

令和3年度 利用者満足度  
アンケート調査結果について  
青森県信用組合

令和3年7月実施

# 令和3年度 利用者満足度の調査結果について

## 1. 調査実施要綱

### (1) 実施時期

令和3年7月1日（木）～令和3年7月30日（金）

### (2) 調査方法

得意先並びに支店窓口での対面方式による手渡しとし、返却は郵送といたしました。

### (3) 聴取対象

当組合をご利用する個人のお客さま

### (4) 聴取人数

2,500人（内訳 本支店 100人×25店舗）

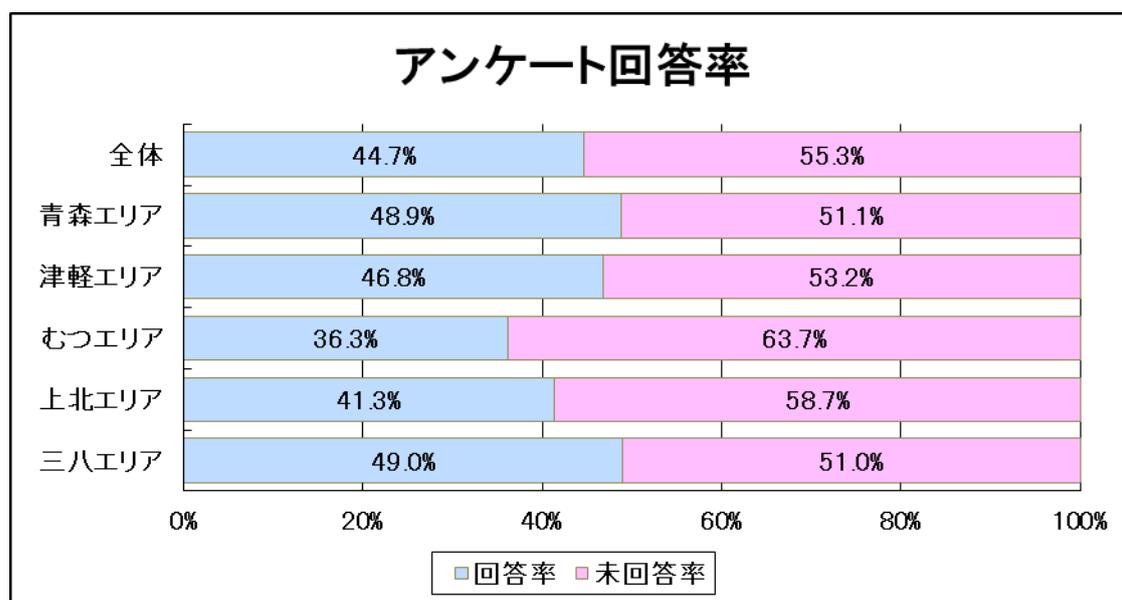
## 2. 調査結果

### (1) 回答者の状況について

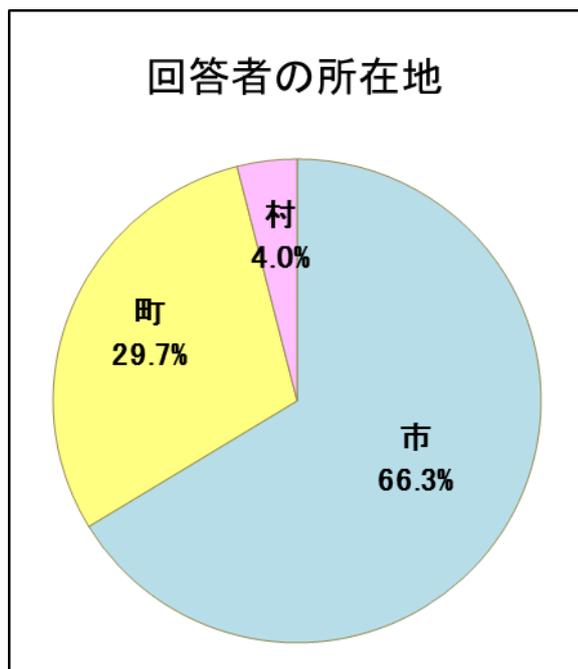
#### ① アンケート用紙回答率について

（単位：人）

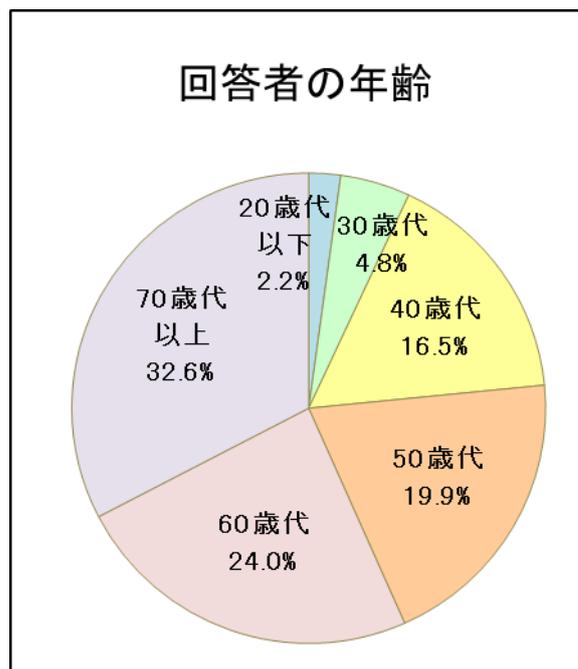
	青森エリア	津軽エリア	むつエリア	上北エリア	三八エリア	全 体
配付数	700	400	400	600	400	2,500
回答数	342	187	145	248	196	1,118
回答率	48.9%	46.8%	36.3%	41.3%	49.0%	44.7%



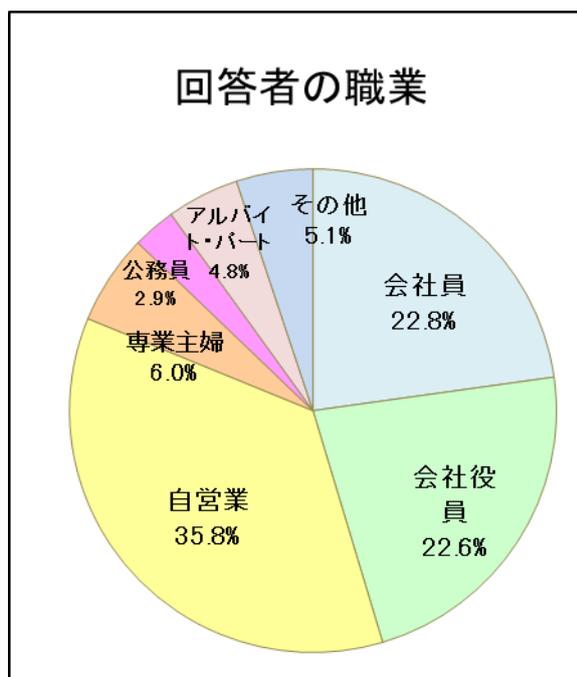
② 回答者の所在地



③ 回答者の年齢



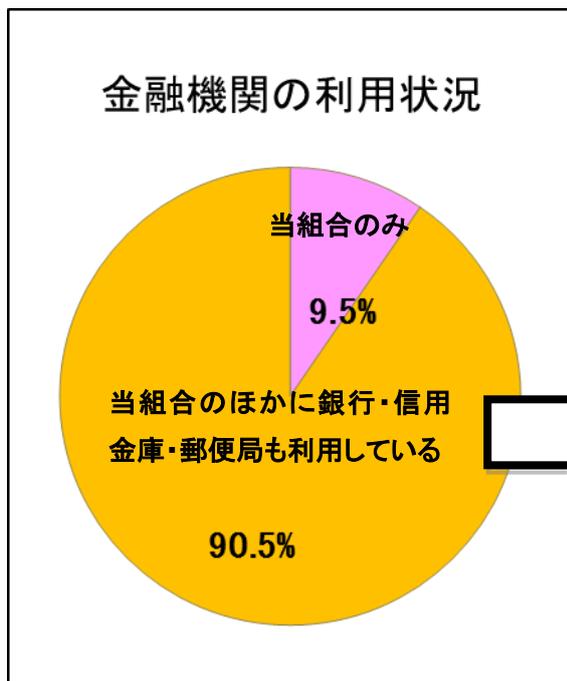
④ 回答者の職業



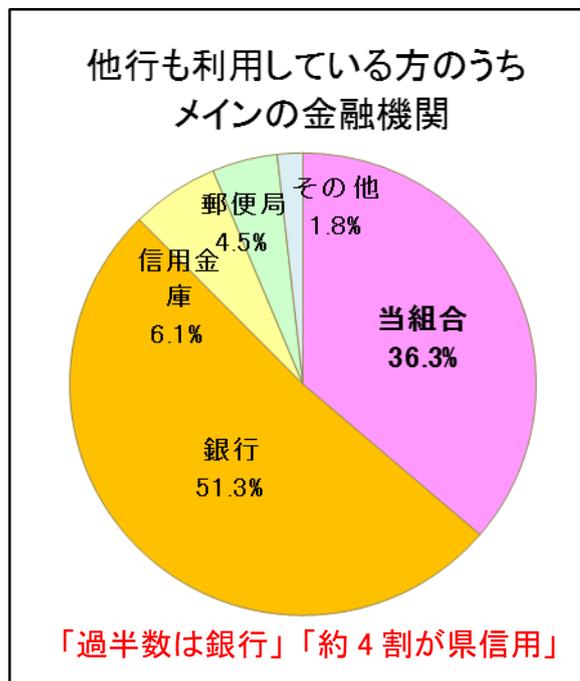
(2) 回答結果について

【金融機関のご利用状況について】

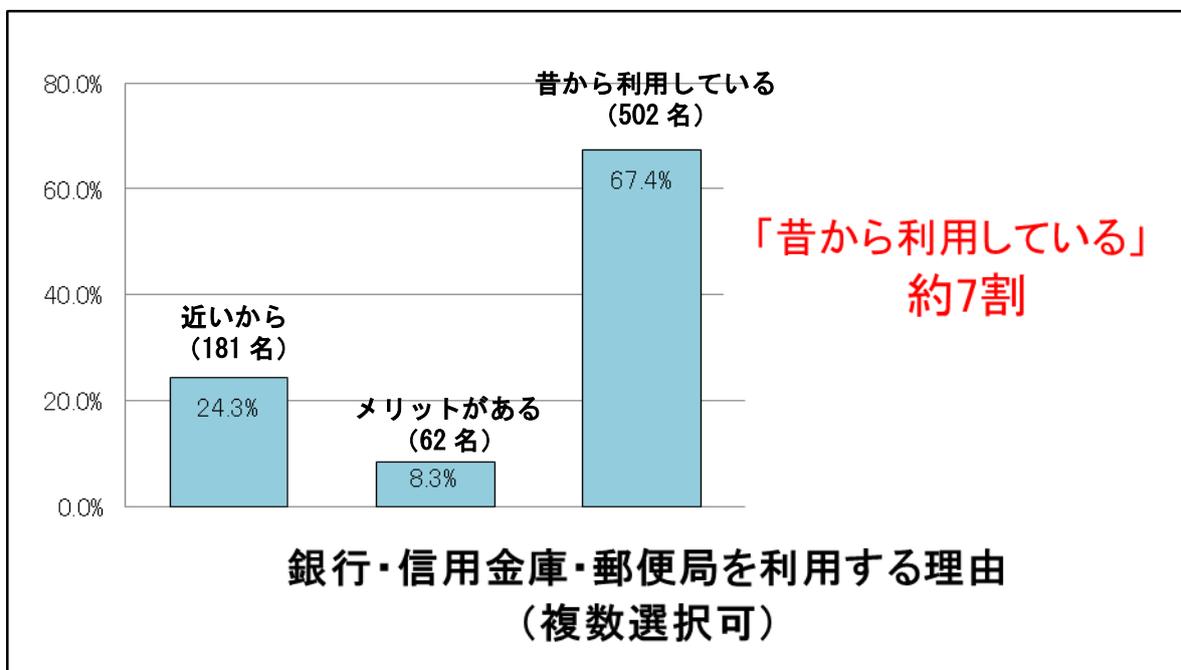
① 金融機関の利用状況



② メインの金融機関



③ 銀行・信用金庫・郵便局を利用する理由



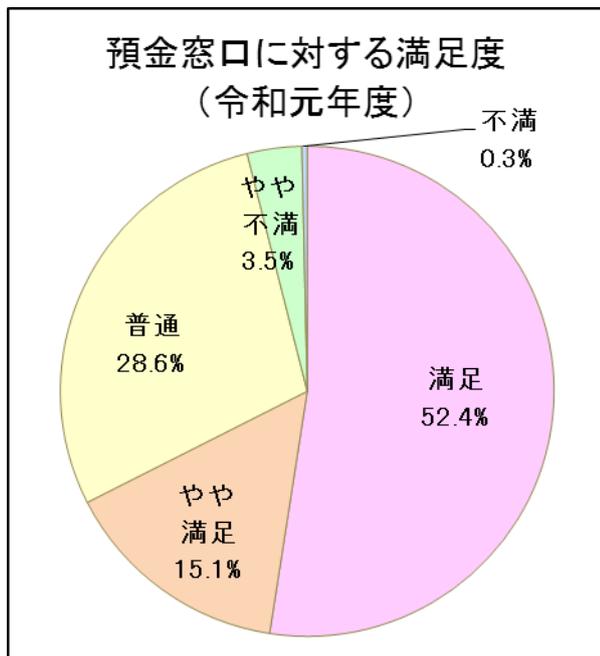
今回の調査では、当組合のほか銀行・信用金庫・郵便局等を利用されている方が全体の9割を占めており、その中で約4割の方が当組合をメインバンクとしてご利用いただいております。

なお、他金融機関をメインバンクとして利用されてるお客様から理由をお聞きしたところ「昔から利用している」「近いから」という意見が多く見られました。

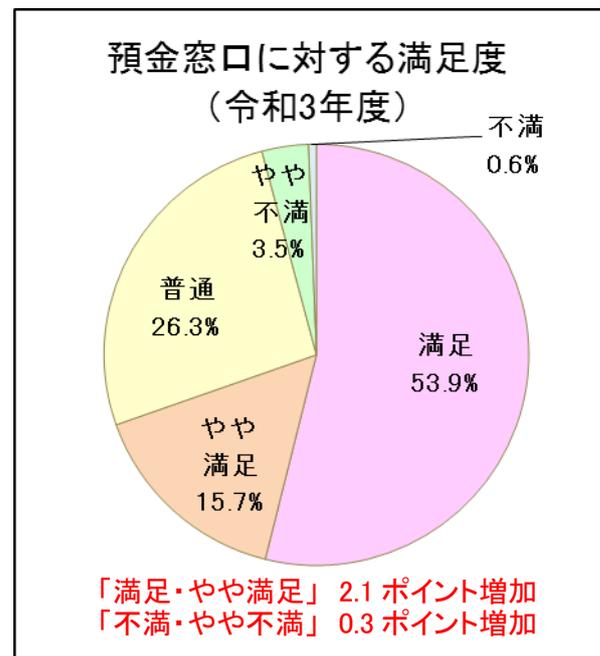
【当組合の預金窓口について】（預金窓口利用者 1,009 名の意見）

① 預金窓口に対する満足度

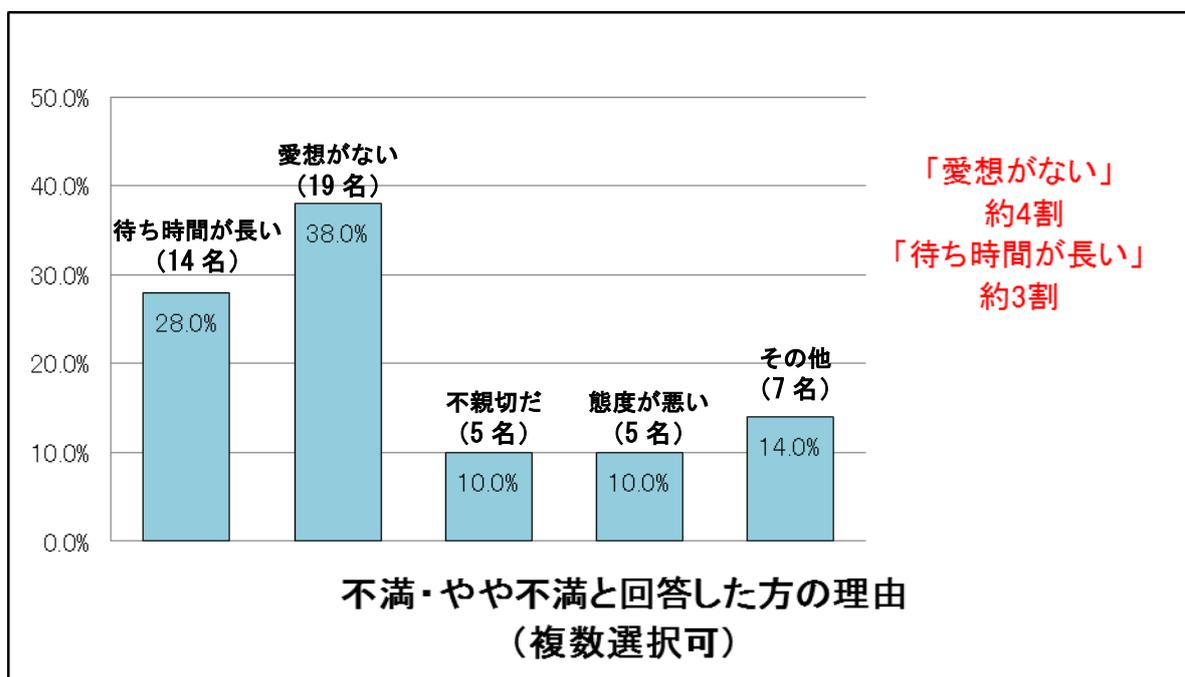
【前回実施内容】



【今回実施内容】



② 預金窓口に対する意見・要望



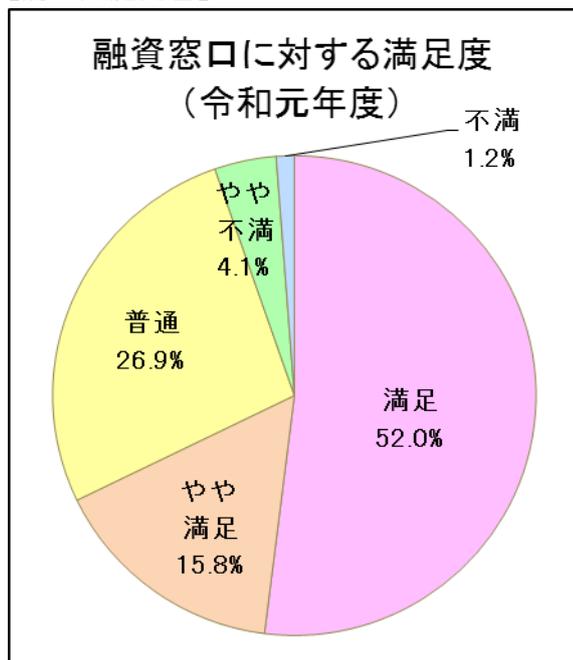
今回の調査では、「満足」、「やや満足」と回答した方が前回調査時より 2.1 ポイント増加し、多くのお客様からご満足をいただいております。ご満足いただいたお客様からは、「親切ですごく満足しています」「窓口の職員に笑顔がある」「大変親切で話しやすい」「以前より、待ち時間が短くとても助かる」などお褒めの言葉をいただくことができました。

一方で、「不満」、「やや不満」と回答した方は前回調査時より 0.3 ポイント増加となり、「愛想がない」「待ち時間が長い」「来店時の挨拶に元気がない」「待ち時間が長い」「笑顔が少ない」などのご意見もいただいております。

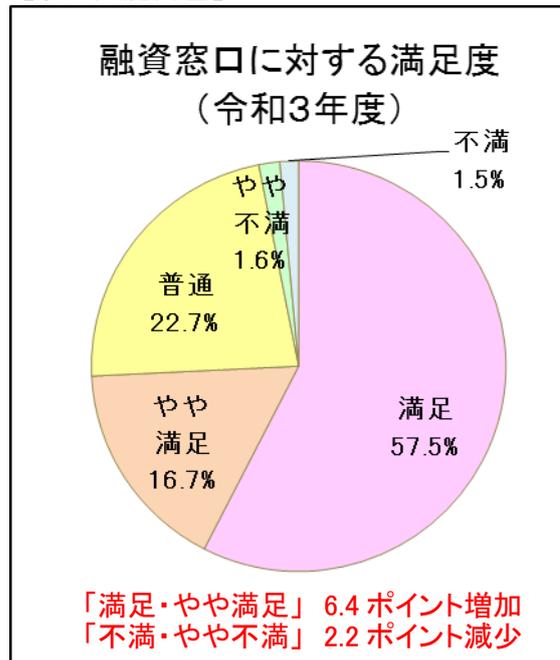
【当組合の融資窓口について】（融資窓口利用者 549 名の意見）

① 融資窓口に対する満足度

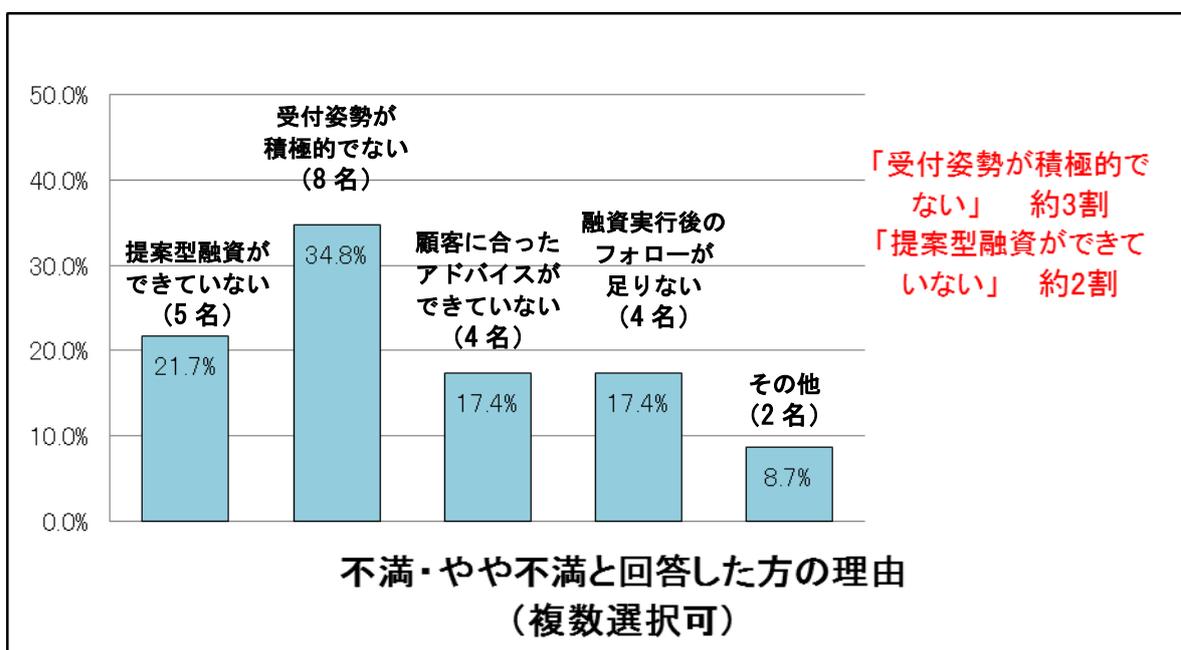
【前回実施内容】



【今回実施内容】



② 融資窓口に対する意見・要望



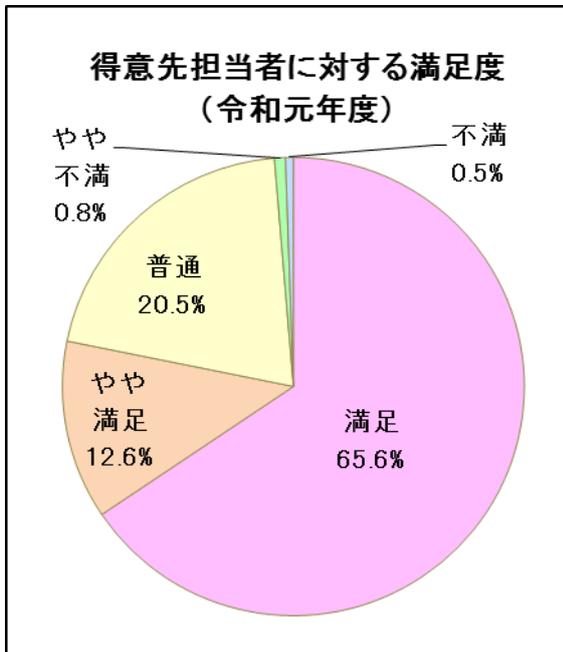
今回の調査では、「満足」、「やや満足」と回答した方が前回調査時より 6.4 ポイント増加し、多くのお客様からご満足いただいております。ご満足いただいたお客様からは「快く融資の相談に乗って頂きありがとうございました」「いつも当方にあった情報提供等を頂きとても助かっています」「ローンの審査が早かった」という感謝の声をいただくことができました。

しかしながら、「受付姿勢が積極的でない」「提案型融資ができていない」「もう少し金利の低い商品を提案して欲しい」という不満があったほか、「“けんしんよう” だからこそその姿勢を期待している」という意見もいただきました。

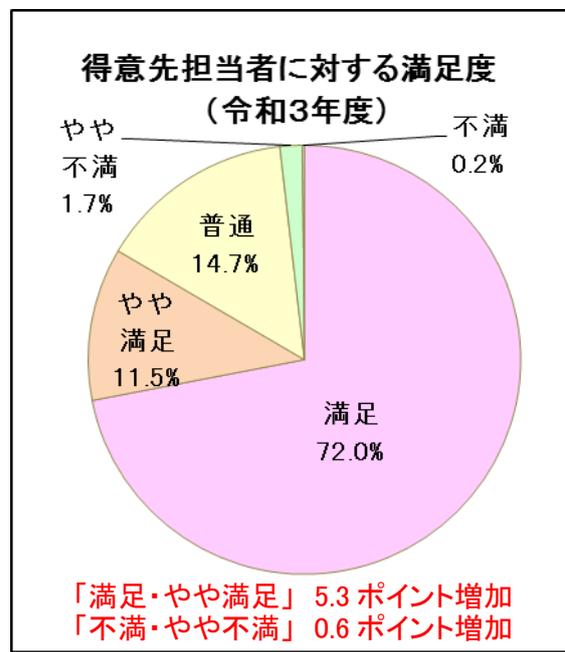
【当組合の得意先担当者について】（得意先利用者 666 名の意見）

① 得意先担当者に対する満足度

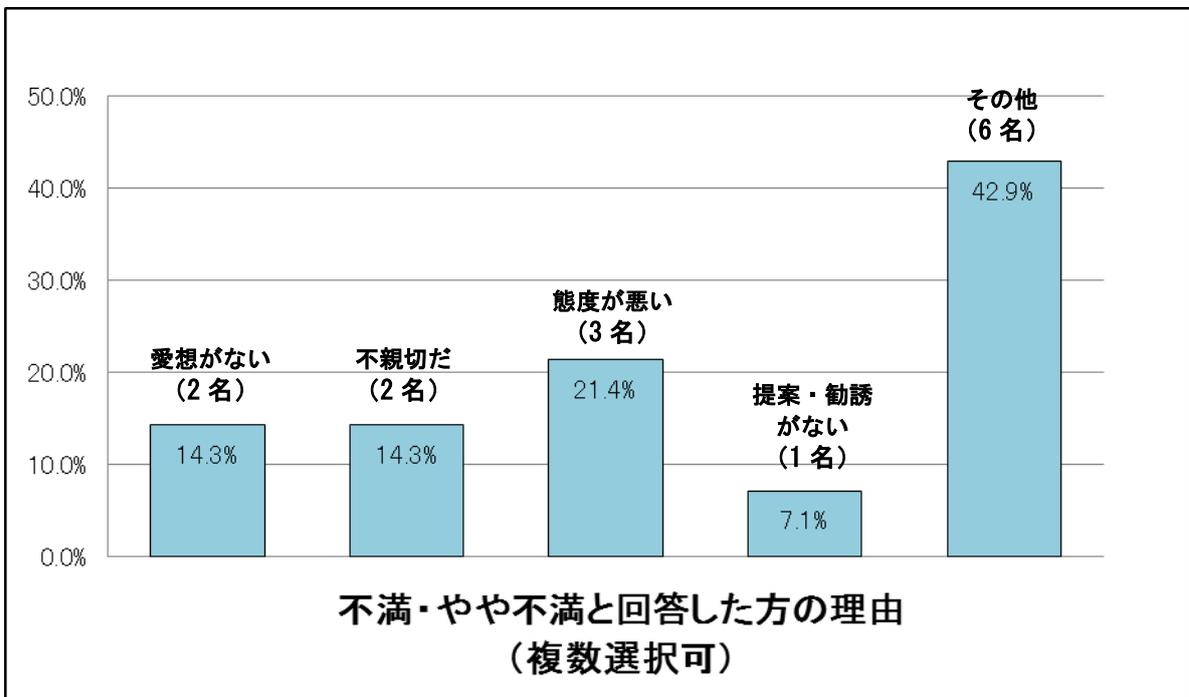
【前回実施内容】



【今回実施内容】



② 得意先担当者に対する意見・要望

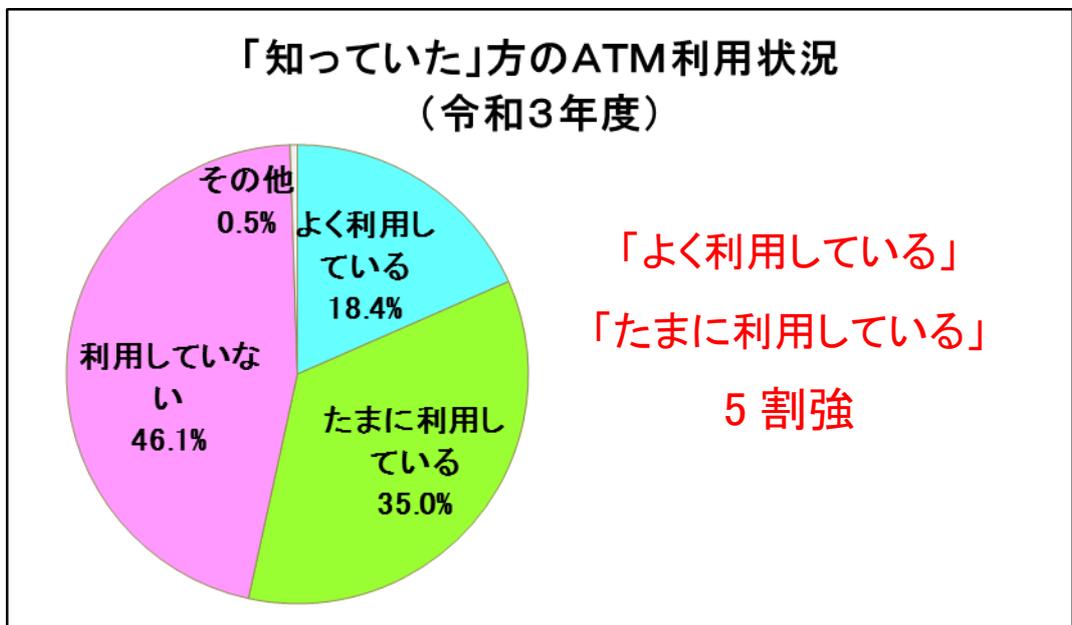
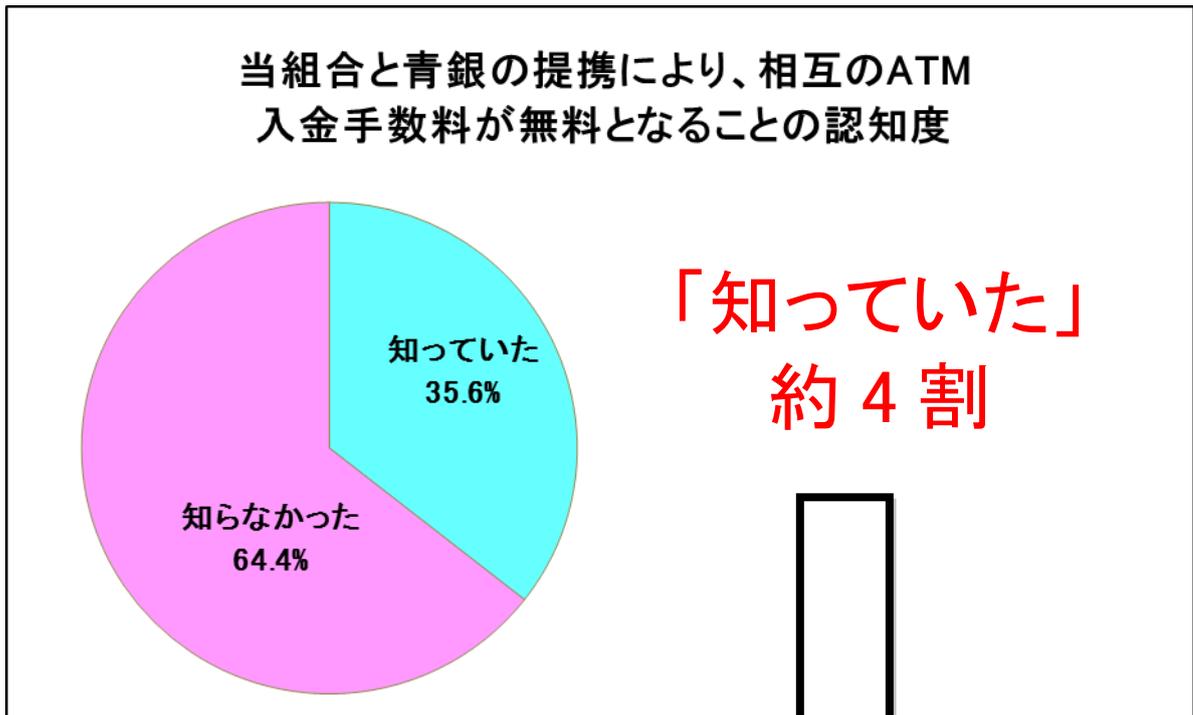


今回の調査では、「満足」、「やや満足」という回答を 83.5%のお客様からいただいております。前回調査時より 5.3 ポイント増加と前回に引き続き、高い評価をいただいております。また、多くのお客様より「皆さん良い人ばかりです」「集金が助かります」「いつも快く用事を引き受けていただき感謝しています」「礼儀正しいです」という感謝の声をいただくことができました。

一方で、「不満」「やや不満」と回答した方は前回調査時より 0.6 ポイント増加しており、「態度が悪い」「愛想がない」「遅くなる時は連絡してほしい」「ローンの勧誘がしつこい」などのご意見もいただきました。

【当組合のATMについて】

① 当組合のATMに対する満足度

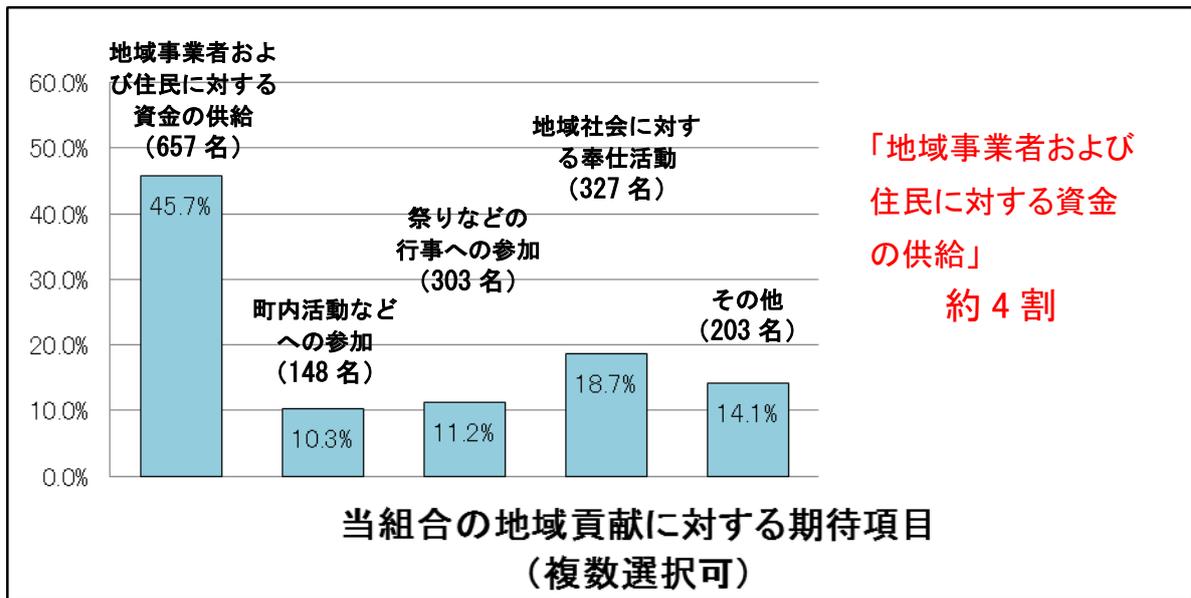


今回の調査では、当組合と青森銀行の提携により、相互のATM入金手数料が無料となることについてお尋ねしたところ、「知っていた」35.6%に対し、「知らなかった」64.4%と知名度が低いことが分かりました。

しかしながら、「知っていた」と回答をいただいた方のうち、「よく利用している」「たまに利用している」が53.4%と過半数を占めており、更にお客様への認知度を上げることにより、利便性向上に繋げて参ります。また、その他ご意見として「ATMの増設」「青森銀行と提携しているのであれば、県信用の通帳も利用できるようなれば便利」、「稼働時間の延長」、「通帳の磁気不良の改善」などのご意見もいただきました。

## 【当組合の地域貢献について】

### ① 当組合に期待する地域貢献



当組合は、協同組織金融機関として地元の事業者や住民の皆さまの資金ニーズにお応えするため各種融資商品を提供しているほか、各地で行われているイベント・行事などへの参加やロビー展の開催など、地元の皆さまとの交流も行っております。

本年は第12回けんしんようエコ絵画コンクールを実施し、同コンクールを通じて、子ども達に自然・森林の美しさや環境保護の大切さについて理解していただく活動に努めているほか、県内の子供たちとその家族のこころと身体の健全な育成を支援するため「しんくみピーターパンカード」に係る寄付金を幼保連携型認定こども園等に贈呈いたしました。

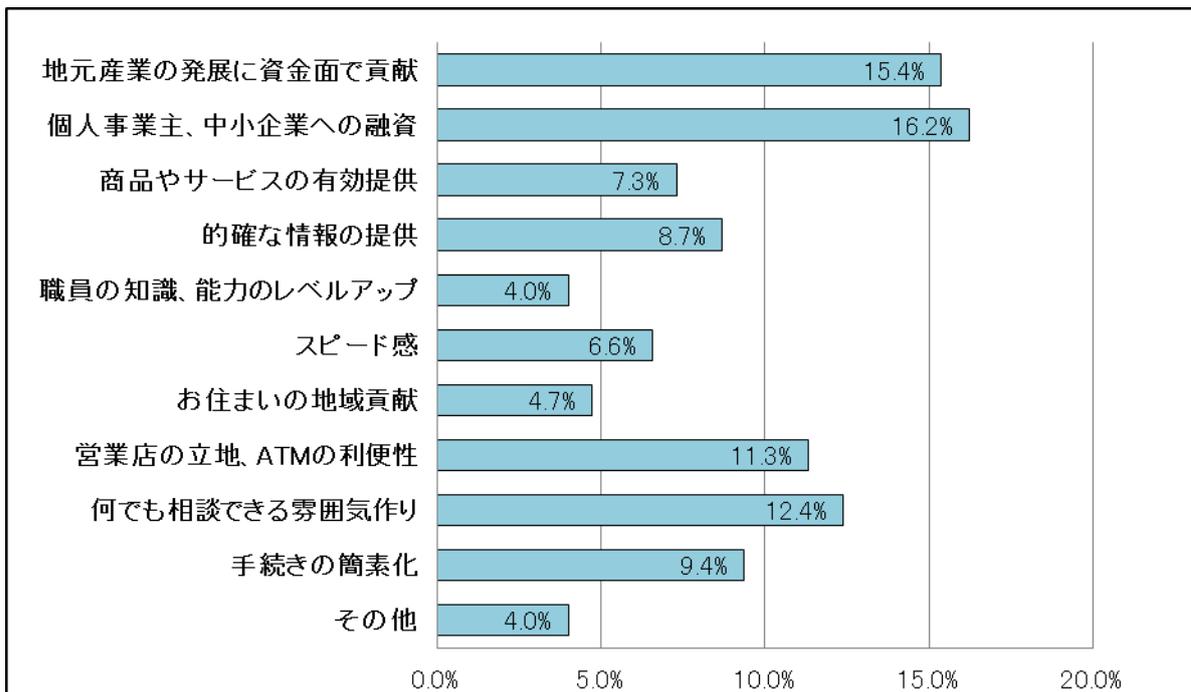
### (3) 改善への取り組み

前回の利用者満足度調査の結果を踏まえ、次のような取り組みを行いました。また、今回の調査においても貴重なご意見を多数頂戴しておりますので、できることから順次改善していきたいと考えております。

- 各種研修・勉強会等を実施し、職員のレベルアップ・スキルアップを図りました。  
また、若手職員の一層のレベルアップ・スキルアップを目指し、「初めての得意先担当者による研修」「初めての融資担当者による研修」のほか「若手職員フォローアップ研修」を複数回実施しました。
- 預金に関する各種ご意見にお応えし、金利上乘せ定期預金「年金定期“沙羅”」「年金予約定期“福寿”」、懸賞金付定期預金「虎の子」等を販売いたしました。
- 地域貢献活動の一環として、上部団体であります全国信用協同組合連合会主催によるクラウドファンディングサイト「MOTTAINAI もっと」を活用し、コロナウイルス感染症の影響を受けたお客様のご支援に積極的に取り組みました。
- ローン商品に関する各種ご意見にお応えし、従来の商品よりも低い金利に対応したフリーローンにリニューアルしたほか、各種消費者ローンの金利引き下げを期間限定で実施しました。

## 【当組合について】

### ① 当組合に期待する営業活動



今回の調査では、50周年の節目を迎えた当組合に対して、今後の営業活動に何を期待するかをお尋ねしたところ、「個人事業主、中小企業への融資」16.2%、「地元産業の発展に資金面で貢献」15.4%と融資等の円滑な資金提供に期待するご意見が約3割を占めました。

また、その他のご意見として、「近いので便利」「対応がものすごく良いので気持ちがよい」「何でも相談できる雰囲気があり、職員も親切・丁寧に対応してもらいたい」「50周年おめでとうございます。地域になくてはならない“けんしんよう”として、今後ともよろしく申し上げます。」といった非常にありがたいご意見を多数いただきました。

一方で、「預金金利が低い」「若い職員の指導不足」「駐車場が狭く、出入りが大変」「話を聞くだけでなく、アドバイスもお願いしたい」「店舗とATMコーナーがなくなり、通帳も利用できなくなったことから、非常に不便で残念です」などのご意見もいただいております。

### (4) 総括

今回のアンケート調査では、預金窓口・融資窓口・得意先担当者の各部門で7~8割の方から「満足」「やや満足」の評価をいただきました。多くのお客さまに当組合の提供するサービスについてご満足、ご理解いただき、感謝申し上げます。

一方で、預金窓口4.1%、融資窓口3.1%、得意先担当者1.9%のお客さまより「不満」「やや不満」の評価をいただいております。当組合では、お客さまからのニーズにお応えできるよう、お客さまから寄せられた貴重なご意見を真摯に受け止め、お客さまの満足度向上に取り組んで参ります。

当組合は50周年という節目を迎え、今後は更に地域のお客さまに信頼され、必要とされる金融機関として、職員のスキルアップ向上を図り、お客さまの事業価値の向上に繋がる金融サービスを提供していく所存でございます。

最後に、今回の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。

以上