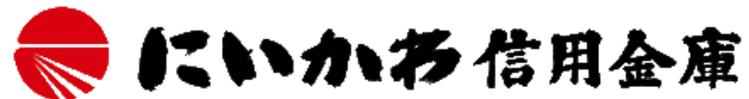


# にいかわ信用金庫 お客様アンケート結果 (2023年度実施)



## ■ アンケートの概要

- 調査目的：当金庫が目指す方向性<sup>※</sup>や日々の活動等について、お客様目線で評価してもらい、顧客満足度を高めていくこと。  
※金融+ $\alpha$  (本業支援や相談)の価値提供、お客様との長期的かつ強固な関係づくり、金融機関としての差別化 等
- 設問項目：10項目 (当金庫の活動に関すること:5項目、当金庫とのお取引に関すること:5項目、自由記述)  
(次項参照)

## ■ 対象および期間

- 調査対象：融資取引先の事業所および個人事業主のお客様(回答数:795)
- 調査期間：2023年11月6日～12月1日 (前回実施:2021年9月13日～10月15日)
- 調査方法：無記名式かつお客様にてアンケート用紙を封緘して頂き、本部にて開封・集計作業を行いました。

## ■ 評価方法

- 設問に対する回答は、「5.そう思う」「4.多少思う」「3.どちらともいえない」「2.あまり思わない」「1.そうは思わない」の5段階としました。
- 評価点は、5段階の平均値のみで判断することは難しいため、すべて「5(そう思う)」の場合を「100点」、「3(どちらともいえない)」を「50点」、「1(そうは思わない)」を「0点」となるように算出しました。
- なお、無回答の項目は、評価点算出から除外しました。

## ■ アンケートの設問内容

### □当金庫の活動について

内容
1. 当金庫とお客様との接点（訪問や電話等でのコミュニケーション頻度）は、十分に取れている
2. 当金庫職員は、お客様の事業内容、課題やニーズを理解している（理解しようとしている）
3. 当金庫職員は、お客様に役立つ情報提供、提案等を行っている（金融サービス以外も含む）
4. 当金庫職員は、お客様に寄り添った活動を行っている（強い思いを感じる）
5. 当金庫に対して、金融サービス以外の相談も行いたい（本業支援や事業承継、経営相談等） →どのような相談を望んでおられるか、お聞かせください・・・ □本業支援 □販路拡大 □事業承継 □人手不足解消 □その他

### □当金庫とのお取引等について

内容
6. 金融機関と取引する上で当金庫と他の金融機関の違いを実感している（取引メリット・独自性、親近感等） →金融機関取引を行う上で重視するポイントはどこですか・・・ □貸出条件 □担当者の能力 □親しみやすさ □距離の近さ □手数料の低さ □その他
7. 今後、機会があれば当金庫との取引を深めていきたい（増やしていきたい）
8. 取引金融機関を探しているお取引先や知人がいた場合、当金庫を勧めたい（勧めたことがある）
9. 当金庫は、貸出金利等の条件以外でも、他の金融機関と異なる取引メリットや価値がある
10. 今後はインターネット取引やキャッシュレス利用等により、当金庫の窓口利用は減っていくと思う →当金庫との取引に際し、今後さらなるオンラインチャネル利用の拡充を望んでおられますか

### □その他（自由記述）

「当金庫にもっと力を入れてほしいこと（商品サービス、活動など）」「当金庫のよい点、当金庫へのエール」  
「当金庫や地域金融機関に対する要望や意見」など、 どのようなことでも構いませんので、ご意見頂ければ幸いです。

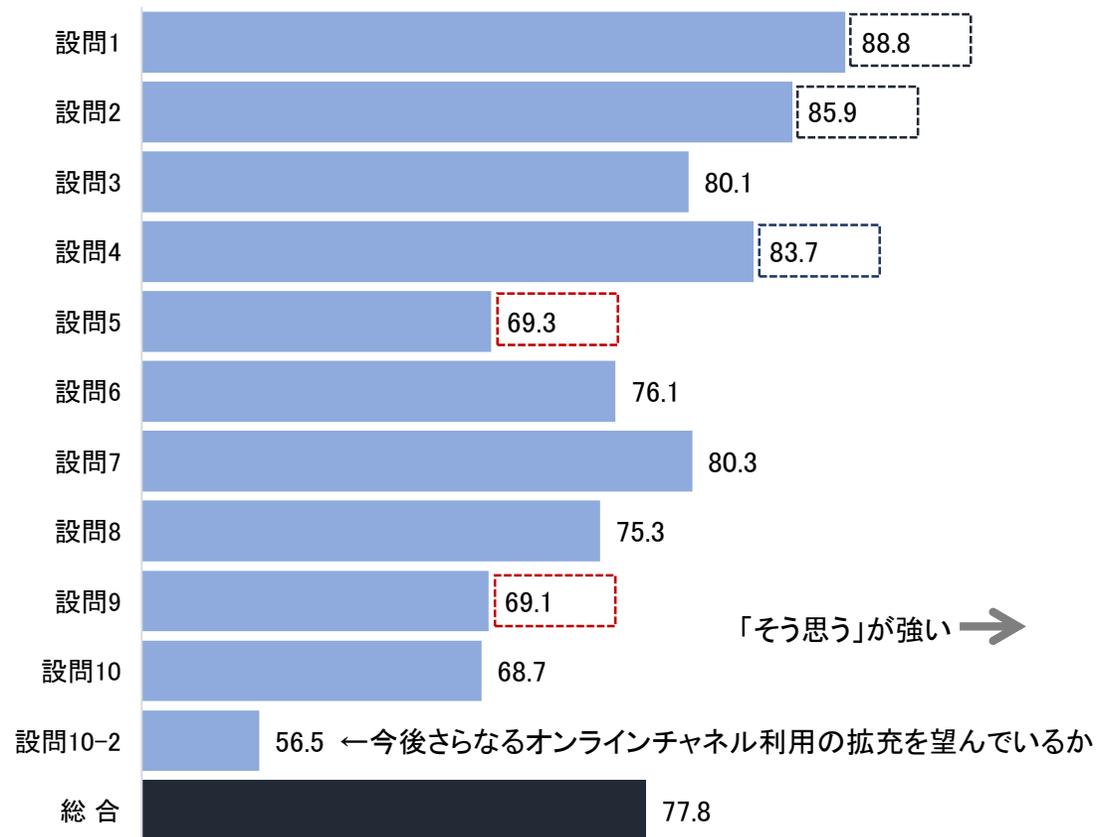
5段階評価として、100点満点で点数化

- すべて5(そう思う) :100点
- すべて4(多少思う) :75点
- すべて3(どちらともいえない) :50点
- すべて2(あまり思わない) :25点
- すべて1(そうは思わない) :0点

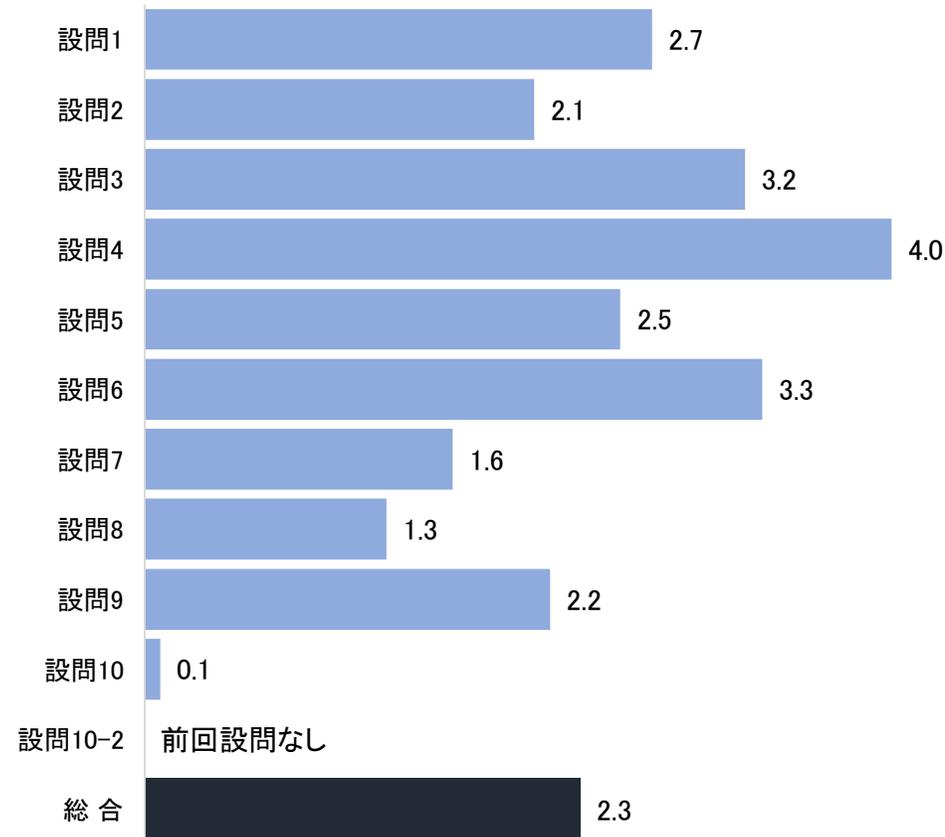
## ■ アンケート結果①

- 「当金庫とお客様との接点(設問1)」「お客様の事業内容や課題・ニーズ等への理解(設問2)」については、前回調査同様に、一定の評価を頂くことができたほか、「お客様に寄り添った活動(設問4)」をはじめ、各設問の評価点は前回調査から改善しました。
- 一方、前回同様、「本業支援や経営相談といった金融サービス以外の相談(設問5)」、「他の金融機関と異なる取引メリットや価値(設問9)」については、やや改善はしたものの、75点レベル(ややそう思う)を乗り越えて超えた程度であり、引き続き努力が必要という結果になりました。
- 全体的な満足度としては、前回調査から改善することができ、課題は少なくないものの、引き続き、お客様に支持頂けるよう努力してまいります。

設問別評価点(全体)



設問別評価点(前回調査との比較)

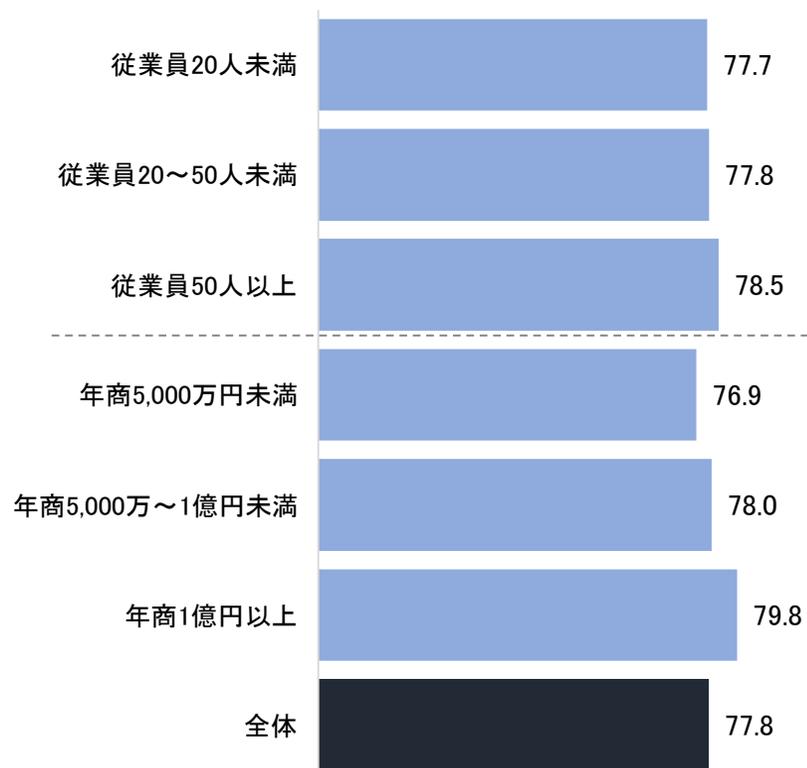


## ■ アンケート結果②

□ 以下のグラフは、従業員様および年商規模別の評価を示したものです。

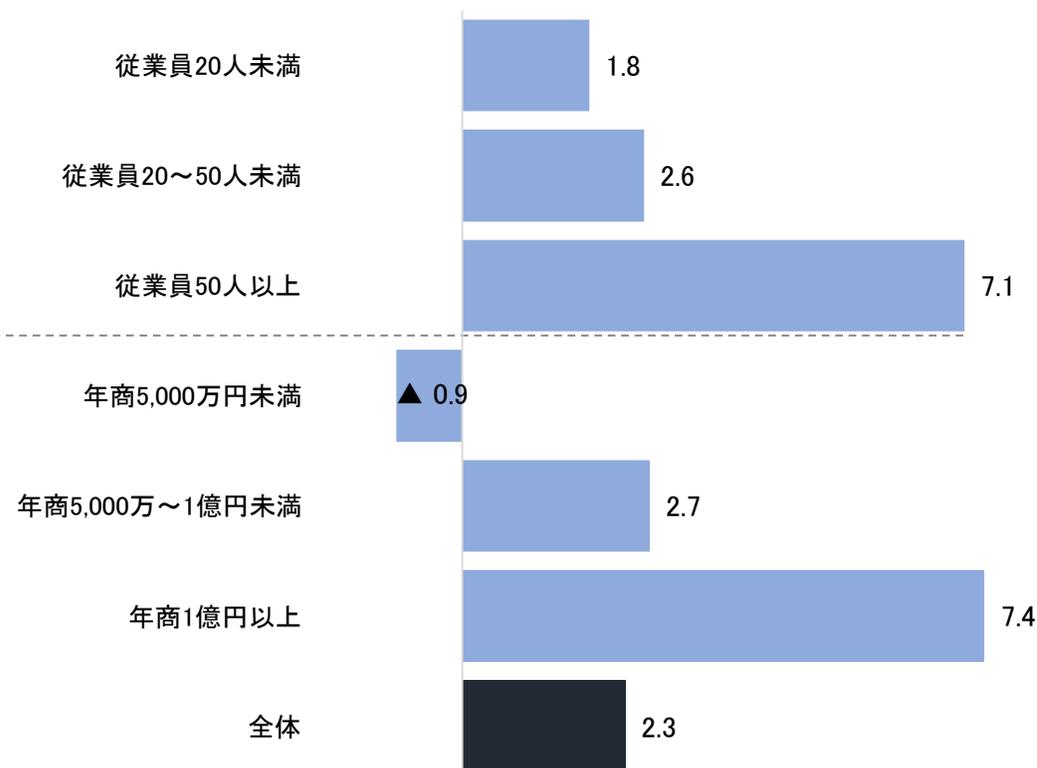
□ 規模によって大きな差異は見られませんが、満足度は従業員数や年商規模が小さいお取引先の改善度は低下するなど、今後の課題となりました。全体評価でも前回調査とほぼ変わらずの結果となりました。

従業員および年商別評価点(総合評価)



「そう思う」が強い →

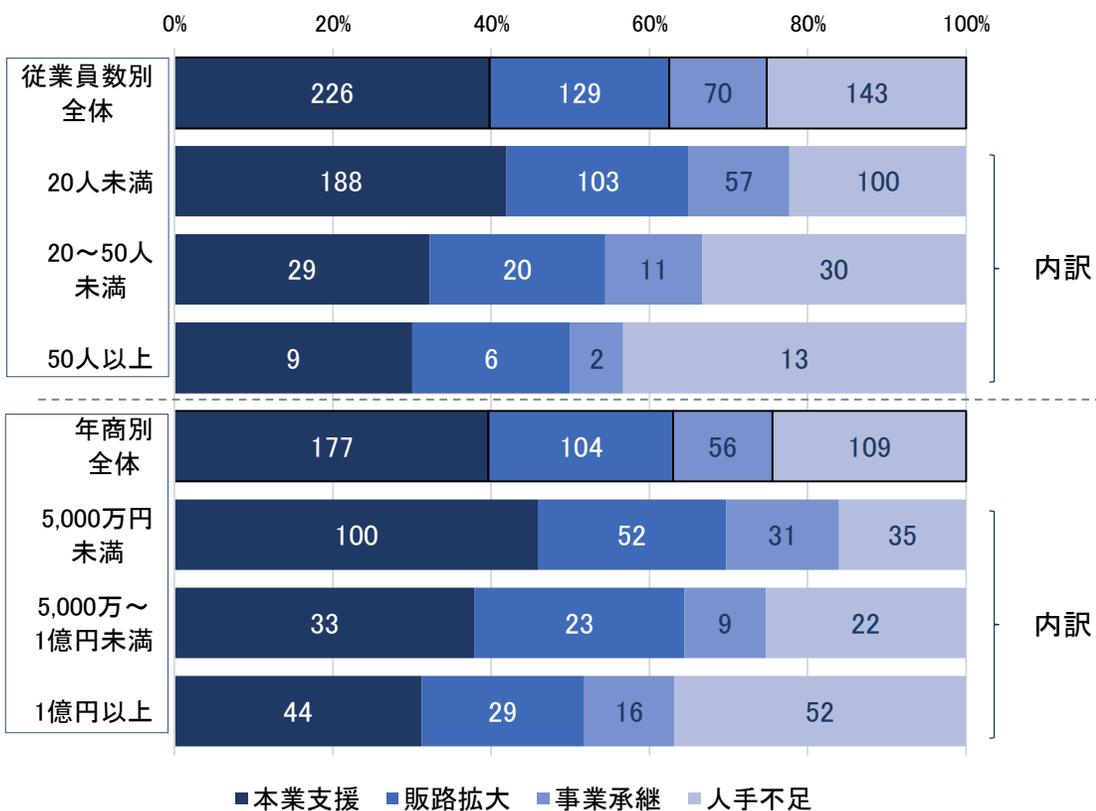
従業員および年商別評価点(前回調査との比較)



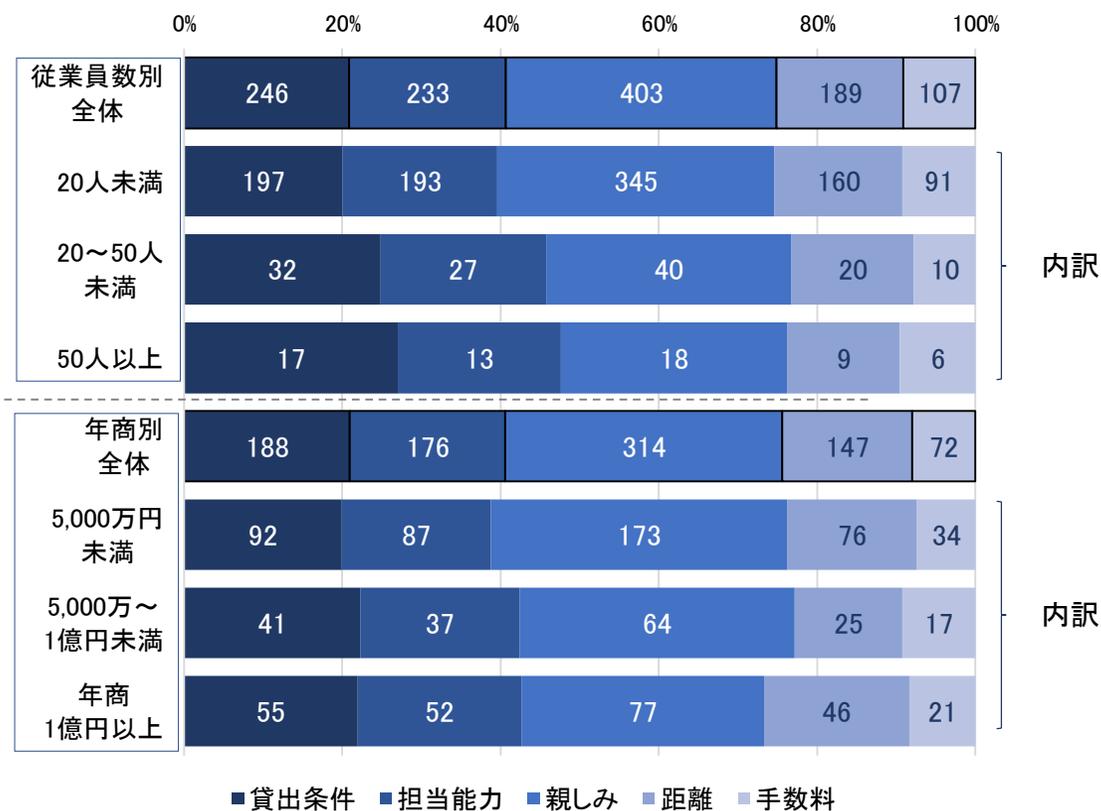
### ■ アンケート結果③

- 以下のグラフは、「お客様が希望する相談事項」および「金融機関と取引する上で重視するもの」を回答頂いたものです。
- 希望する相談事項では、全体として「本業支援」を希望されるお客様が多くみられました。また、規模が大きくなるにつれて、「人手不足」に関する相談事項の割合が高くなっています。
- 重視するポイントでは、「親しみやすさ(≒相談しやすさ)」を上げるお客様が多く、次いで「貸出条件」「担当者能力」等を重視いただいていることがわかります。
- お客様の相談、重視されていることにお応えできるよう、今後も努力してまいります。

お客様が希望する相談事項（設問5関連）



金融機関と取引する上で重視するポイント(設問6関連)



## ■ アンケート結果④

□ ここでは、当金庫に対する課題や要望等をご紹介します(抜粋)。

- ・ これからの経済の動向など(見通しなど)。
- ・ 利用可能な補助金等の案内。
- ・ 以前開催していたセミナー・勉強会的な行事は大変参考になった。
- ・ 世の中の色々な話が出来れば、地元密着でなお良いかと思えます。
- ・ 金融機関に経営相談している会社は少し疑問に思う。企業も金融機関も自立すべき。金庫に対して上層部だけ大きくなっていると思う。支店が手薄。
- ・ 商談、マッチング等の同行・相談など。
- ・ 事業内容を十分理解した上での相談。一番できそうでいて、できていないと思う。
- ・ 地域に合った金融機関としてのサービス、人との触れ合いがもっとあれば良い。他行との差別化。
- ・ 相談できる専門家集団の紹介、相談できる無料サイトなどの紹介を望みます。
- ・ ビジネスマッチングの支援。
- ・ 担当者により訪問頻度の違いが目立つ。
- ・ 「損益計算書や貸借対照表の、どの項目を見て融資の可否を決めるのか」など。
- ・ すべてにおいてスピード感を持って対応して欲しい。情報提供を今以上をお願いしたい。
- ・ IT化等の技術支援。

## ■ アンケート結果⑤-1

□ ここでは、自由記述欄のご意見のうち、当金庫に対する改善すべき点や課題、アドバイス等をご紹介します(抜粋)。

- ・ ネットサービスの充実。
- ・ 会社を経営する上で良い情報があれば教えてほしいです。
- ・ 個人用のネットバンキングをスマホのアプリでできるようにしてほしい。
- ・ お客様とのコミュニケーションを増やして、会社の状況を理解していただきたい。
- ・ 手数料の振込・両替をもう少し低く設定してほしいと思っておりますが、時代の流れで仕方ない面もあるが、少しは努力して頂き、お客様に還元してほしい。
- ・ お昼の時間の利用ができないのが不便です。
- ・ さらに地域密着に特化し、生き残ってほしい。地域密着は簡単そうで簡単ではない。手間を掛けるという事であり、情報通でなくては役に立たない。金庫のスタッフを大切に価値ある職場であってほしい。
- ・ 金融機関も業務量が多く、以前のような顧客回りが難しくなっていると思いますが、利用者側も人手不足で店舗に行く時間が取れません。以前のように利用者を訪問して頂き、手続きができる、他の金融機関との差別化ができると思います。場合によっては手数料を払っても来てもらいたいとも考えます。
- ・ 地域ビジネスの情報を活かして、いろいろな会社とのマッチング等の提案を積極的にしてほしい。
- ・ 職員の方々の顔の見える営業力アップ、インターネットアプリの使いやすさのアップをお願いします。
- ・ お客様の理解を深めると共に、会社への訪問を多くした方が良い。短い時間でよいと思う。もう一点は職員の勉強不足を感じる。金融以外の社会の流れや問題点、それが小規模事業者にどういった影響を与え、活用できるか、そういった話がもっと聞きたいと思う。
- ・ 変化が多い時なので、情報を対話型で推進してほしい。
- ・ いま、信金はどのような方向性でいきたいのか分からない。このようなアンケートを取る前に、内部機能を充実させることが先決ではないだろうか。
- ・ 世の中の動向やビジネス情報(成功事例)などを共有していただけると有難いと思います。
- ・ 地元小規模事業者や個人事業主、個人に寄り添ったFacetoFace の対応をこれからもお願いします。インボイスや電子帳簿保存なども相談に乗ってあげてほしい。
- ・ 今は一番大変な時です。頑張ってはいますが、あとが心配です。その時はまた相談致しますので、宜しくお願いします。
- ・ 中小零細企業への細やかな商品サービスの提案、中高齢者向けの商品サービスの提案、窓口業務者の社員教育の徹底、以上要望です。
- ・ 富山県東部を地盤とする(特に魚津以東)独自性を発揮したビジネスマッチング等に力を入れてはどうか。
- ・ ビジネスマッチング(企業紹介)。

## ■ アンケート結果⑤-1(つづき)

□ ここでは、自由記述欄のご意見のうち、当金庫に対する改善すべき点や課題、アドバイス等をご紹介します(抜粋)。

- ・ デジタル化が進み、人の繋がりや他愛もない会話が出来なくなってきました。銀行等は窓口支払を嫌がり、ネットでの支払を要求します。そんな中、地域の信金さんまでもが同じようなことに力を入れていくと、アナログ世代の人たちは本当に困ります。信金の持ち味は「アットホーム」です！！まだまだ他愛のない会話を楽しみたい人も少なくないですよー。にいかわ信金さん頑張って！！
- ・ 地方銀行、都市銀行、ゆうちょ銀行等とのサービスの差別化、もしくは同等以上のことをしていかなければ、今後は厳しい状況になっていくと思います。信用金庫の良さがユーザーに伝わるようこれからも応援しています。
- ・ インターネットバンキングをもう少し使いやすくしてほしい。振込する時、他行の銀行さんは口座番号の入力だけでよい。振込先の選択に時間がかかる。
- ・ 窓口へお伺いすることが少なくなりましたが、今後NISAやその他の投資信託等についても個人的に相談に乗って頂きたいと思います。いつも親切にアドバイス等を頂きましてありがとうございます。窓口や会社等でお話できるのが嬉しいです。
- ・ インターネット取引は便利ですが、地域金融の特性が失われてしまうのではと思います。
- ・ コンサルティング業務にもっと力を入れてほしい。
- ・ 知っている人が少なくなって、寂しく感じます。
- ・ テリトリーの拡大も大事だと思うが、地元密着の意識が近頃、薄れて来ているように感じます。
- ・ 信金の良さがなくなった。わざわざ信金と取引しなくても普通の銀行の方がメリットが大きい。
- ・ 引き続き本業に対する支援をお願いします。
- ・ 信用金庫さんには、地元企業の仲間であり、身近な親しみやすい存在であってほしい(地銀とは違う存在)。  
例えば、振込手数料は他の銀行(都銀、地銀)と同条件ではなく、同じ金庫内や同支店内の手数料は安くするくらいの独自性があつた方が良くと思う。同じ条件なら地銀へ流れるだけ。振込手数料が高いから、会費の集金にお客さんが来るといった、時代に逆行した現実が出てきています。  
また、窓口での両替等も一律の考え方はいかなものかと思う。一定の範囲(利用回数)はいつでも利用できるといったものが良いのでは。

## ■ アンケート結果⑤-2

□ ここでは、自由記述欄のご意見のうち、当金庫にとっての励みやエールなどを紹介します(抜粋)。

- ・ 地域に根差したサービス、アドバイスを頂くことができる点がメリット。今後も更なるサービス向上に努めてほしい。よろしくお願いします。
- ・ 地元の信用金庫として末永く発展して、中小企業を援助してほしい。
- ・ 魚津の大切な企業としてにいかわ信用金庫さんを応援しています。100周年の巨大ポスターも攻める姿勢が見えてとてもよかったです。一方で、不祥事もちよいちよいい起りがちですから、気を引き締めて、この先100年も愛される企業でいて下さい。
- ・ 他行にはない「親しみやすさ」、「人柄の良さ」が売りかと思えます。100周年のポスターもよかったです。その他、書き切れないので直接お話しさせていただきます。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 他行との最も大きな違い・強みはにいかわ信用金庫さんが持つホスピタリティと感じます。地域に根ざした人に優しい金融機関であり続けて頂きたいと思えます。
- ・ 新川地域、特に魚津に本店を構えるにいかわ信用金庫の役割は今後ますます増大していくと思っております。地域ニーズに合った商工業者の健全なる適切な発展に御指導と御支援を賜りますようお願い致します。最悪な結果になる前に厳しいご指摘も当然求められるところであります。貴金庫の限りないご繁栄とご隆昌を祈念致しております。
- ・ 長年親身にお付き合い頂いており、感謝しております。コロナ前によく開催しておられたセミナーやコンサルタントの派遣は大変ためになりました(最近多い公的補助金申請時には、以前にセミナーやコンサルに教えて頂いたことが大変役に立ち、助けられました)。
- ・ 窓口の方も丁寧で担当の方も親身になっていただき、全体的に好印象です。
- ・ 担当の方が女性なので、いろいろな話ができ親しみやすいです(私も女性です)。そろそろ…と思っていた時に連絡を頂けると、とても嬉しいです。私の動きを把握して下さい、私としてはとても助かっています。寒くなりますが、暖かくして頑張ってください。
- ・ 産学官連携、各機関への橋渡し他、必要な改善アドバイス、参考になりました。
- ・ 地域に寄り添った意見やサービス活動、お金の出入れを忘れても電話をかけて親切に教えてくれるなど助かっており、これからも当金庫と取引をしたい。
- ・ 取引歴はまだ長くないですが、信頼できる方がたくさん居られます。良い時も良くない時もありますが、永く取引をお願いします。
- ・ 担当者の方が顔出して頂けるのは心強い。親近感を感じ相談しやすい。
- ・ 創業時から親身になってもらい感謝しています。私どものように小さい企業にとってはありがたいです。これからも皆さんで元気な「信金さん」でいて下さい。
- ・ いつもお世話になっております。訪問など声がけを頂いており、大変励みになっております。地元の職員さんが多く、人柄も良い人材、大変うらやましいです。今後ともよろしくお願い致します。

## ■ アンケート結果⑤-2(つづき)

□ ここでは、自由記述欄のご意見のうち、当金庫にとっての励みやエールなどを紹介します(抜粋)。

- ・ いつもお世話になり、ありがとうございます。弊社の悩みは販路の確保であり、自社製品を開発しても「その先が繋がらない」状態でした。先日、「しんきんコネクト」をご提案頂きありがとうございます。弊社の弱みの解決に力添え頂き感謝しています。この先も、ご支援頂けるとありがたいです。また、担当の〇〇さん元気なお姿に、私どももやる気が出てきます。今後ともよろしく願います。
- ・ コロナ禍でインターネットバンキングが普及し、職員さんとの対面取引が大分減りましたが、やはり他行さんより親しみやすさがあり、お声掛けしやすいので、これからもいろいろとお願いしたいと思います。
- ・ 信用金庫の窓口対応は自然な感じが気に入っています。
- ・ これからも地域に寄り添った信用金庫として存在し続けてほしいです。
- ・ 週に一度来社して頂いています。何も用件がなくても世間話などで親近感が増しています。取引企業での元気な業種、事業承継の成功例などがあれば保存していただき、企業が望むときアドバイスがあれば良いかも。
- ・ 親しみやすく、何でも相談できる雰囲気が良いと思います。電子請求書対応や保有者のリース化など、他行さんの提案がタイムリーで早いので、信金さんには悪いですが、他行さんに対応してもらっています。
- ・ 当社に寄り添って、適切なアドバイスや相談にも乗って頂いています。今後ともよろしく願います。
- ・ 水橋支店を利用させて頂いていますが、窓口の方の元気さ、明るさは、どこの金融機関より素敵で親しみやすい。支店長さんも親しみやすく、行きたくなる支店。これからも地域密着の信金さんでいてほしい。フード・ドライブの取組みも、いつでも入れられるボックスがあるので利用しやすいです。
- ・ 他の金融機関も業務分割や業務縮小などの動きがあるなかで、信用金庫は今までどおり、これからも地域密着感を出して頑張してほしいです。
- ・ いつも明るく元気のある金庫さんだと思います。いつ来店しても、やさしく対応して下さい。近くにあるので、ありがたく思っています。
- ・ 利用者の立場になって、いろいろな商品や支援を提案して下さい、そして足を運んで下さり、感謝しております。
- ・ 水橋支店の皆様に助けてもらい、何とか2周年を迎えられました。コロナ時期は事業をはじめ大変でしたが、本当にありがとうございます。あと返済まで6年くらいありますが、よろしくお願い致します！
- ・ 人としてきちんとした対応をして頂き、とても感謝しています。ありがとうございます。この先も良い付き合いをして頂きたいと思います。
- ・ いつも応援して頂ける気がします。特に担当の支店長、〇〇さんになってから強く思います。他のスタッフの方も感じが良くて、新庄支店は全体的に最高です。富山の支店のATMを1台ずつ増設してもらえたら嬉しいです(利用時間21時までと合わせて)。

## ■ アンケート結果⑤-2(つづき)

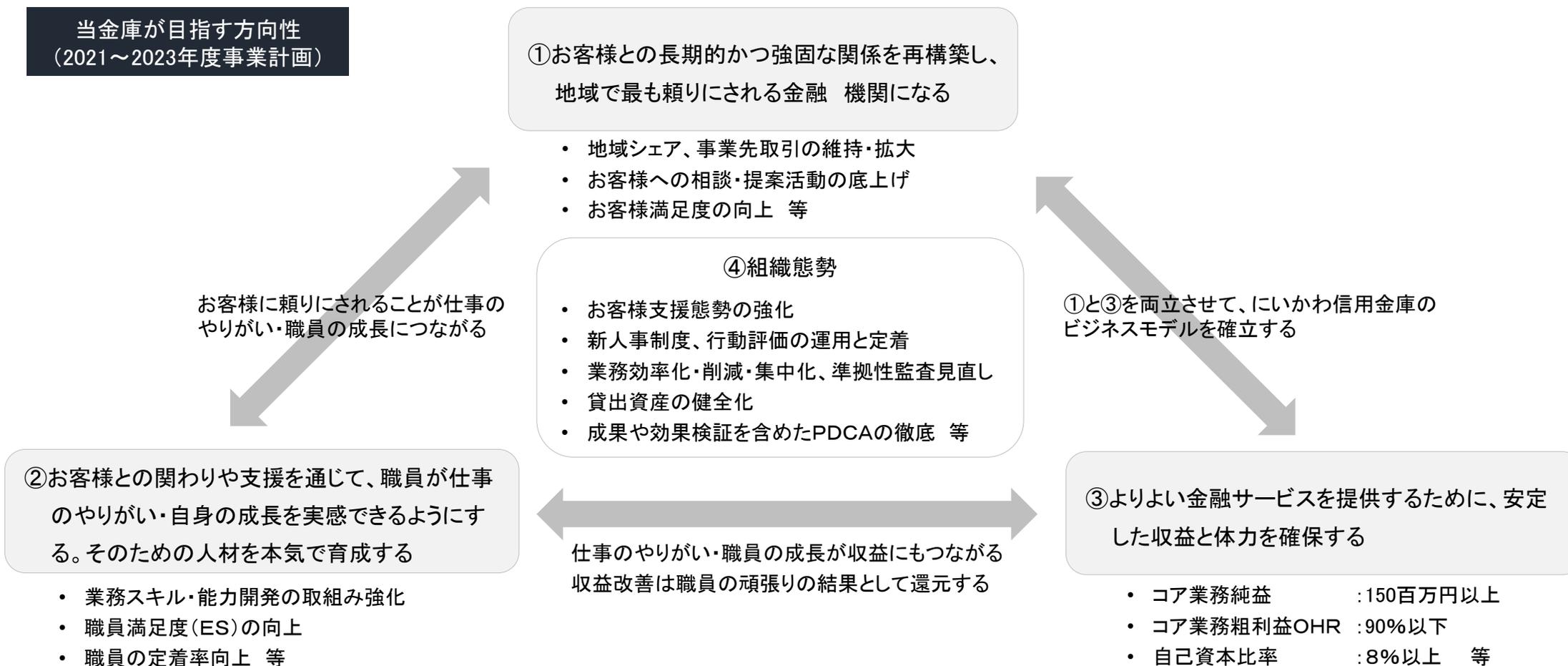
□ ここでは、自由記述欄のご意見のうち、当金庫にとっての励みやエールなどを紹介します(抜粋)。

- ・ 支店長はじめ職員全員、お客サイドに立った対応をされていてとても良い。今後ともよろしくお願ひします。
- ・ きめ細やかな対応いつもありがとうございます。
- ・ 地域密着で親しみやすい。相談しやすいです。
- ・ 今年10月顧問税理士からの紹介で取引を開始。今後ともよろしくお願ひします(コロナ資金相談に際して、メイン行より親切な対応でした)。
- ・ 地銀やメガバンクと違い、近くて丁寧なサービスに感謝しています。また、当法人初期からの長い付き合いとご支援を引き続きお願ひしたいと考えております。
- ・ 御金庫へ電話を掛けた際、とても明るくハキハキとした声で職員の方が対応して下さるのでとても印象が良く、弊社でも見習うべき点だと感じております。創立100周年を迎え、さらに地域の皆様に愛される企業となりますよう心よりお祈り申し上げます。100周年のポスターは支店ごとに工夫をされており、また支店スタッフの方で構成されていて親近感(信金感)たっぷりです、弊社の中でも話題でした。これからも引き続きよろしくお願ひいたします。
- ・ 信金間での手数料無料はとても助かります。他行では同じ支店でも手数料がかかるところもあり、その点信金さんの企業努力だと思いますが、このご時世利用者側の利便性を大切にしてください。これからも宜しくお願ひ致します。
- ・ 大変親身になって相談に乗ってくれる。ありがとうございます。
- ・ 気軽に相談に乗って頂き、ご融資相談では非常に感謝しております。今後ともご支援の程、宜しくお願ひします。
- ・ 地域社会繁栄への奉仕。中小企業の健全な発展、豊かな国民生活の実現、3つの理念は地域社会発展には欠かせないものです。その実現のために、にいかわ信金さんは必要です。
- ・ 信用金庫は、地元根差した支援をしていただける金融機関だという思いが強い。今後も地域密着で、お客様に寄り添ったサービスをお願ひします。職員の方々も親しみやすく、何でも相談しやすい方ばかりです。

■ 終わりに ～アンケートご協力へのお礼と当金庫が目指す方向性～

この度は、アンケートにご協力頂きまして、誠にありがとうございました。今回のアンケートでは、励ましやエールなどを頂いた一方で、「心情を含めたお客様との寄り添い方」、「お客様の立場で立つて考えることとは何か」、「にいかわ信金らしさとは何か」といったことなど、あらためて考えさせられたこと、反省すべきこと、気づきなども多く頂きました。

今回、ご協力頂いたアンケートをもとに、改善と努力を重ねていきますので、今後の活動にご期待下さい。





100周年記念フォトコンテスト最優秀作品

～にいかわ信用金庫100周年記念  
フォトコンテスト作品～

100年後に残したい  
地域の行事・伝統文化・人々の  
生活や風景等、地元の魅力を  
伝える写真を募集しました

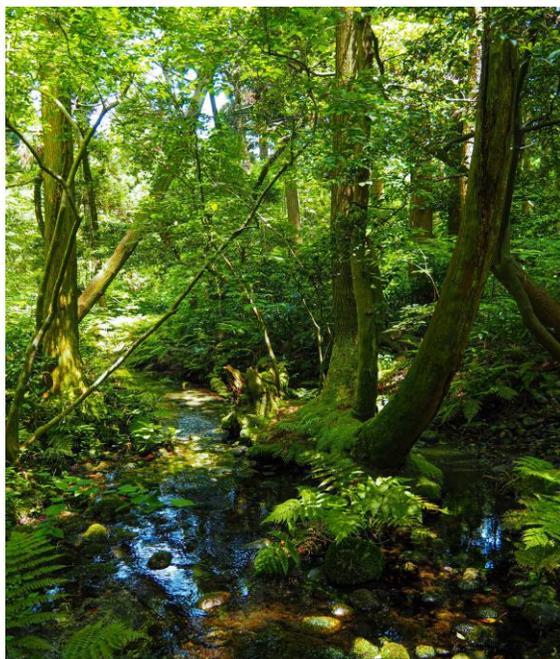


■にいかわ信用金庫 100周年記念フォトコンテスト作品②



これからも ず〜っと しんきん感  
100th Anniversary

■にいかわ信用金庫 100周年記念フォトコンテスト作品③



これからも ずっと しんきん感  
100th Anniversary

■おかげさまで、にいかわ信用金庫は令和5年9月に創立100周年を迎えることができました。

## 100周年ポスター (Thinking感)

これらのポスターは、100周年スローガン『これからも ず〜っと しんきん感』の“Thinking感(共に考え、意見を等を出し合える)”を表しています。創立100周年に向けて地域の皆さまにお伝えるポスターのデザインを営業店毎に職員が考えて作成しました。まるで映画のポスターのようにデザインしましたので、楽しんでみて下さい。



本店営業部



桜井支店



生地支店



入善支店



泊支店



魚津駅前支店



水橋支店



新庄支店



富山支店



滑川営業部



これからも ず〜っと しんきん感  
100th Anniversary