

## 出資会員アンケートの結果について

(令和4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。

今年度も当金庫では、

【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4年3月末現在の出資会員様 (65,694名)

### ●調査方法

出資会員様あてに6月22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。

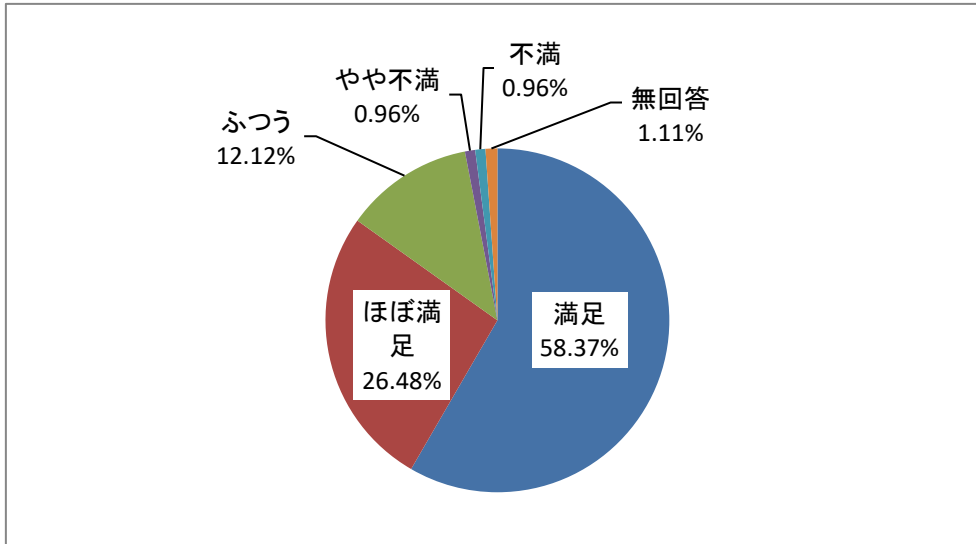
### ●アンケート回答数

返戻されたアンケートはがき 627通

回答率 1.09%

## 1. アンケート結果について

### (1) 質問1「店内の清潔感・雰囲気及び職員の身だしなみ・接客態度」



“満足”“ほぼ満足”とご回答いただいた割合は84.85%で、前年の質問（質問1、質問2）の平均値84.43%に対して0.42ポイント上昇しました。

“満足”と回答したお客さまの主だった意見・感想

「職員の対応は大変良い。これからも笑顔で頑張ってください」

「入店時のあいさつが特に良い」

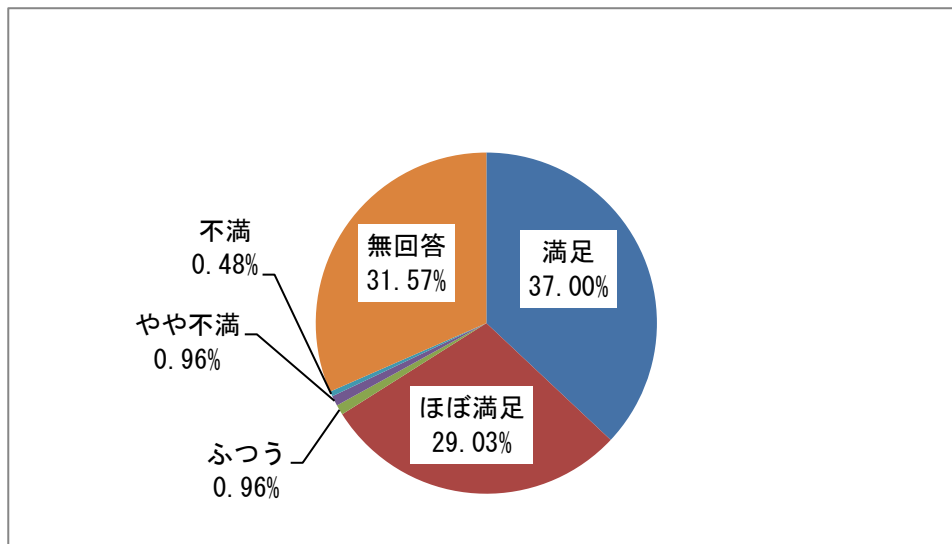
“不満”と回答したお客さまの意見・要望

「雰囲気が暗く、スタッフの対応も不親切」

「ATMコーナー、店頭のスランプ台の汚れ、駐車場の生垣の手入れがされていない」

※今後も明るい挨拶を徹底し、清潔感のある店作りを目指してまいります。

### (2) 質問2「商品の品揃え及び商品内容の説明・わかりやすさ」



“満足”“ほぼ満足”と回答した割合は、66.03%で前年の質問（質問3、質問4）の平均値64.88%に対して1.15ポイント上昇しました。

“満足”と回答したお客さまの主だった意見・感想

「担当者の説明はわかりやすくて良い」

「メインではないが、メインよりも相談にのってもらっています」

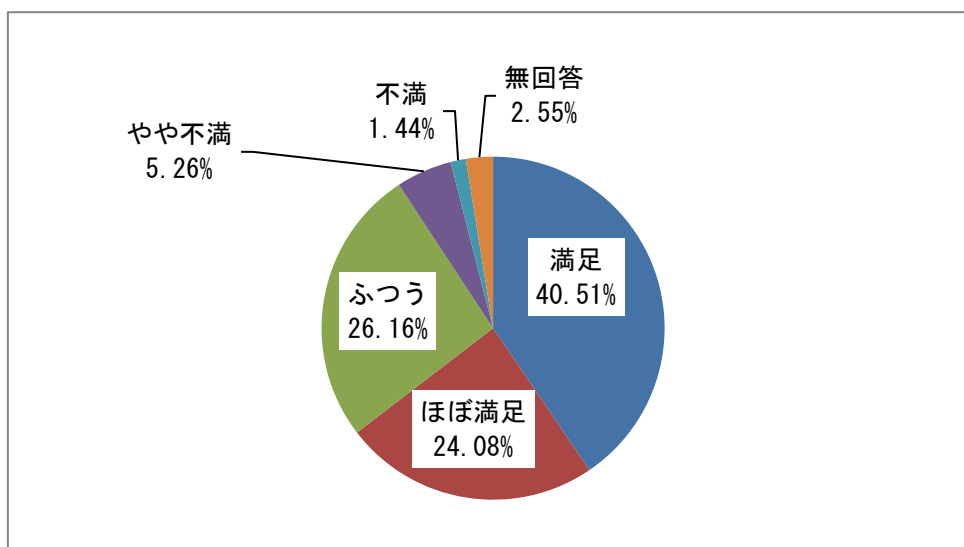
“不満”と回答したお客さまの意見・要望

「金融商品のセミナーの開催を希望する」

「投資信託の詳細な説明を希望する」

※今後も商品のわかりやすい説明を心がけ、セミナーの開催につきましても検討してまいります。

### (3) 質問3「設備・施設（駐車場等）」



“満足”“ほぼ満足”と回答した割合は64.59%で、前年の質問（質問5）の69.38%に対して4.79ポイント下降しました。（“ふつう”と回答した割合は、令和4年は26.16%と5.21ポイント上昇しており、“満足・ほぼ満足”の回答から“ふつう”との回答に変わったと史料されます。）

“満足”と回答したお客さまの主だった意見・感想

「ATM利用させてもらっています」

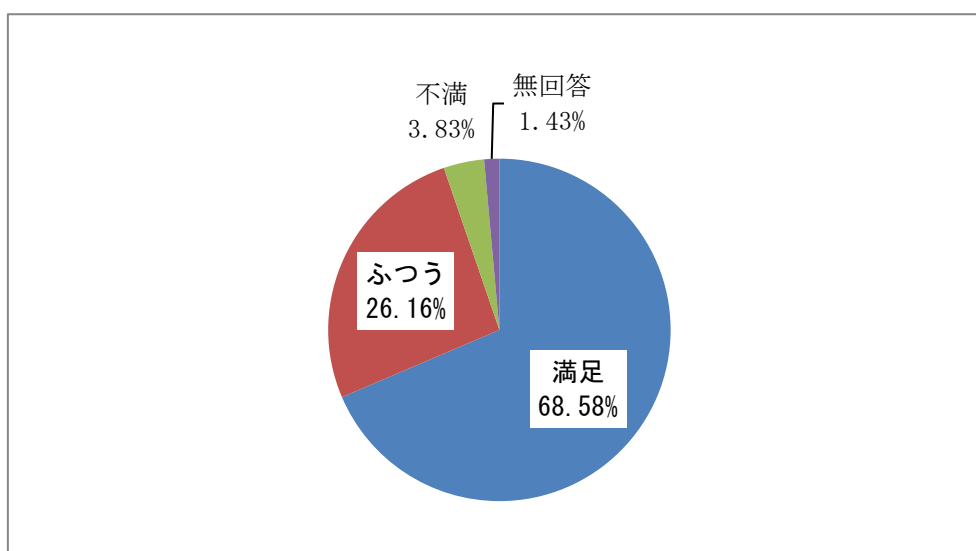
「両替機無料はありがたいです」

“不満”と回答したお客さまの意見・要望

「駐車場が狭く出入りがしづらい」

※駐車場・ATMに関する不満が解消するように対応をまいります。

### (4) 質問4「当金庫との取引に満足していますか」



“満足”と回答した割合は、68.58%で前年の質問（質問8）の71.55%に対して2.97ポイント下降しました。

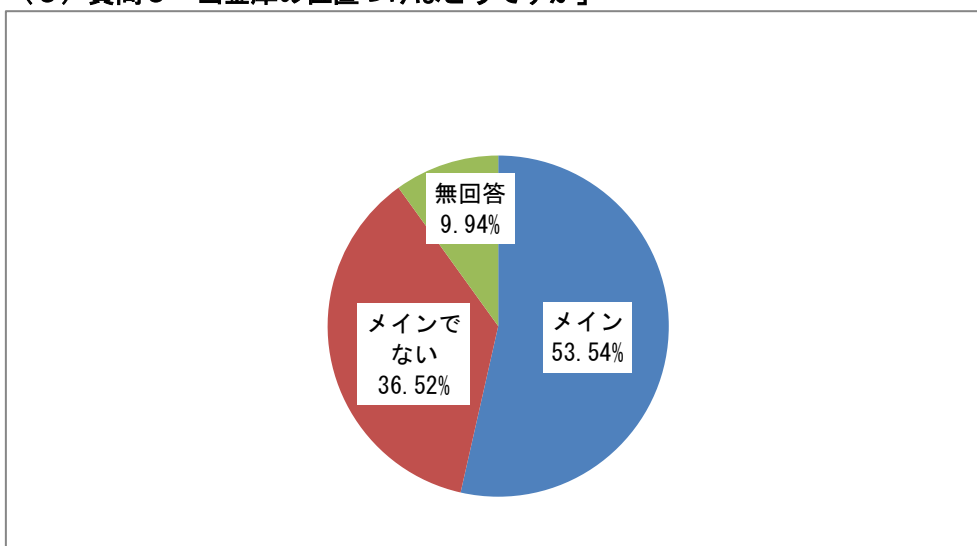
「職員のみなさんに優しく対応していただき、感謝しております」

「メインではないが、メインより相談にのってもらっています」

「テラー系の対応に対して不満」

※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。

### (5) 質問5 「当金庫の位置づけはどうか」



“メイン”との回答の割合は、53.54%でした。

※これからも様々な課題に対して真摯に取り組み、お客様の心強い金融機関を目指してまいります。

### (6) 質問6 「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 102 件

・相談内容	1 融資関連	21 件
	2 相続関連	5 件
	3 年金関連	3 件
	4 預かり資産関連	7 件
	5 その他	25 件
	6 不明*	41 件

\* 不明は相談内容が未記入（相談有に○が記入されているだけ）のもの。

・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	6 件
住宅ローン関連	2 件
消費者ローン関連	3 件
金利関連	1 件
条件変更関連	4 件
その他	5 件

②相続関連（手続き完了分を含む）

手続き関連	5 件
-------	-----

③年金関連（手続き完了分を含む）

手続き関連	3 件
-------	-----

④預かり資産関連 7 件

⑤その他	補助金関連	2 件
	預金関連	6 件
	出資関連	6 件
	その他	11 件

以 上