「担当者は好感がもて相談がしやすいです」

“不満”とご回答いただいたお客さまのご意見・ご要望

「過去に融資に不満があった もっと寄り添ったほうが良いと思う」

「担当者が変わると一から説明しなければならないことが面倒」

※今後もお客様の相談しやすい環境づくりに努めてまいります。

(7) 質問7「当金庫へ相談したいことがありますか（融資・相続等）」

・相談件数 全店で258件

・相談内容	1 融資関連	69件	
	2 相続関連	17件	
	3 年金関連	10件	
	4 預かり資産関連	12件	
	5 その他	24件	
	6 不明*	24件	*内容不明

・項目別相談内容

①融資関連（実行済分を含む）

事業資金関連	37件
住宅ローン関連	15件
消費者ローン関連	9件
金利関連	2件
条件変更関連	6件

②相続関連（手続き完了分を含む）

手続き関連	10件
信託関連	7件

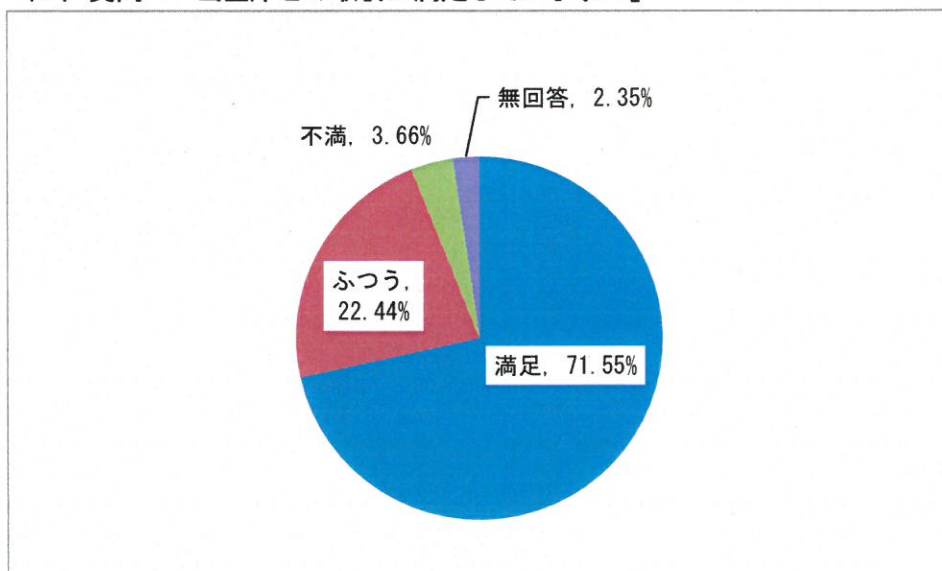
③年金関連（手続き完了分を含む）

手続き関連	10件
-------	-----

④預かり資産関連 12件

⑤その他	経営支援関連	5件
	補助金関連	2件
	預金関連	5件
	その他	12件

(8) 質問8「当金庫との取引に満足していますか」



“満足”とご回答いただいた割合は、71.55%でした。

※今後も地域のお客様に親しまれ信頼される信用金庫を目指してまいります。