

出資会員アンケートの結果について

(令和5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完了しましたので、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5年3月末現在の出資会員様 (66,730名)

●調査方法

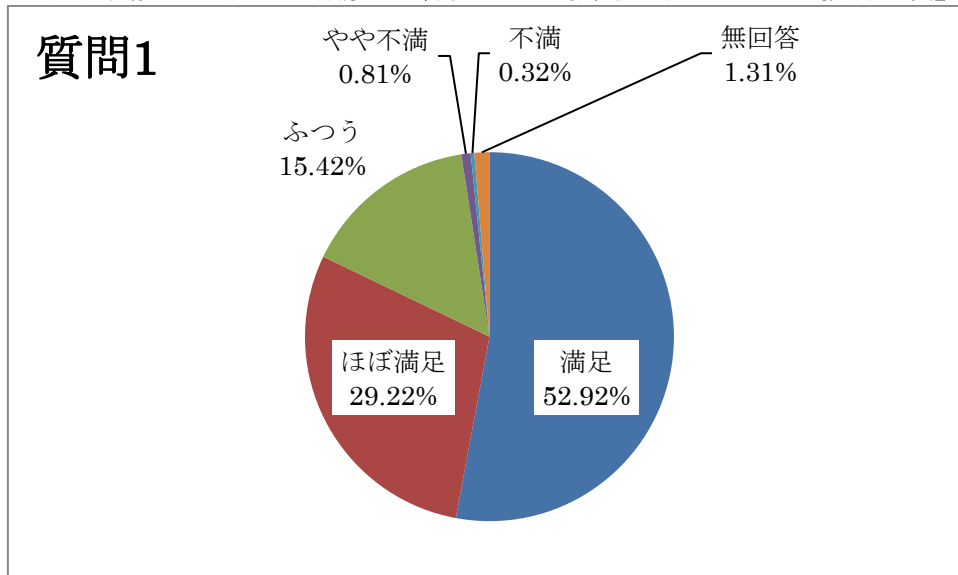
出資会員様あてに6月28日付で発送した出資金配当金通知書にアンケート質問票と返信
はがきを同封、9月30日までにご返送いただきました分を集計いたしました。

●アンケート回答数

返戻されたアンケートはがき 616通
回答率 1.07%

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82.14%で、前年の質問1の平均値84.85%に対し2.7ポイント下降しました。

“満足”と回答したお客さまの主だった意見・感想

「いつも明るくやさしく声が出ていて本当に気持ちが明るくなります」

「電話の対応、窓口の笑顔、自宅まで来てくださる方、皆さん親身になってくださり素敵です」

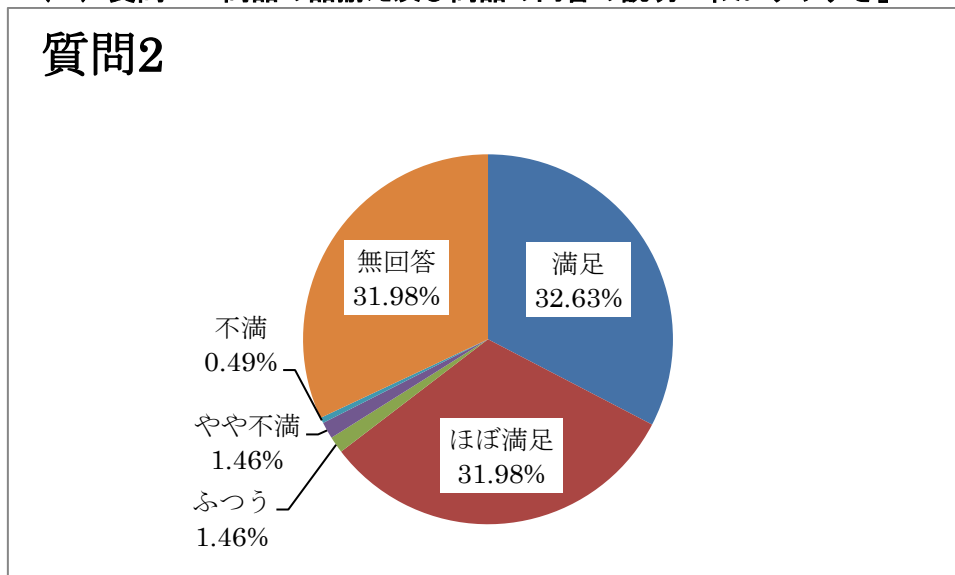
“不満”と回答したお客さまの意見・要望

「下を向いたままの挨拶はどうか、せめて顔あげてよ」

「事務処理が多いので窓口で嫌味を言われた事があります」

※今後も挨拶を徹底し、明るく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の内容の説明・わかりやすさ」



“満足”“ほぼ満足”と回答した割合は、64.61%で前年の質問2の平均値66.03%に対して1.42ポイント下降しました。

“満足”と回答したお客さまの主だった意見・感想

「相談に対して分かりやすく説明していただきました」

「忙しいなか、年寄りにも親切に説明して下さるので助かります」

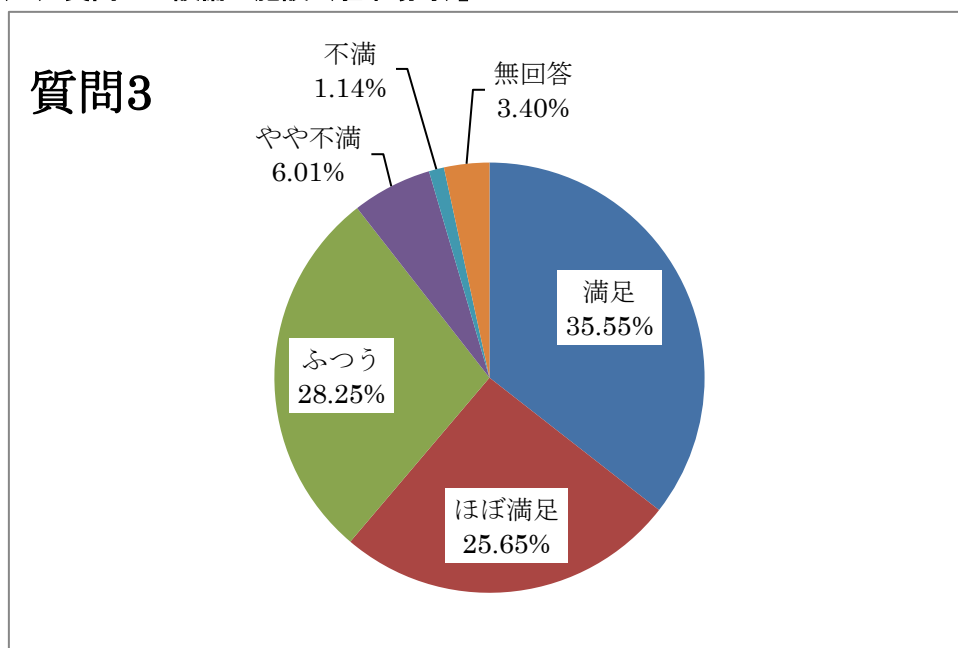
“不満”と回答したお客さまの意見・要望

「出資金が、すみやかに解約できるようにしてください」

「投資の専門家として説明を受けたが、結果さんざん」

※今後もお客様にご納得頂けるよう、しっかりとした商品の説明に心がけてまいります。

(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61.20%で、前年の質問3)の64.59%に対して3.39ポイント下降しました。

“満足”と回答したお客さまの主だった意見・感想

「インターネットバンキングのセキュリティの高さは各行の中でも随一です。維持して下さい」

“不満”と回答したお客さまの意見・要望

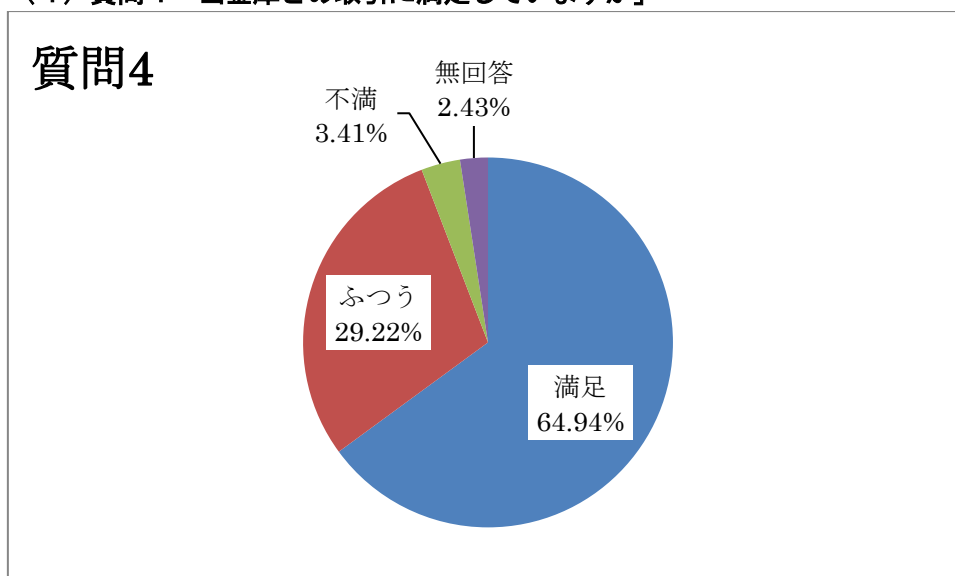
「貸金庫を借りています。荒川の氾濫に対して1Fの保管でよいのかなといつも心配になります」

「高齢者が増える中、出入口などバリアフリー、車イスでの出入り等ができる店舗を作して下さい」

「駐車場が狭く、出入りが大変」

※今後も利用しやすい店舗を目指してまいります。

(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、64.94%で前年の質問4の68.58%に対して3.64ポイント下降しました。

“満足”と回答したお客さまの主だった意見・感想

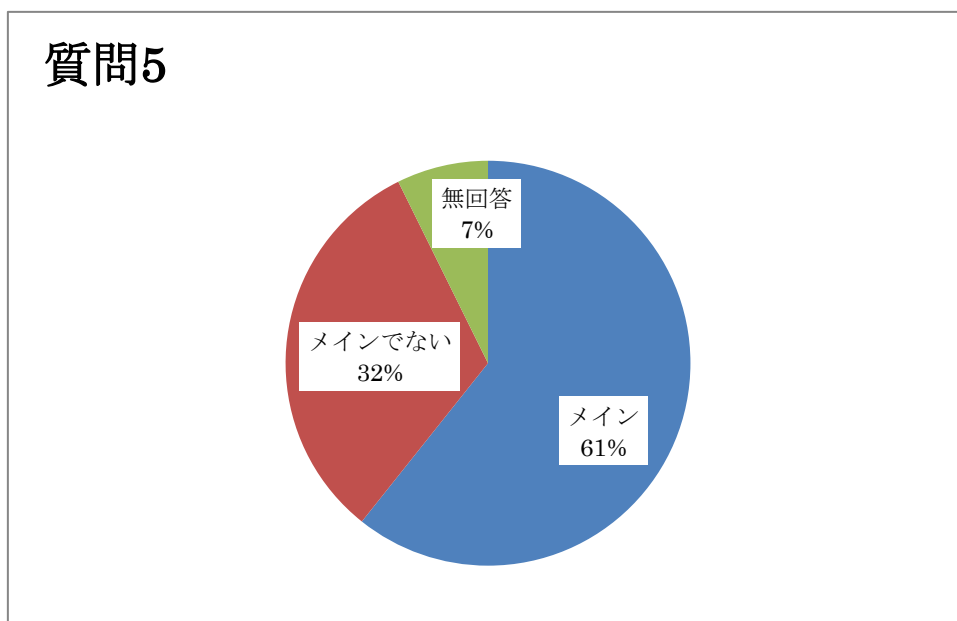
「訪問してくださる担当者がとても好感がもて、情報も話してくれ頼りにしています」

“不満”と回答したお客さまの意見・要望

「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、60.71%でした。

※これからも様々な課題に対して真摯に取り組む、お客様と共に歩み続ける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 99 件
 - ・相談内容
- | | | |
|---|---------|------|
| 1 | 融資関連 | 31 件 |
| 2 | 相続関連 | 9 件 |
| 3 | 年金関連 | 2 件 |
| 4 | 預かり資産関連 | 5 件 |
| 5 | その他 | 8 件 |
| 6 | 不明* | 44 件 |

*不明は錯誤の回答、及び将来（時期不明ながら）相談するとのことで、「相談 有」に○を付して回答した件数に相当する先。

・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	15 件
住宅ローン関連	1 件
消費者ローン関連	6 件
条件変更関連	6 件
その他	3 件
 - ② 相続関連（手続き完了分を含む）

手続き関連	9 件
-------	-----
 - ③ 年金関連（手続き完了分を含む）

手続き関連	2 件
-------	-----
 - ④ 預かり資産関連 5 件
 - ⑤ その他
- | | |
|------|-----|
| 出資関連 | 5 件 |
| その他 | 3 件 |