

## 「お客さまアンケート」調査結果と当金庫の取組みについて (2026年3月)

水島信用金庫では、お客さまの声を反映して、よりよい商品開発やサービスの実現を図るため、2026年2月に第21回目の「お客さまアンケート」を実施いたしました。

今回 102 名のお客さまからご回答をいただき、ご協力誠にありがとうございました。「お客さまアンケート」の結果及びお客さまのご意見・ご要望等により取り組みした事項につきまして、下記の通りお知らせいたします。

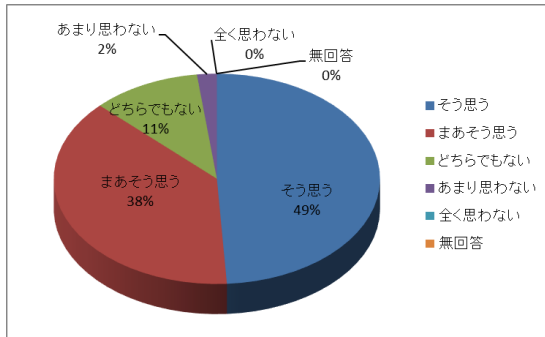
### ○ アンケート調査概要

1. 実施時期 2026年2月16日～2026年2月28日
2. 調査方法 当金庫取引先の1,000先(個人・個人事業主・法人)を任意に抽出してご回答いただきました。
3. 回収部数 102部(回収率10.2%)

## I. アンケート結果

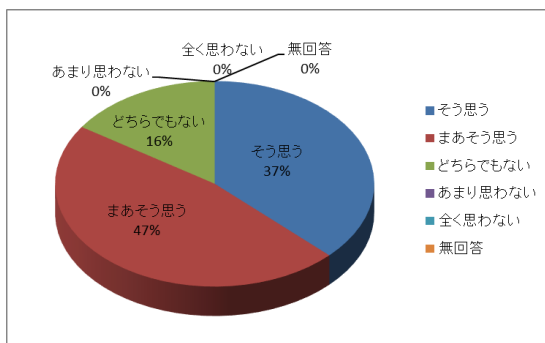
### 1. 水島信用金庫のイメージについて 《個人・法人共通項目》

#### (1) 親しみやすく活気がある。



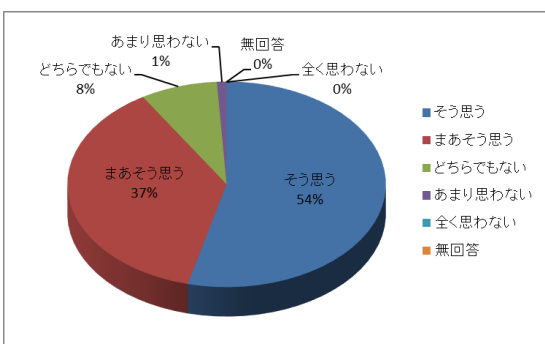
●個人・法人合計で87%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。一方で2%のお客さまから「あまり思わない」とのご回答もいただいております。引き続きすべてのお客さまに親近感を持っていただけるよう努めてまいります。

#### (2) 経営が安定している。



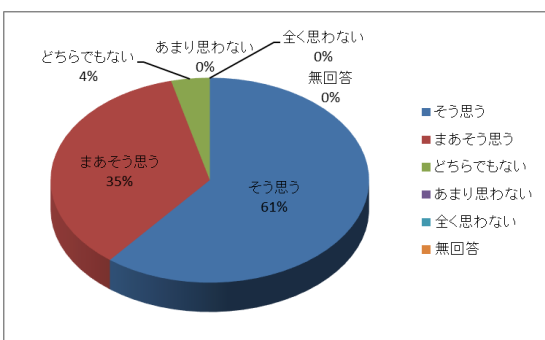
●個人・法人合計で84%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。引き続き安定した経営基盤の確立に努めてまいります。

#### (3) 地域に貢献している。



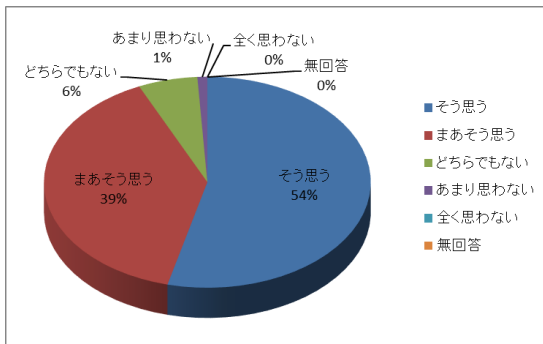
●個人・法人合計で91%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。一方で1%のお客さまから「あまり思わない」とのご回答もいただいております。積極的に地域への貢献に努めてまいります。

#### (4) 利用しやすい。



●個人・法人合計で96%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。引き続きすべてのお客さまが利用しやすい店舗運営に努めてまいります。

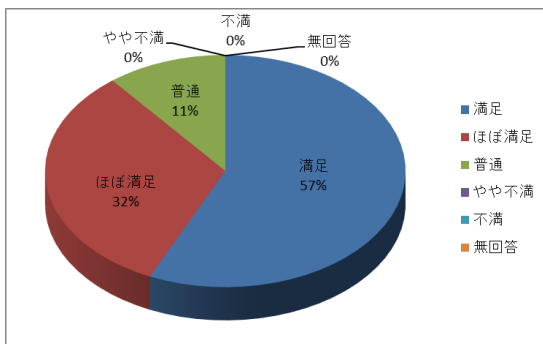
(5) 全体として良いイメージである。



●個人・法人合計で 93%のお客さまから「そう思う、まあそう思う」とのご回答をいただきました。一方で1%のお客さまから「あまり思わない」とのご回答もいただいております、引き続きすべてのお客さまに良いイメージをお持ちいただけるよう努めてまいります。

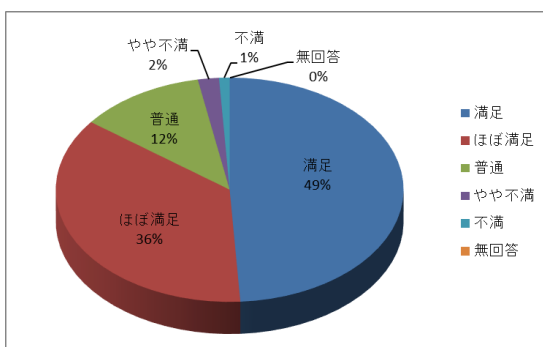
2. 水島信用金庫の窓口対応・渉外対応について

(1) 元気な挨拶・言葉づかい・身だしなみ



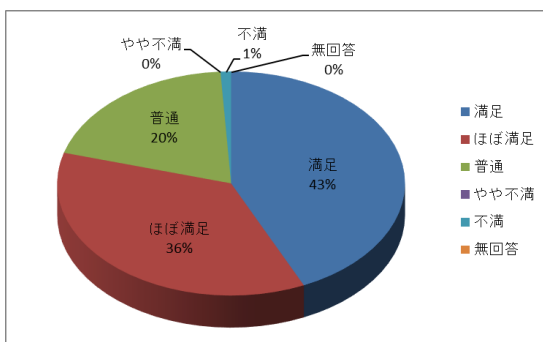
●個人・法人合計で 89%のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で11%のお客さまから「普通」とのご回答もいただいております、より多くのお客さまにご満足いただけるよう努めてまいります。

(2) 事務処理の正確性・スピード感



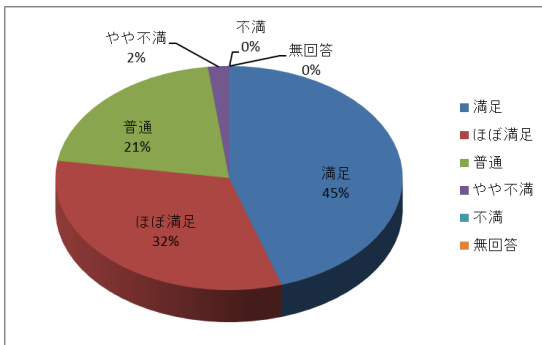
●個人・法人合計で 85%のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で12%のお客さまから「普通」、3%のお客さまから「やや不満・不満」とのご回答もいただいております、引き続き正確でスピード感を持った事務処理に努めてまいります。

(3) 分かりやすい商品説明



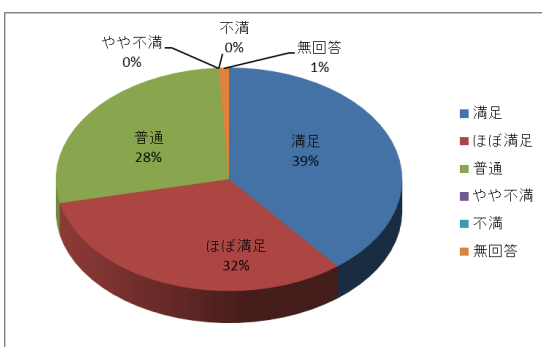
●個人・法人合計で 79%のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で20%のお客さまから「普通」、1%のお客さまから「不満」とのご回答もいただいております、お客さま本位の分かりやすい丁寧な商品説明を心掛けるよう努めてまいります。

#### (4) 業務に関する知識・対応能力



●個人・法人合計で77%のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で21%のお客さまから「普通」、2%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。職員の業務に関する知識・対応能力の向上に努めてまいります。

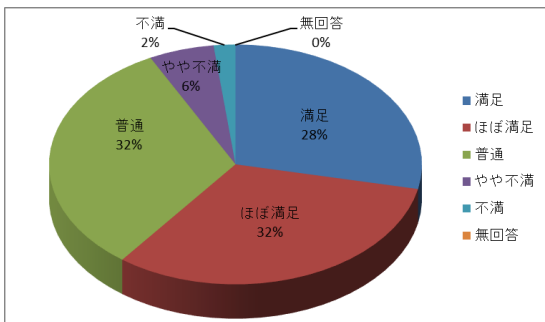
#### (5) 的確な情報提供と要望にあった提案



●個人・法人合計で71%のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で28%のお客さまから「普通」とのご回答もいただいております。引続きお客さまの求める的確な情報提供と要望にあったご提案に努めてまいります。

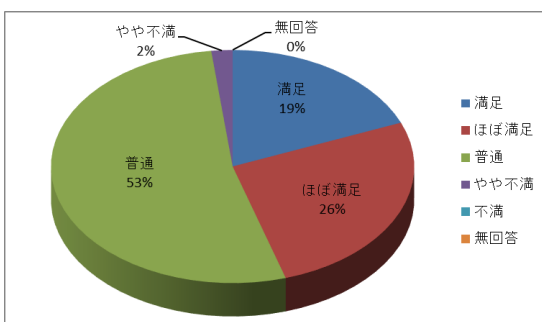
### 3. 店舗・ATMについて 《個人》

#### (1) 店舗の外観・周辺の整備



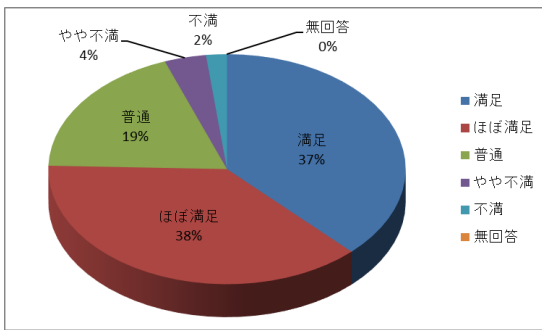
●60%の個人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で8%のお客さまから「やや不満・不満」とのご回答をいただきましたので、これまで以上に店舗の外観、周辺の美化等に気を配ってまいります。

#### (2) 店舗の印象、チラシ等の分かり易さ



●45%の個人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で2%のお客さまから「やや不満」との回答をいただきましたので、これまで以上に店舗の印象の向上、チラシ等の分かり易さの向上に努めてまいります。

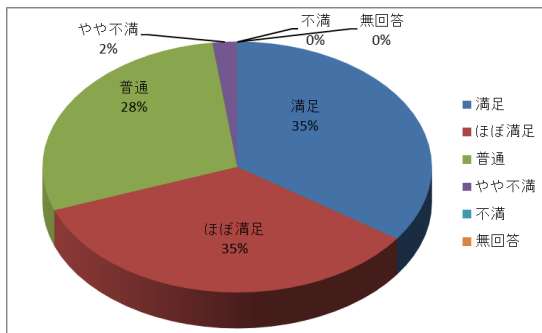
### (3) ATM コーナーの利用のし易さ



●75%の個人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方 6%のお客さまから「やや不満・不満」とのご回答もいただいております。今後、さらにご利用いただき易いように ATM コーナーの整備を行ってまいります。

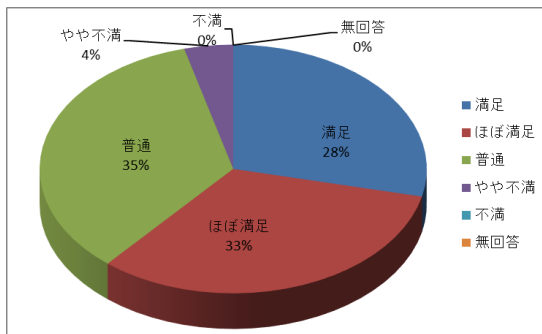
## 4. 当金庫の本業支援について《法人》

### (1) 助成金・補助金に関する情報



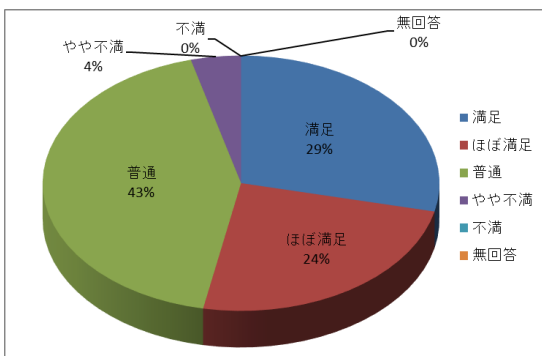
●70%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で 2%のお客さまから「やや不満」とのご回答をいただいております。お客さまに一層の情報提供を行っていくよう努めてまいります。

### (2) 業界の動向に関する情報



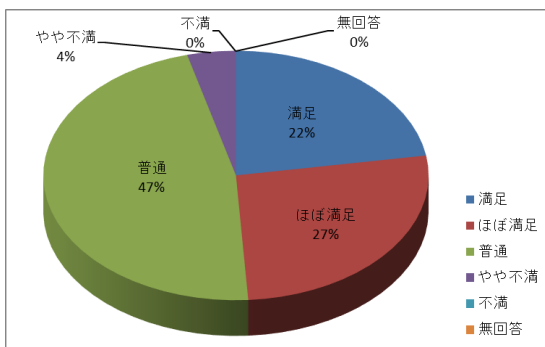
●61%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で 4%のお客さまから「やや不満」とのご回答をいただいております。お客さまに一層の情報提供を行っていくよう努めてまいります。

### (3) 経営に関する助言・情報



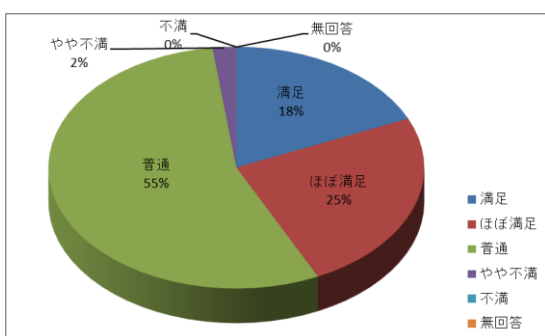
●53%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で 4%のお客さまから「やや不満」とのご回答をいただいております。今後とも情報の内容を充実するとともに、より積極的に提供するよう努めてまいります。

#### (4) 販路拡大に関する助言・情報



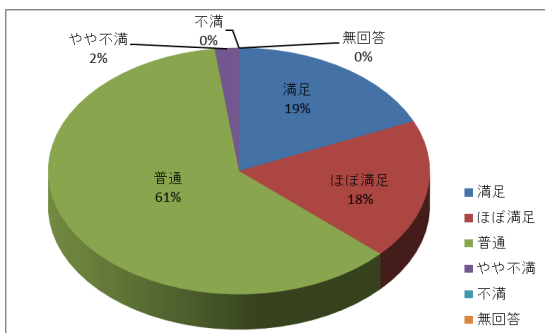
●49%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で4%のお客さまから「やや不満」とのご回答をいただきました。販路拡大に関する助言・情報提供をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

#### (5) 新商品・新技術の開発支援



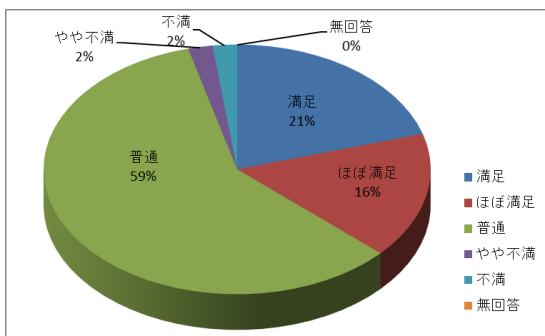
●43%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で2%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。新商品・新技術の開発支援について情報提供をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

#### (6) 事業承継・M&Aに関する情報



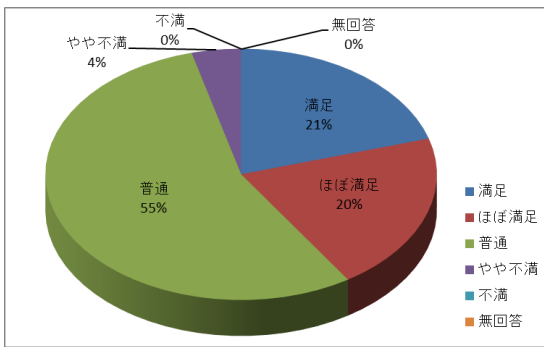
●37%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で2%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。事業承継・M&Aに関する情報提供をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

#### (7) 本業支援に係る各種セミナーの開催



●37%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で4%のお客さまから「やや不満、不満」とのご回答もいただいております。今後も、お客さまにご満足いただける本業支援に係る各種セミナーを開催してまいります。

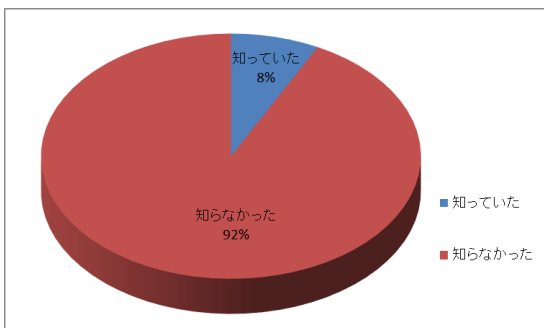
## (8) 専門家・アドバイザーの紹介



●41%の法人のお客さまから「満足・ほぼ満足」とのご回答をいただきました。一方で4%のお客さまから「やや不満」とのご回答もいただいております。お客さまのご要望に沿う専門家・アドバイザーの紹介を積極的に行ってまいります。

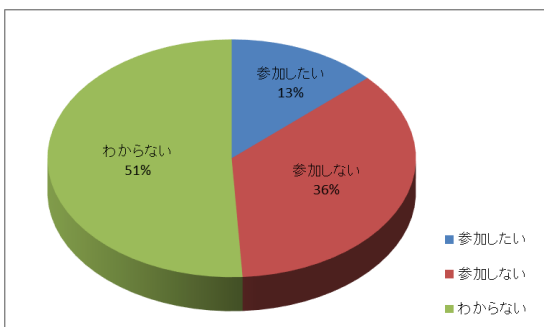
## 5. お客さまのライフプランについて《個人》

### (1) 相談会を開催したことを知っていましたか



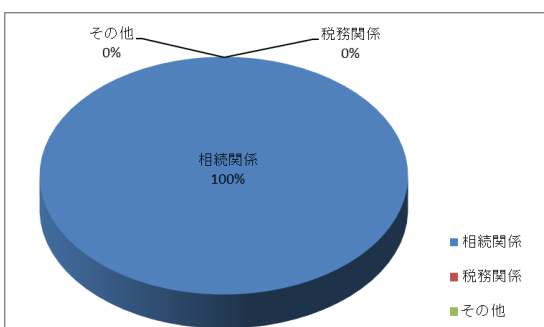
●8%の個人のお客さまから「知っていた」とのご回答をいただきました。一方で92%のお客さまから「知らなかった」とのご回答もいただいております。相談会等について情報提供をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

### (2) 相談会に参加したいと思いませんか



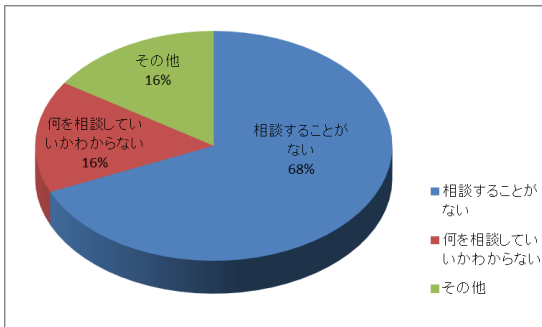
●13%の個人のお客さまから「参加したい」とのご回答をいただきました。一方で51%のお客さまから「分からない」とのご回答もいただいております。広く相談会等についてご案内させていただくとともに、今後ご利用いただきやすい環境を整えてまいります。

### (3) 参加したい方にお聞きします。ご相談内容はなんですか



●参加したいと回答いただいた13%の個人のお客さまの内、100%が「相続関係」とのご回答をいただきました。お客さまのご要望に沿う相談会の開催などをより積極的に行っていくよう努めてまいります。

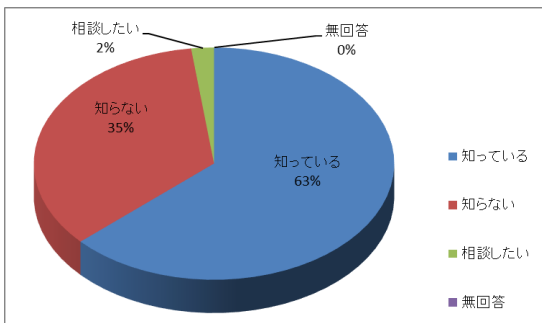
(4) 参加しない方にお聞きします。参加しない理由はなんですか



●参加しないと回答いただいた36%の個人のお客さまの内、68%が「相談することがない」、16%が「何を相談していいかわからない」とのご回答をいただきました。お客さまのご要望に沿うご相談内容の提供及び相談しやすい環境づくり等をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

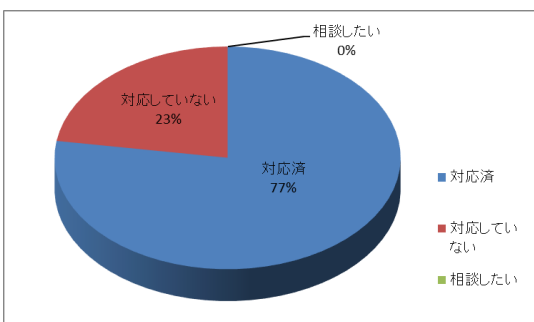
6. 手形・小切手の全面的な電子化について《法人》

(1) 手形・小切手の電子化を知っていますか



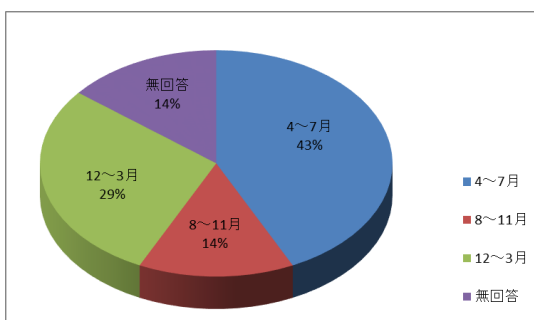
●63%の法人のお客さまから「知っている」とのご回答をいただきました。一方で35%のお客さまから「知らない」、2%「相談したい」とのご回答もいただいております。手形・小切手の電子化について情報提供をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

(2) 知っている場合、電子化の対応はしていますか



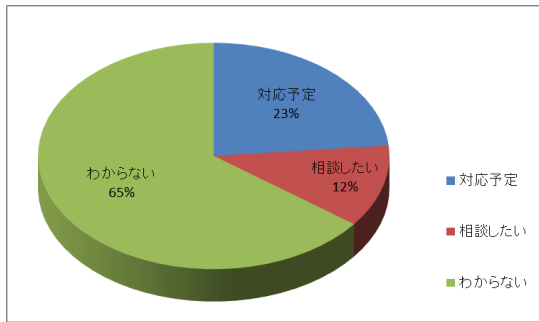
●知っていると回答いただいた63%の法人のお客さまの内、77%が「対応済」、23%が「対応していない」とのご回答をいただいております。お客さまの実態に合わせた電子化に向けて、ご要望に沿う支援及びアドバイス等をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

(3) 対応していない場合、いつまでに対応予定ですか



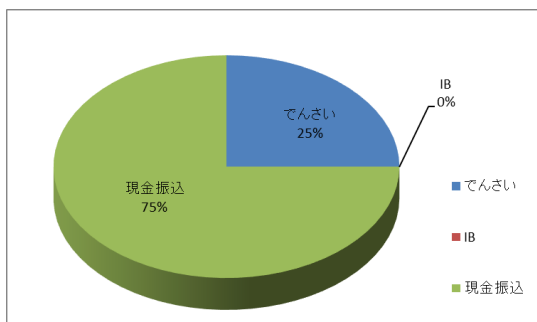
●対応していないと回答いただいた23%の法人のお客さまの内、43%が「4～7月」、14%が「8～11月」、29%が「12～3月」に対応予定とのご回答をいただきました。手形・小切手の電子化対応について、2027年3月末までにお客さまの対応が完了するよう情報提供及びアドバイスをより積極的に行っていくよう努めてまいります。

#### (4) 知らない場合、電子化の対応をどうしますか



●知らないと回答いただいた35%の法人のお客さまの内、35%が「対応予定・相談したい」とのご回答をいただきました。一方で65%のお客さまから「わからない」とのご回答もいただいております。2027年3月末までにお客さまが対応できるようご要望に沿う支援及びアドバイス等をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

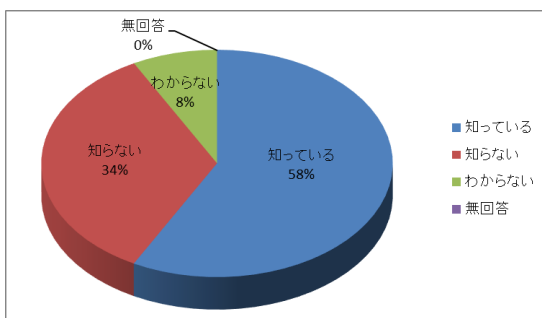
#### (5) 対応予定の場合、何を利用予定ですか



●対応予定と回答いただいた23%の法人のお客さまの内、25%が「でんさい」、75%が「現金振込」を利用予定とのご回答をいただきました。お客さまのご要望に沿ったソリューションを提案していくとともに手形・小切手の電子化について情報提供及びご要望に沿う支援をより積極的に行っていくよう努めてまいります。

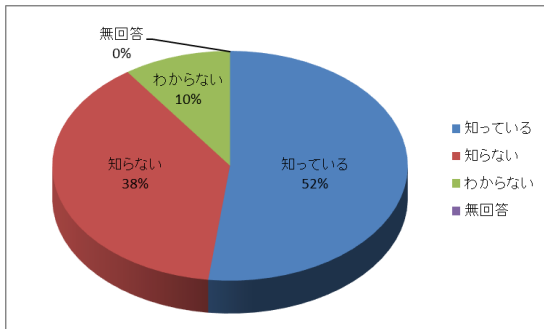
### 7. 前年度（2024年度）より導入したタブレット端末を使用した「電子サイン」について 《個人・法人共通》

- (1) 現金・通帳・証書・預金の払戻請求書等をお預かりする場合には、お取引内容に相違がないか、お客さまにご確認いただき、タブレット端末画面上に「電子サイン」をいただくことをご存知ですか。また、「電子サイン」「受取書」又は「預り証」以外のもの（名刺やメモ等）でお預かりすることがないことをご存知ですか。



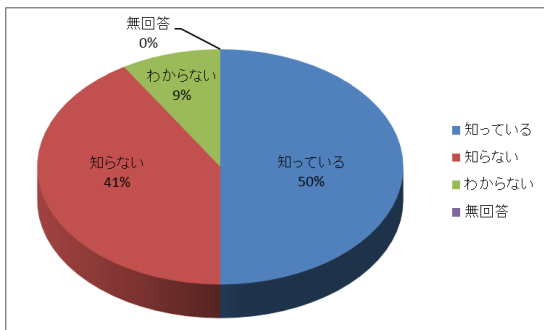
●58%のお客さまから、「知っている」とのご回答をいただきましたが、34%のお客さまからは「知らない」とのご回答もいただいております。引続き周知に努めてまいります。

(2) 「電子サイン」をいただいたお取引は、原則、「受取書」又は「預り証」を発行しないことをご存知ですか。



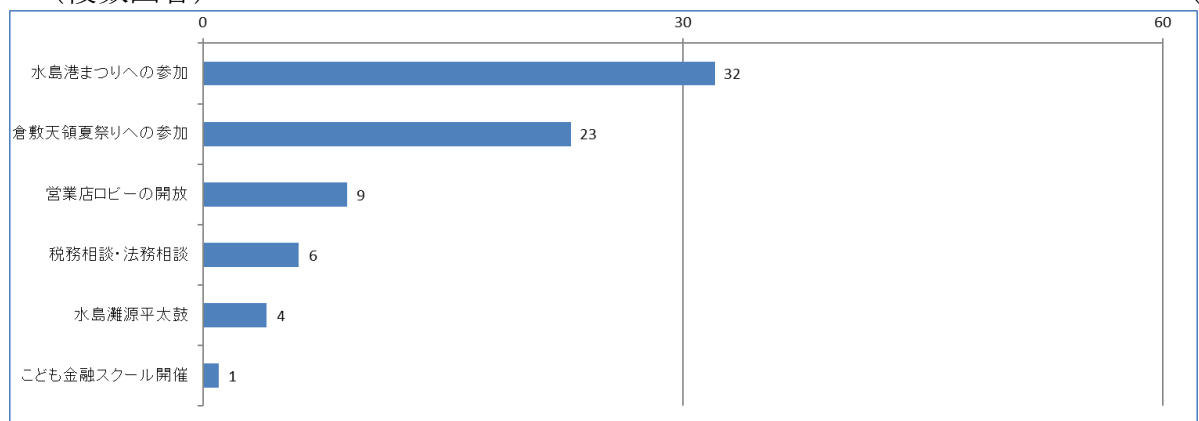
●52%のお客さまから、「知っている」とのご回答をいただきましたが、38%のお客さまからは「知らない」とのご回答もいただいております。引き続き周知に努めてまいります。

(3) お客さまへ現金、証書、通帳等をお届けする際は、授受を明確にするため、お届け物交付時に「電子サイン」をいただくことをご存知ですか。



●50%のお客さまから「知っている」とのご回答をいただきましたが、41%のお客さまからは「知らない」とのご回答もいただいております。引き続き周知に努めてまいります。

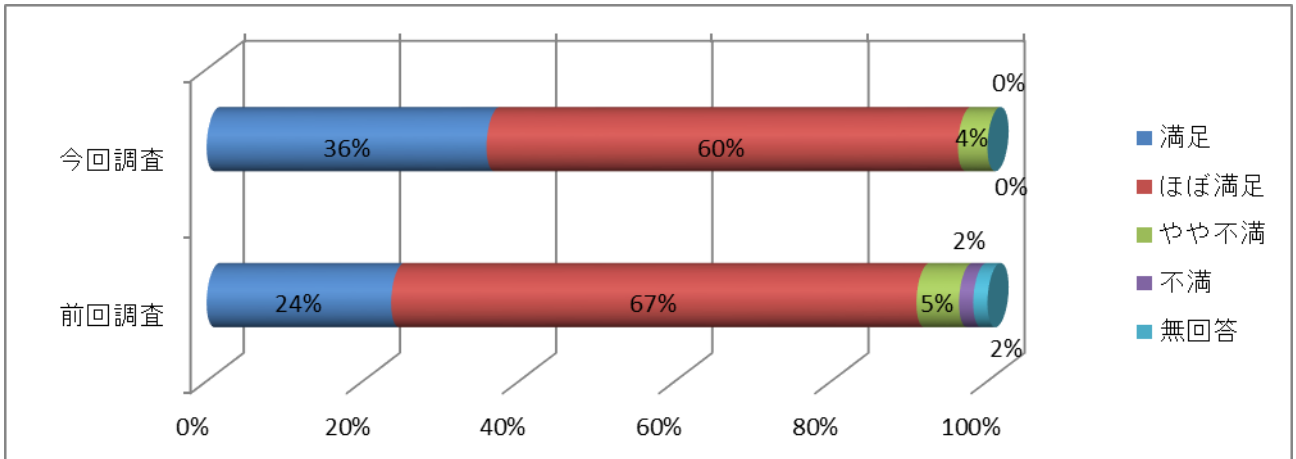
8. 当金庫が実施している活動（文化的・社会的活動等）についてご存知のもの《個人》  
（複数回答）



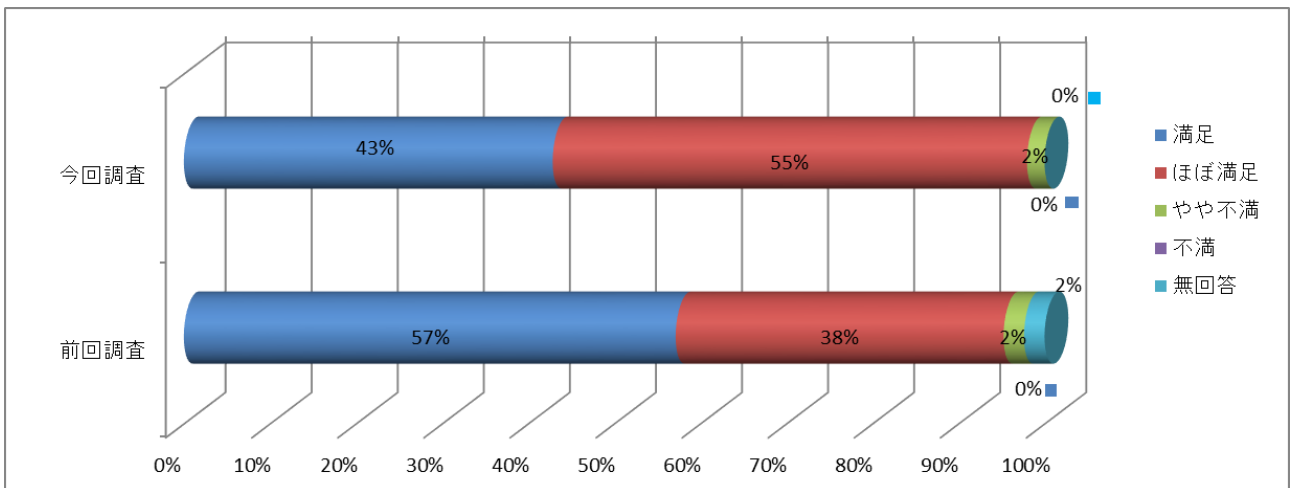
●「水島港まつり」、「倉敷天領夏祭り」には、地域のイベントとして毎年参加しており、「水島港まつり」は32名のお客さまに、「倉敷天領夏祭り」は23名のお客さまに認知いただいております。「営業店のロビー開放(ロビー展等)」は9名のお客さまがご存知で、「税務相談・法務相談」、「水島灘源平太鼓（事務局）」、「こども金融スクール開催」につきましては、PRを強化するとともに、今後も各種活動を通じて地域のみなさまのお役に立てるよう努めてまいります。

## 9. 総合的な評価について

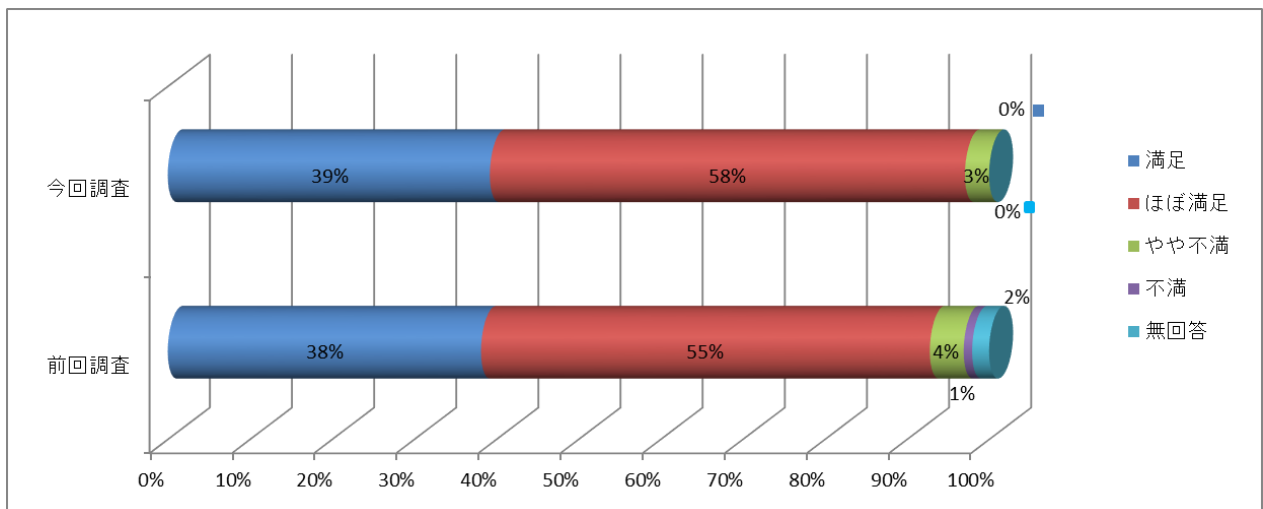
### (1) 個人のお客さま



### (2) 法人のお客さま



### (3) 個人・法人合計



- 今回の調査では、当金庫に対する総合的な評価として、個人のお客さまから 96%、法人のお客さまから 98%、全体で 97%のお客さまから「満足・ほぼ満足」との回答をいただきました。

前回調査と比べ、「満足・ほぼ満足」との回答は個人のお客さまから 96%と 5%増加、法人のお客さまから 98%と 3%の増加となっております。また、「不満・やや不満」との回答は個人のお客さまから 4%と 3%減少、法人のお客さまから 2%と増減なしとなりました。今後ともより一層お客さまの満足にお応えできるように努めてまいります。

当金庫は、個人のお客さまの多様化する相談等に対して、お役に立てるご提案や情報提供に努めてまいります。法人のお客さまの本業支援活動に対して、満足していただけよう、積極的な情報提供に努めてまいります。また、窓口・渉外・当金庫ホームページ等を通じて、より多くのお客さまからのご相談にお応えできるよう努めてまいります。

さらに、お客さまのご意見として、渉外係の訪問活動、ATM に対するご要望等がございました。今回のご要望を参考にいたしまして、これまで以上にお客さまに満足いただける“みずしん”になるよう改善に取り組んでまいります。

このたびは、「お客さまアンケート」にご協力いただき、誠にありがとうございました。お客さまの満足度の向上を図るとともに、地域のみなさまから信頼される金融機関となるように、さらに努力してまいりますので、引続きご愛顧のほどお願い申し上げます。

各グラフの比率は小数点以下第 1 位を四捨五入しております。



©KSM

すいむ  
水夢くん

今後も、お客さまからいただいたご意見・ご要望に応えられるよう、全職員一丸となって精進してまいります。

「水」は水島信用金庫の水と生命の源である水、「夢」はお客さまの夢の実現を表し、「水夢くん」は環境保護への配慮と、みずしんと地域を結ぶシンボルです。