

出資会員アンケートの結果について

(令和 6 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 6 年 3 月末現在の出資会員様 (66,307 名)

●調査方法

出資会員様あてに 6 月 25 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

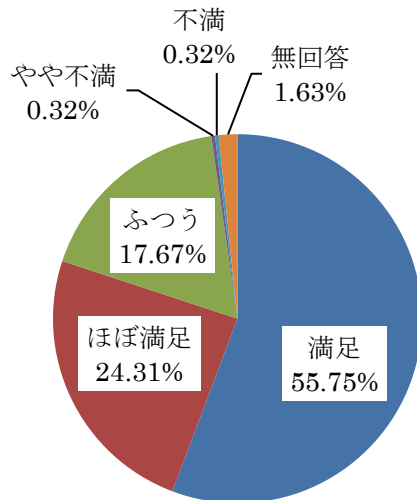
返戻されたアンケートはがき 617 通

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」

質問1



“満足”“ほぼ満足”とご回答いただいた割合は80.06%で、前年の質問1の平均値82.14%に対して2.08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

「数年前の雰囲気が非常に悪いお店でありましたが、前の支店長、現在の支店長になり、非常に良い雰囲気のある店になりました」

「店頭の方も、他の方も手早く対応して下さいます」

「職業柄、紙幣・硬貨の預入等多いが、職員さんみんな丁寧に対応してくれるので、大変利用しやすく、助かっています」

“不満”と回答したお客さまの意見・要望

「人事異動が多いので、自分の知っている人がいない」

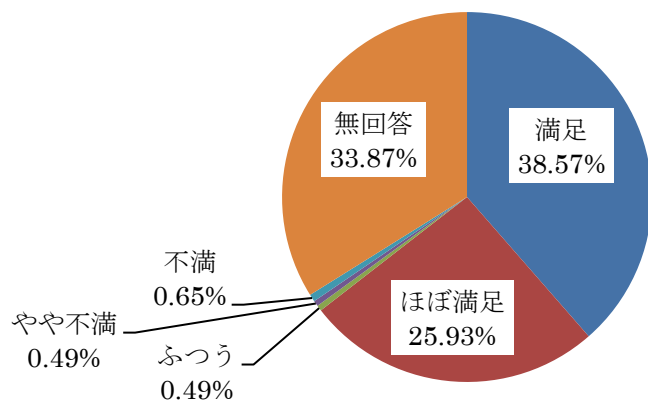
「定期預金にもポケットティッシュ1つなし、ありがとうございますの言葉は響いてこない」

「解約時、窓口にて根掘り葉掘り失礼な質問」

※今後もお客さまへの挨拶、感謝の気持ちを忘れず、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」

質問2

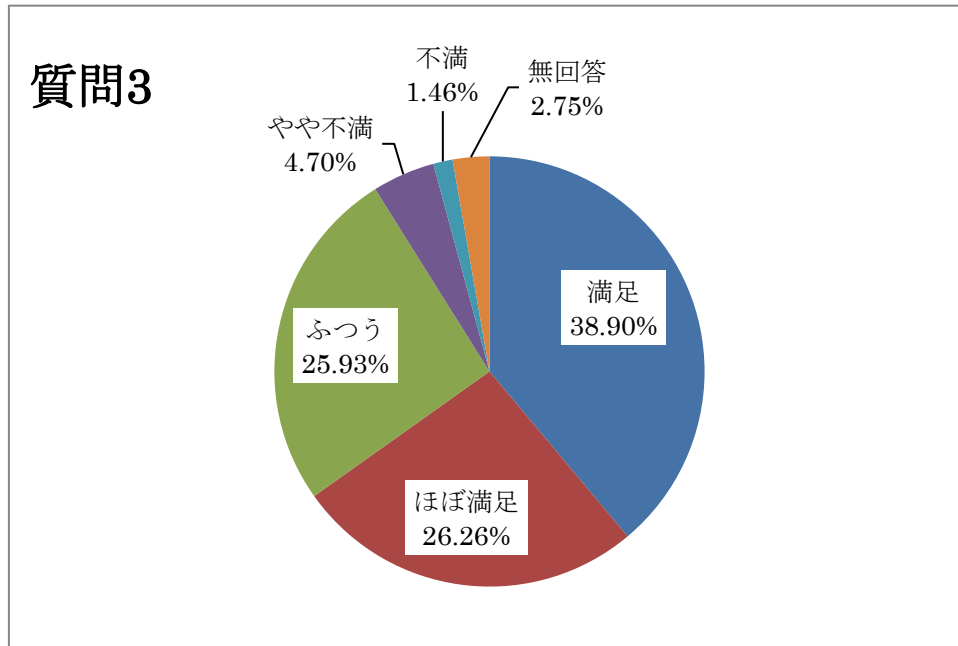


“満足”“ほぼ満足”とご回答いただいた割合は64.51%で、前年の質問2の平均値64.61%に対して0.10ポイント下降しました。

“満足”と回答したお客さまの主だった意見・感想
 「おかげさまで、NISAもうまくいってとても満足です」
 「とても親切な説明で、他銀行でも分からなかった事も、かわしんさんと納得できました」
 “不満”と回答したお客さまの意見・要望
 「出資金についての説明がない」
 「投資の際の手数料をちゃんと説明することが必要」

※今後もお客さま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）」

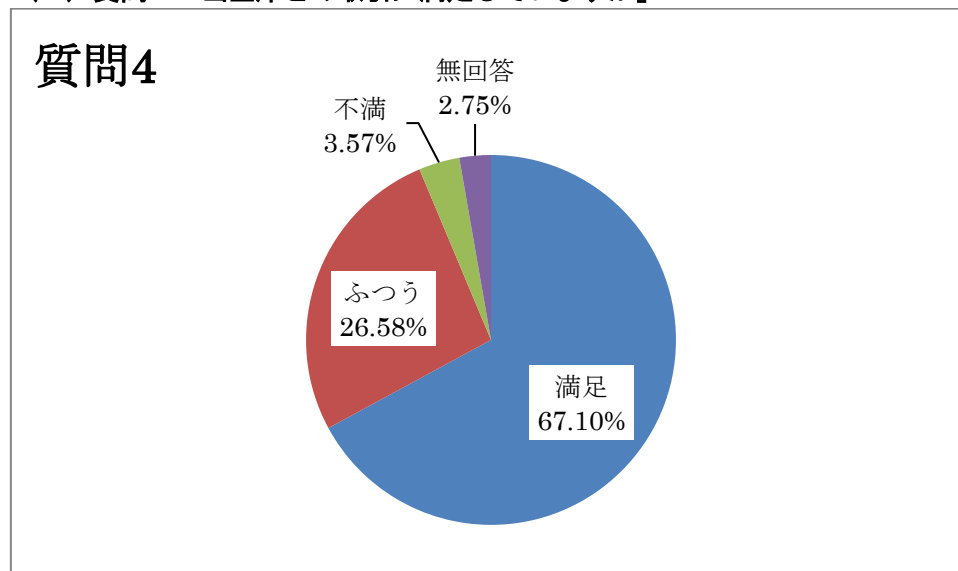


“満足”“ほぼ満足”と回答いただいた割合は65.15%で、前年の質問3の平均値61.20%に対して3.95ポイント上昇しました。

“満足”と回答したお客さまの主だった意見・感想
 「両替機がATMと並んで設置しているのは、今は他の金融機関には無く、とても便利で良いです」
 “不満”と回答したお客さまの意見・要望
 「建物が大分古くなって、貴信金の方からも時折、お話を聞きます」
 「駐車場が狭い」

※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”と回答いただいた割合は、67.10%で、前年の質問4の64.94%に対して2.16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

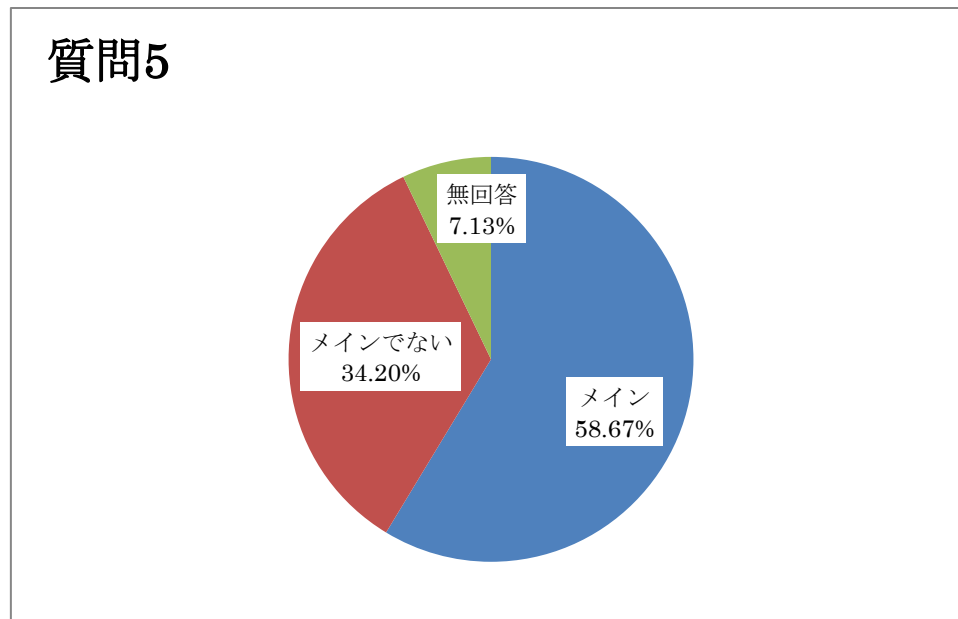
「施設に入居した兄夫婦の通帳再発行等で、職員の方、上司の方が施設に出向き、説明手続きをして下さいました。身近な金融機関として、頼りになっています」

“不満”と回答したお客さまの意見・要望

「昼時間に窓口業務を閉めてしまうのが不満」

※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、58.67%でした。

※これからも様々な課題に対して真摯に取り組む、お客さま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81件

・相談内容	1	融資関連	23件
	2	相続関連	11件
	3	年金関連	1件
	4	預かり資産関連	5件
	5	その他	14件
	6	不明*	27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	9件
住宅ローン関連	6件
消費者ローン関連	0件
条件変更関連	0件
その他	8件

- ② 相続関連（手続き完了分を含む）
 - 手続き関連 11 件
- ③ 年金関連（手続き完了分を含む）
 - 手続き関連 1 件
- ④ 預かり資産関連 5 件
- ⑤ その他
 - 出資関連 1 件
 - その他 13 件

以 上