

出資会員アンケートの結果について

(令和7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7年3月末現在の出資会員様 (65,994名)

●調査方法

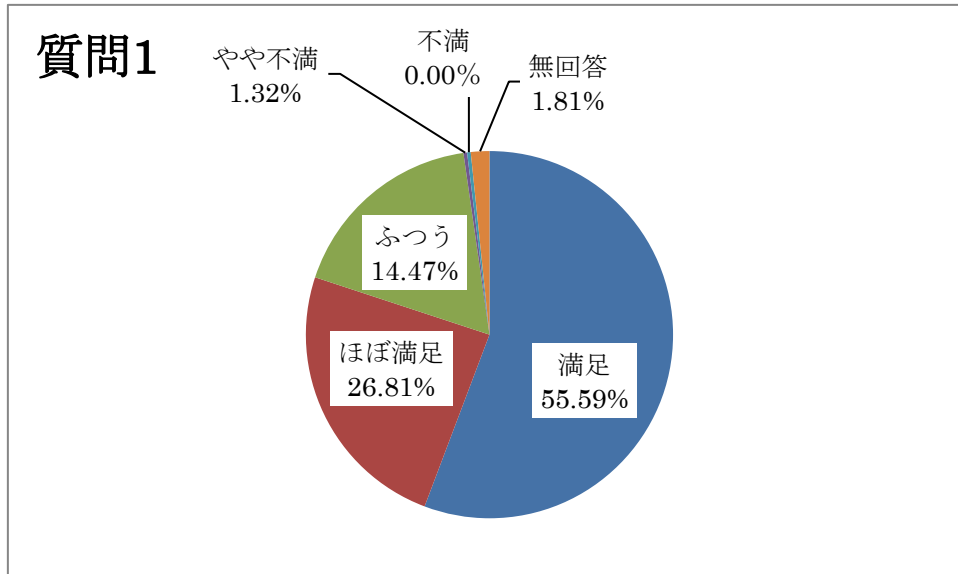
出資会員様あてに6月24日付で発送した出資金配当金通知書にアンケート質問票と返信
はがきを同封、9月30日までにご返送いただきました分を集計いたしました。

●アンケート回答数

返戻されたアンケートはがき 608通
回答率 1.06%

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” と回答した割合は、82.40%で前年の質問1の平均値80.06%に対して2.34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

「職員は勿論、掃除の方まで、明るく挨拶してくれます。当社から遠い事と駐車場が狭いの
が少し難ですが、社員教育がしっかりしていると感心しております」

「入店した時に大きな声で、『いらっしゃいませ』という言葉が、又出店の時の『ありがとう
ございました』の言葉も大変良いと思います」

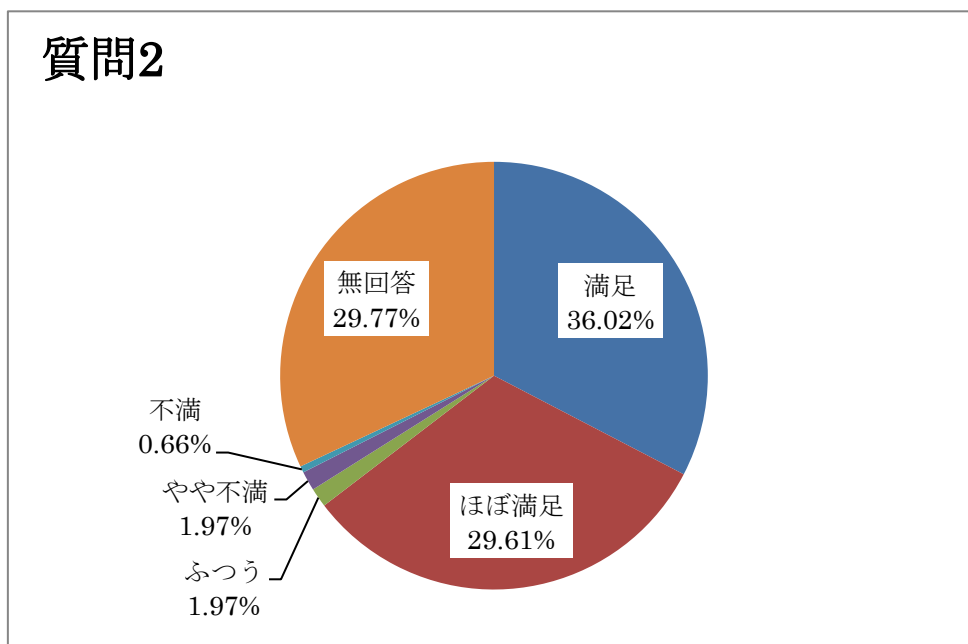
“不満” と回答したお客さまの意見・要望

「60年以上取引させて頂いておりますが、昔と比べて誠意が欠けていると思います」

「活気がない。集金の方が不満の話しをしている、仕事が大変そうだ」

※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」



“満足” “ほぼ満足” とご回答いただいた割合は65.63%で、前年の質問2の平均値64.51%
に対して1.12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

「相続でお世話になりましたが、接客説明等々大満足でした」

「相続の際も、とても分かりやすくスムーズに対応頂きありがとうございました」

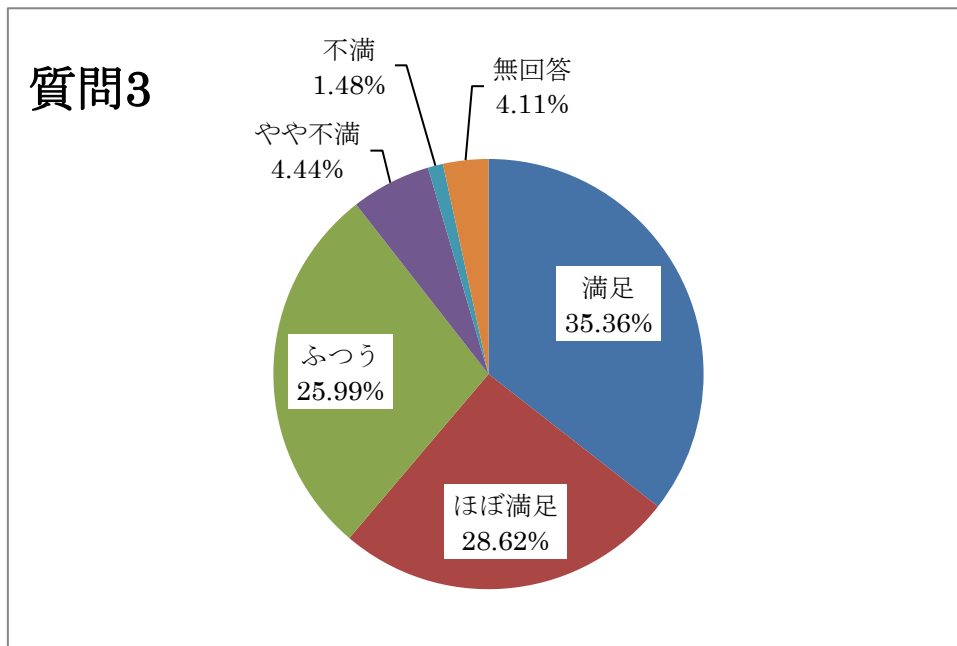
“不満”と回答したお客さまの意見・要望

「商品アピールが無い。事務的な対応も悪くないですが・・・」

「地域に密着した品揃えをもう少し企画提案を望みます」

※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”と回答した割合は、63.98%で前年の質問3の65.15%に対して1.17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

「古い建物ですが、とてもきれいにしています」

「貸金庫と年金その他の口座に使用しています。貸金庫は問題になっていますが、安心して使い続けられるようにして下さい」

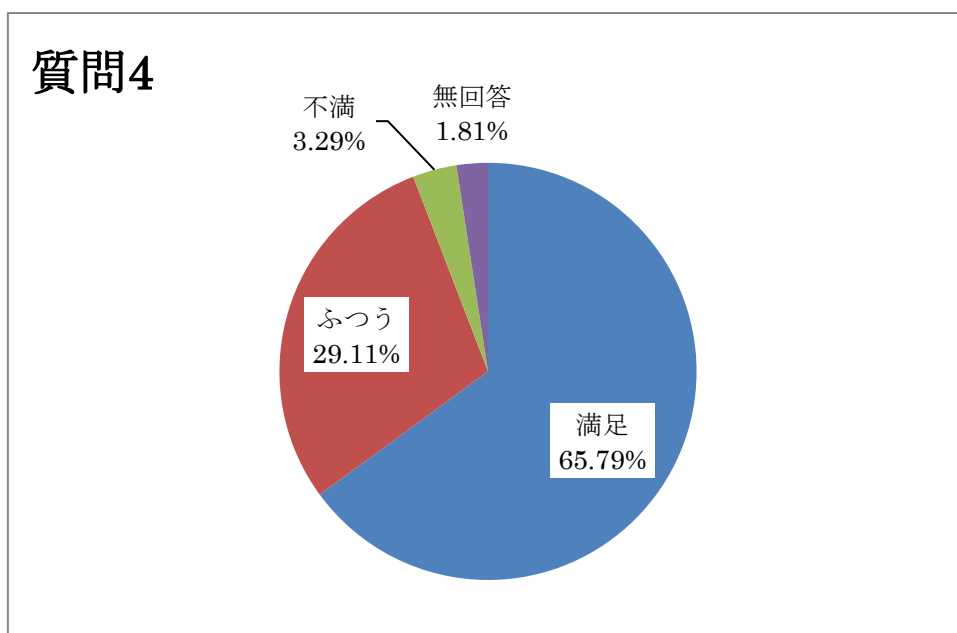
“不満”と回答したお客さまの意見・要望

「駐車場が狭い」

「ATM、両替(機)の対応」

* 設備・施設に関しては、駐車場に関する不満、要望が多数を占めております。

(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、65.79%で前年の質問4の67.10%に対して1.31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

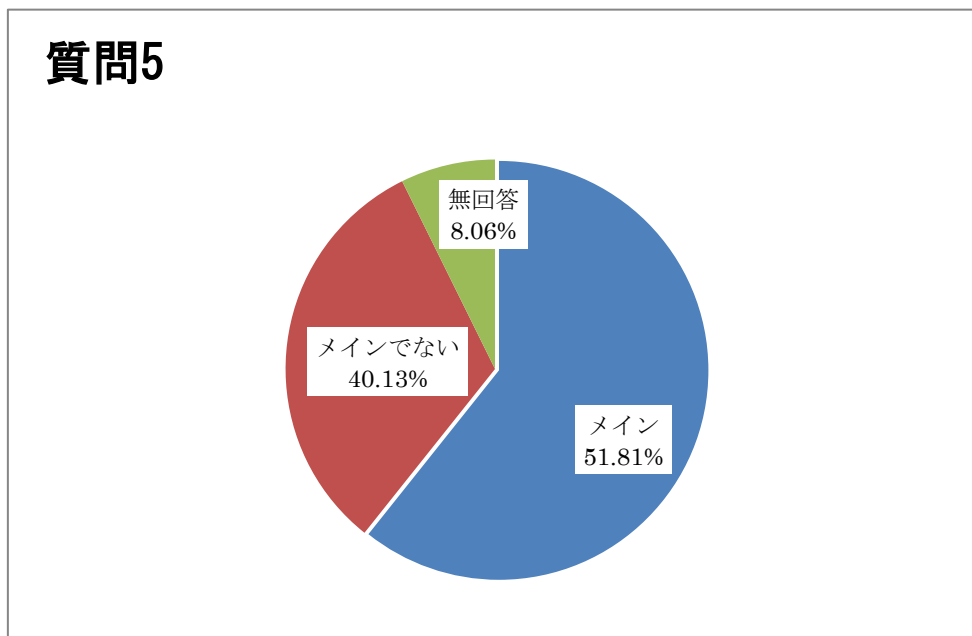
「開店営業からずっと利用させて頂き、行員さんの質向上に貢献されて来られたことが、手に取るように感じました。人として人を育てるのがベスト、私ができなかったのが教訓です」

“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」

* 今後も地域のお客さまに親しまれ、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、51.81%でありました。

* 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 23 件

・ 相談内容

1	融資関連	4 件
2	相続関連	4 件
3	年金関連	0 件
4	預かり資産関連	3 件
5	その他	12 件
6	不明*	0 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	1 件
住宅ローン関連	1 件
消費者ローン関連	0 件
条件変更関連	0 件
その他	2 件

② 相続関連（手続き完了分を含む）

手続き関連	4 件
-------	-----

- ③ 年金関連（手続き完了分を含む）
 - 手続き関連 0 件
- ④ 預かり資産関連 3 件
- ⑤ その他
 - 出資関連 6 件
 - その他 6 件

以 上