

# 「ひだかしんきんお客さまアンケート」の結果について

当金庫は地域における存在価値を高めていくため、地域のお客さまにご満足いただけるようサービス向上を目指して、「ひだかしんきんお客さまアンケート」を実施いたしました。その結果について概要をご報告いたします。

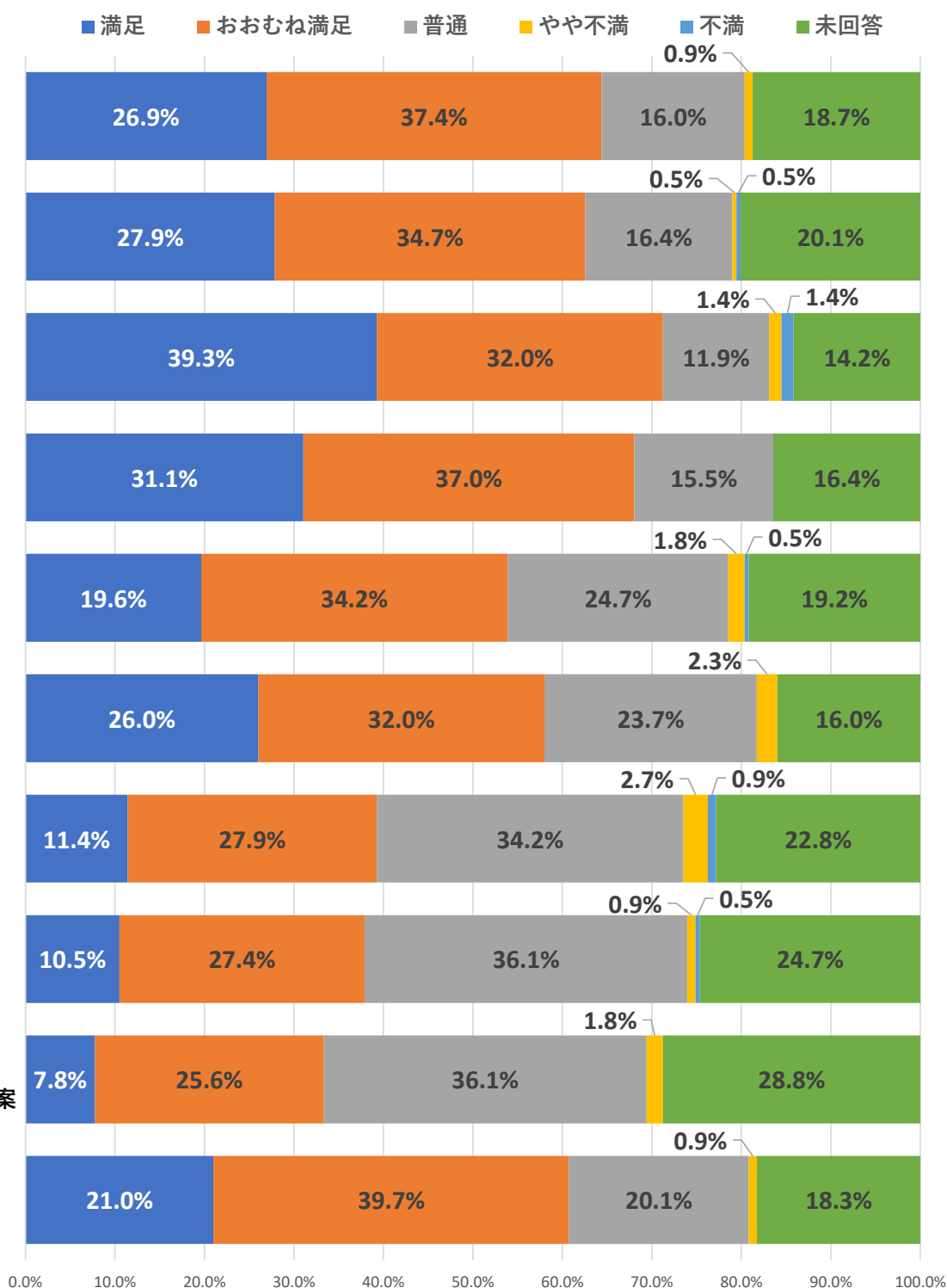
調査期間 令和4年11月21日～12月30日

調査対象 取引のある個人・法人のお客さまから、年代・業種を均等に抽出した1,000先

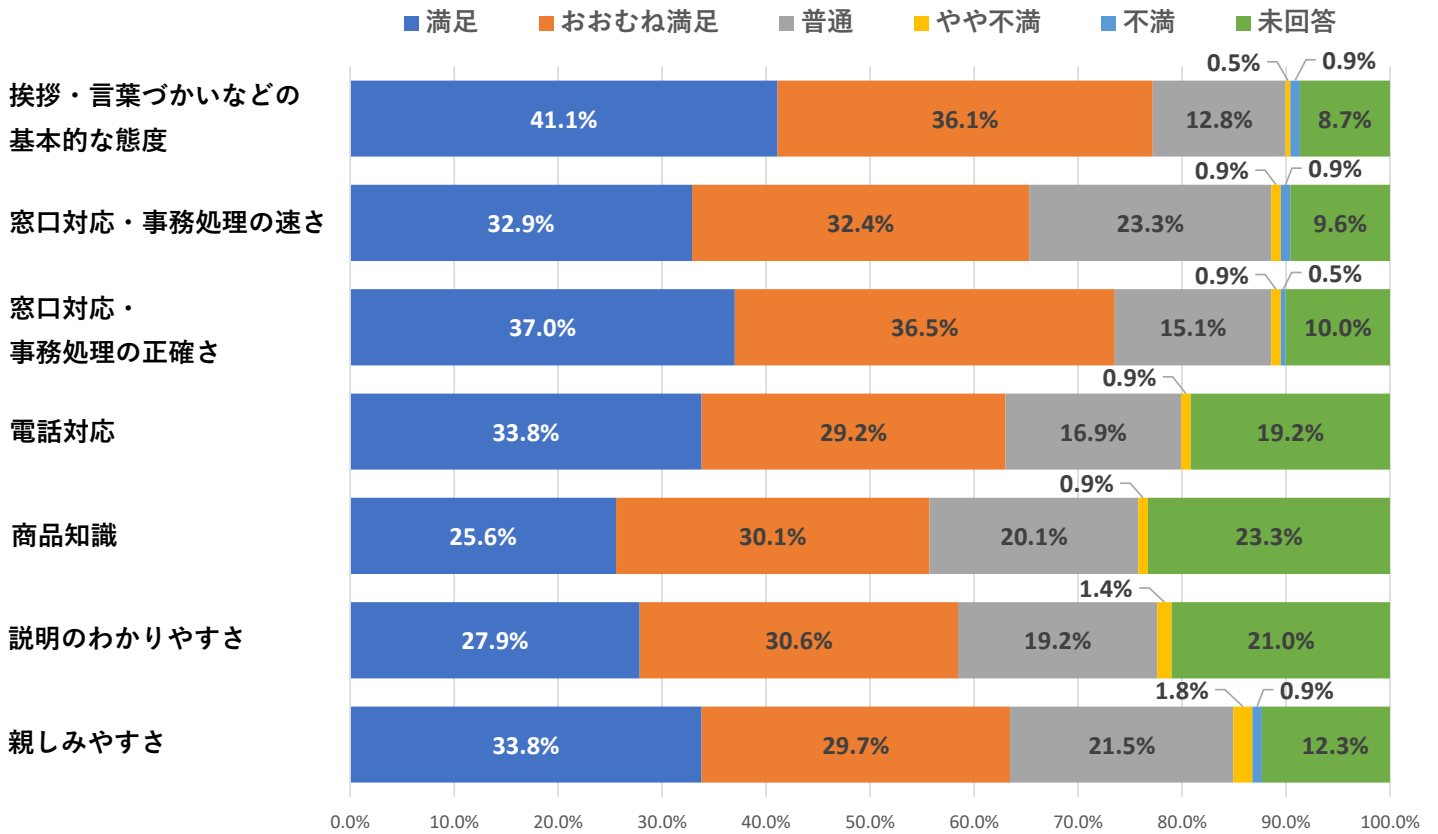
調査方法 アンケート用紙の封緘による郵便回収および窓口等での回収

回答者数 219先

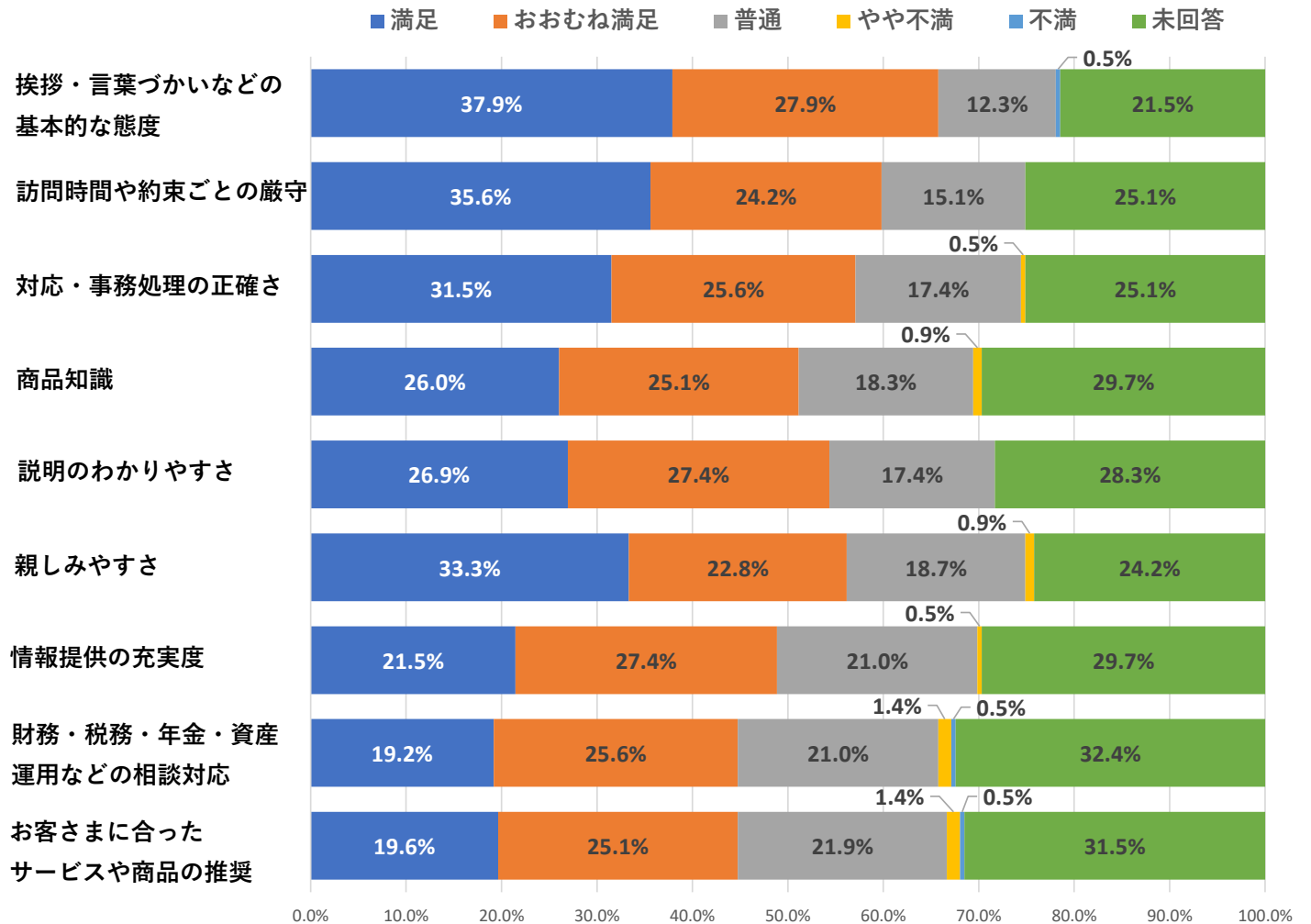
## ●当金庫の総合的な満足度について



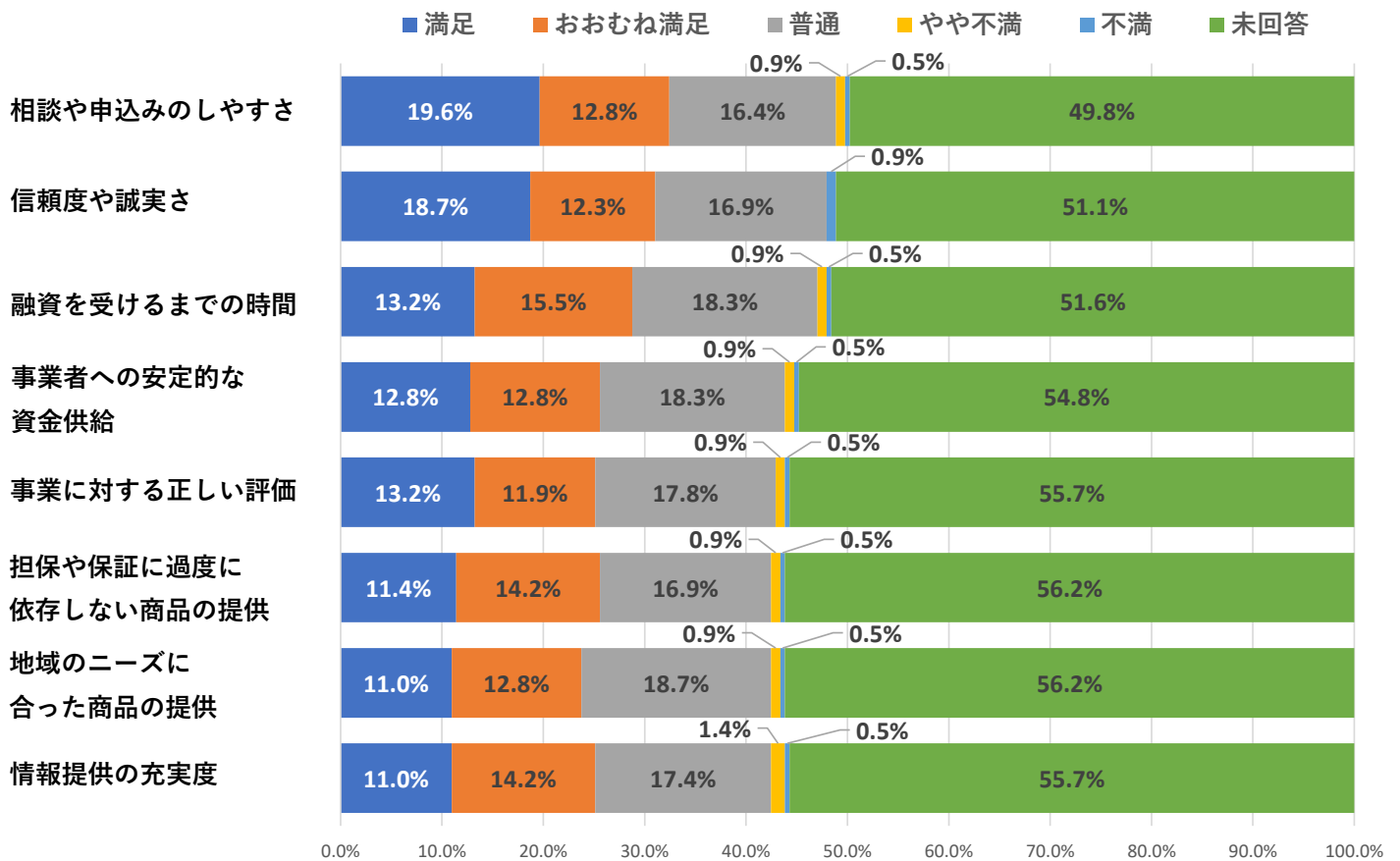
## ●当金庫の窓口対応について



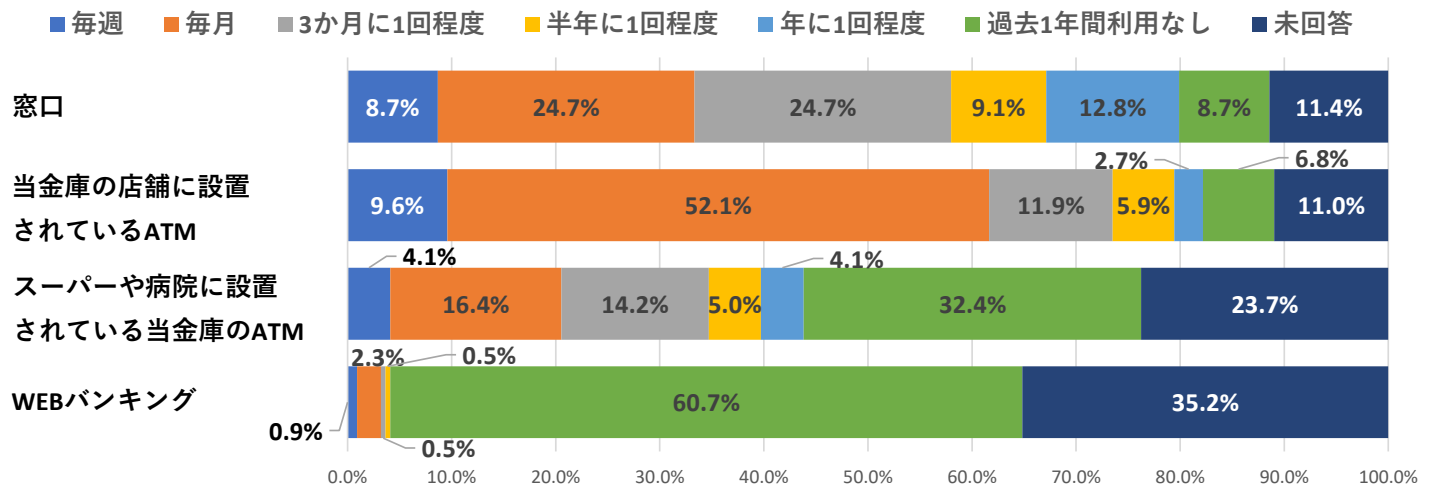
## ●当金庫の営業担当者の印象について



## ●融資業務に関する当金庫の評価について

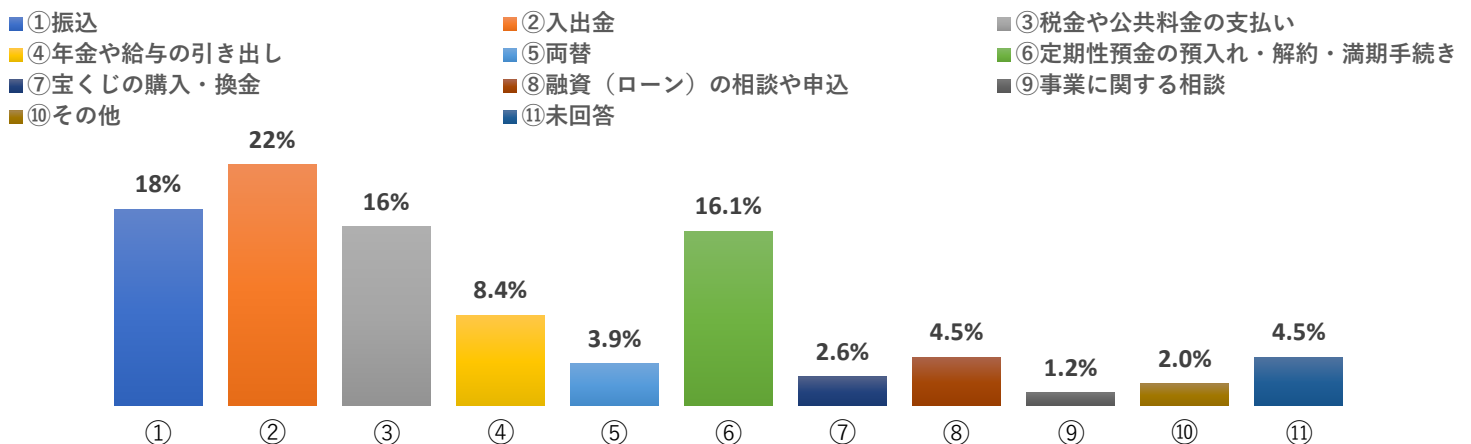


## ●当金庫の利用頻度について



## ●窓口の利用目的について

※複数回答あり



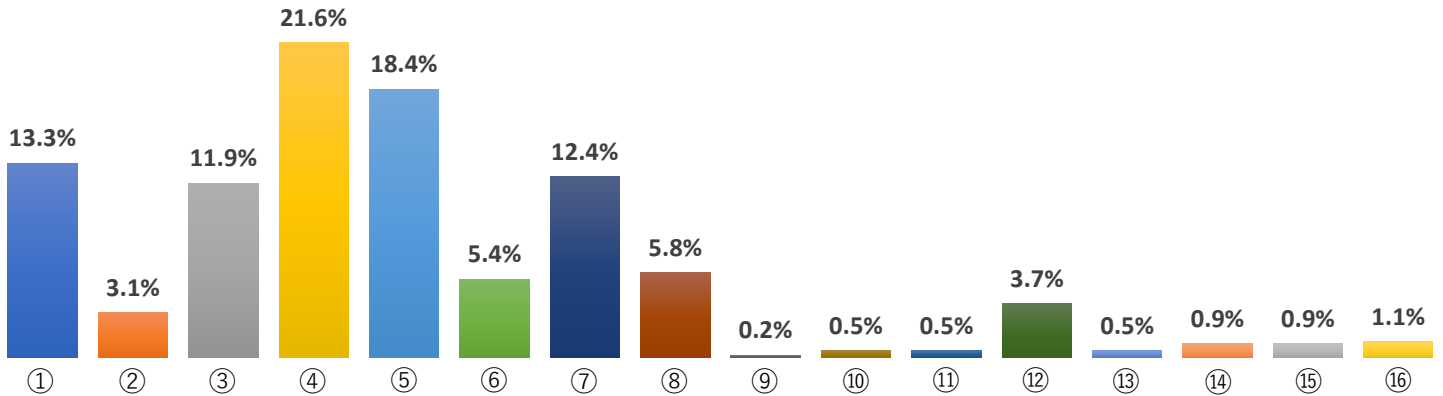
●金融機関で預金する際に重視する点 ※複数回答あり

■金利 ■粗品の充実度 ■懸賞金や懸賞品 ■手続きのしやすさ ■預入期間 ■その他 ■未回答



●当金庫を利用する際に重視する点 ※複数回答あり

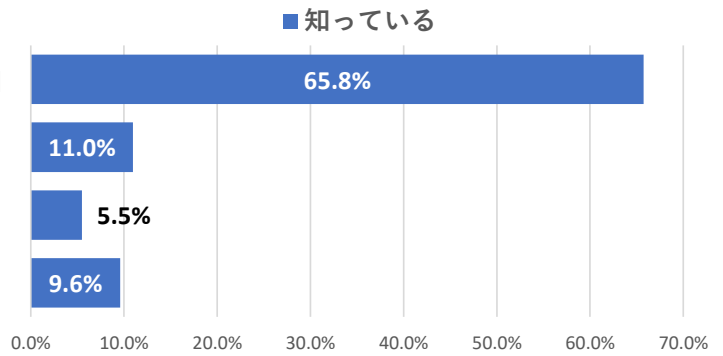
- ①経営が安定している
- ②情報開示に積極的で経営姿勢が透明である
- ③地域社会への貢献度が高い
- ④店舗が近くて便利
- ⑤ATMが近くて便利
- ⑥店舗に清潔感がある
- ⑦職員の対応・人柄が良い
- ⑧家族や知り合い、取引先が利用している
- ⑨子育て向け商品・サービスが充実している
- ⑩高齢者向け商品・サービスが充実している
- ⑪事業者向け商品・サービスが充実している
- ⑫金利・手数料
- ⑬インターネットやスマートフォン等の取引手段が充実している
- ⑭その他
- ⑮特になし
- ⑯未回答



●当金庫の商品・サービス等で知っているもの

①定期性預金商品

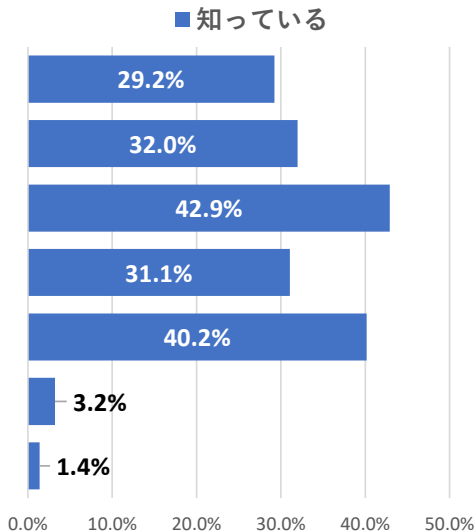
- ひだかしんきん懸賞金付き定期預金「NEW! スーパーチャンス」
- ひだかしんきん健康サポート預金
- ひだかしんきん退職金専用定期預金「YOU悠セカンドライフ」
- 年金受給者向け優遇金利預金「ふれ愛定期預金」



②融資商品

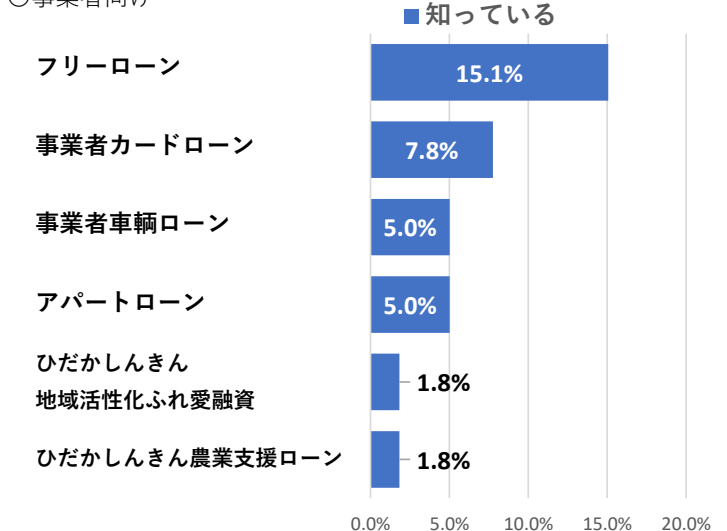
○個人向け

- フリーローン
- カードローン
- 自動車ローン
- 教育ローン
- 住宅ローン
- シニアライフローン
- 職域ローン

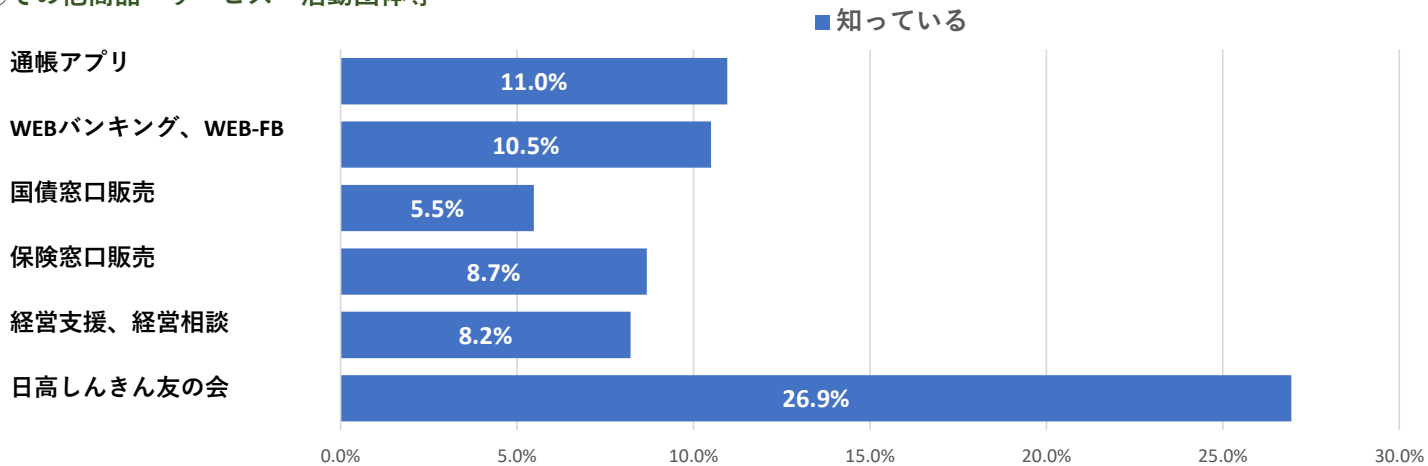


○事業者向け

- フリーローン
- 事業者カードローン
- 事業者車両ローン
- アパートローン
- ひだかしんきん地域活性化ふれ愛融資
- ひだかしんきん農業支援ローン

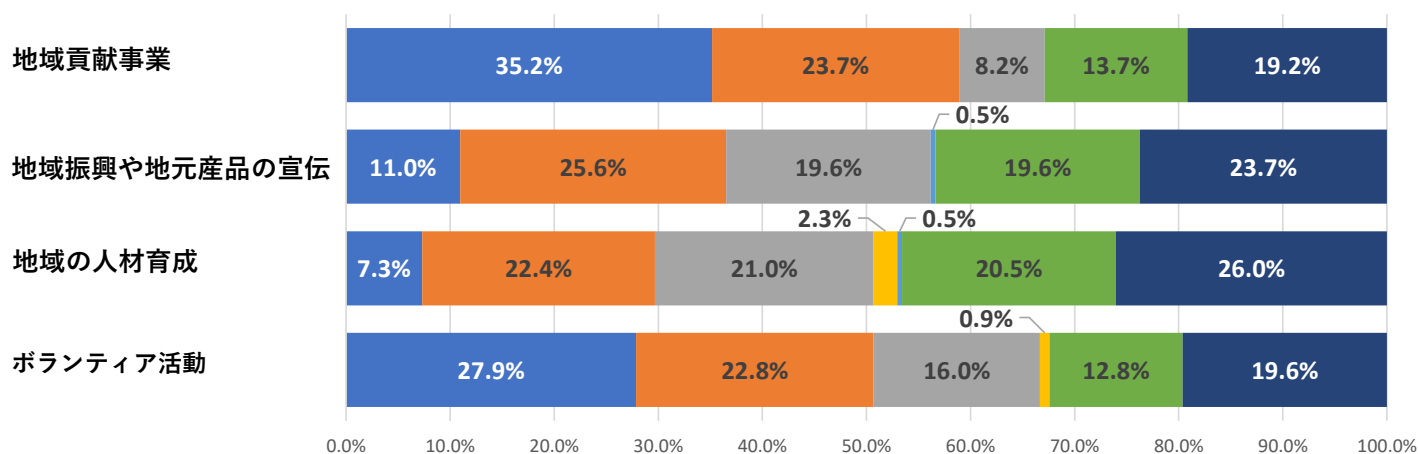


### ③その他商品・サービス・活動団体等



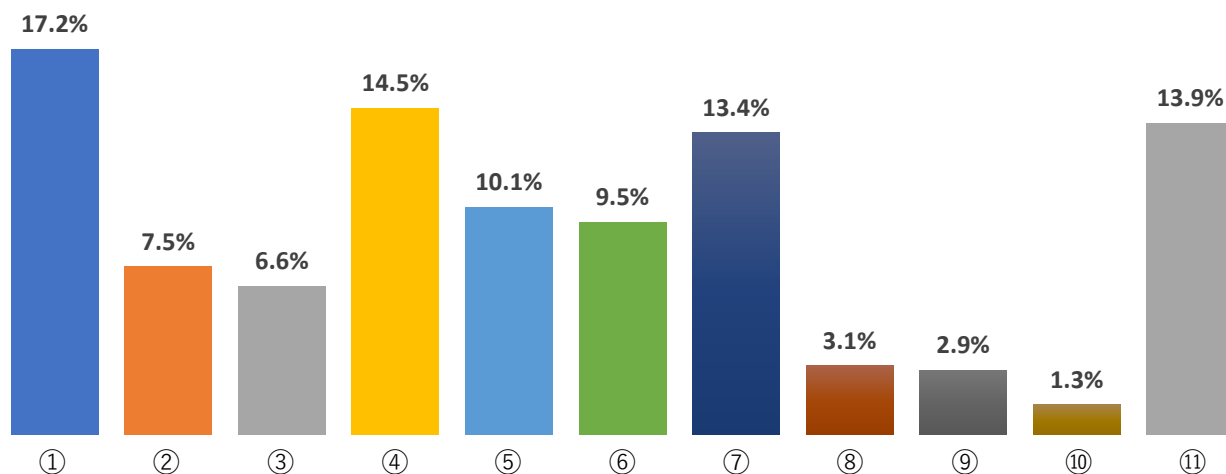
### ●地域貢献活動に対する評価

■評価する ■おおむね評価する ■普通 ■あまり評価しない ■全く評価しない ■取組を知らない ■未回答



### ●当金庫に期待する点 ※複数回答あり

- ①個人への支援・相談体制の充実
- ②経営相談体制の充実
- ③新規創業へのサポート
- ④地域経済の活性化に向けた取組みの強化
- ⑤地域貢献活動の強化
- ⑥職員の知識・能力の向上
- ⑦商品・サービスの充実
- ⑧オンライン等の非対面取引の充実
- ⑨新型コロナウイルス感染症対策の徹底
- ⑩その他
- ⑪未回答



## いただいたご意見の一部にお答えいたします

項目	ご意見	当金庫からの回答
ATM・両替機	ATMコーナーに現金封筒がないことがある	ご不便をおかけし誠に申し訳ございません。いただいたご意見を真摯に受け止め、ATMコーナーの整理整頓、管理を徹底してまいります。
	清潔感がないATMがある	不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。お客さまに気持ち良くご利用していただけるよう、清掃回数を増やすなど改善いたします。
	ATMで通帳が認識されないことがある	大変ご迷惑をおかけしております。スマホなど普段の生活の中に磁力の強い電子機器が普及したことで通帳の読取りが出来なくなる事象が発生しております。当金庫では、磁気消失防止の通帳ケースのご用意や、通帳のデザイン変更時はATMメーカーによる読取り検査を行ったうえで作成するなどの対策を行っておりますが、読取り不能の際はご遠慮なくお申し出ください。
	札幌支店にもATMがほしい	現店舗では設置場所が確保できず、ATM設置は難しい状況です。恐れ入りますが、お近くのしんきんゼロネット（信用金庫）をご利用ください。
	両替機がなく不便	ご不便をおかけし申し訳ございません。両替機を利用されるお客さまが減少しており、機器の更新期に1ヶ月程「撤去のお知らせ」を掲載し、ご周知したうえで撤去いたしました。窓口での両替は引き続きお取り扱いしておりますので、是非ご利用ください。
店舗・駐車場	待ち時間に読む本を充実してほしい	貴重なご意見ありがとうございます。多くのお客さまにお楽しみいただける書籍をご用意できるよう努めてまいります。
	座って記入できる台やイスがあればうれしい	大変ご不便をおかけし申し訳ございません。座って記入などができる記帳台の設置を検討してまいります。現在は、膝上テーブルなどをご用意しておりますので、お困りの際には、お気軽にお声がけください。
	少々店舗のイメージが暗い。キャンペーンや貢献活動をアピールしてはどうか	貴重なご意見ありがとうございます。店舗の照明（明るさ）については、店舗全フロアの照明をLEDに交換しておりますので、照明（明るさ）の部分では改善が図られております。また、展示パネル等の活用により、キャンペーンや地域貢献活動などPR方法の工夫を検討してまいります。
	本店営業部の駐車場が狭い	大変ご不便をおかけし申し訳ございません。現在、本店の建て替えを検討しておりますので、駐車場の問題点を解消するよう対応を進めてまいります。
商品・手数料	預金金利を上げてほしい	収益力の強化を目指し、お客さまにご満足いただけるような預金金利を提示できるよう努めてまいります。なお、今年度もお客さまにお得なキャンペーン定期預金の発売も予定しておりますので、是非ご利用ください。
	金利の優遇商品を増やしてほしい	毎年、懸賞金付定期預金の発売を実施しておりますが、今後は金利の優遇商品の発売も検討してまいります。
	懸賞金付定期預金はなかなか当選しないが楽しみにしている	日頃より、お取引いただき誠にありがとうございます。懸賞金付き定期預金の当選本数には限りがありますので、当選に漏れてしまうお客さまも多いことかと思いますが、引続きご愛顧をよろしくお願いいたします。
	短期借入の金利が他の金融機関に比べ高い	銀行とは資金力に大きな違いがあるため、銀行に比べると金利が高くなってしまいます。金利が高い分、迅速な対応に努めてまいりますので、これからも当金庫をご愛顧いただきますようお願い申し上げます。
	自動車ローンが中古車屋などに比べて高金利。手続きも煩雑	自動車ローン等の目的ローンは、見積書などによりご融資のお使いみちをご確認させていただくことで、低い金利でお使いいただける商品として提供させていただいております。ディーラーなどのローンと比較するとご提出いただく書類は多く、契約書に収入印紙が必要などご不便をおかけいたしますが、ご来店が難しい場合は、営業係が自宅や勤務先に訪問のうえお手続きする方法もございますので、何卒ご理解のほどお願い申し上げます。
	アパートローンの融資基準が厳しい。札幌近郊の物件にも融資を	アパートローンは、ご購入を希望される物件の収益性を重点に審査させていただいており、札幌近郊の物件につきましても、当金庫の融資基準と合致すればご融資させていただいております。多くのお客さまのご希望に添えるよう、取引内容なども考慮し柔軟に対応させていただいておりますが、物件内容などによってはお断りすることもございますので、何卒ご理解のほどお願い申し上げます。
	住宅ローンの控除証明書を自動的に自宅に送ってほしい。スマホアプリの説明をわかりやすくしてほしい	大変ご不便をお掛けしております。住宅ローンの控除証明書の定例発行につきましては、「残高証明書定例発行依頼書」をご提出いただくことで、ご自宅へのご郵送が可能となります。この点につきましては、当金庫のお客さまに対する周知不足であると受け止めております。また、スマホアプリなど各種サービスの向上、改善に努めてまいります。
	満足しております。融資に積極的な方針を	お客さまの資金需要に迅速にお応えできるよう、これからも取組んでまいります。
	通帳アプリを入れると通帳自体の発行がなくなってしまうのでアプリ導入を控えている	通帳レスアプリは、ご指摘の通り、現状におきましては通帳の紛失や盗難などのリスクが軽減される一方、スマホが使用不可能になった際や機種変更を行った際には、新しいスマホへ通帳レスアプリを導入するまで閲覧ができなくなってしまうデメリットもございます。利便性向上のため、これからも引き続き、お客さまにとって、より一層使いやすいサービスの提供に努めてまいります。
	粗品の品質が悪くなった	お客さまに喜んでいただけるような粗品の贈呈ができるよう取組んでまいります。
手数料を下げしてほしい	各種サービスのご提供には様々な費用が発生しております。一部お客さまにもご負担をいただいておりますが、ご理解とご協力をお願いいたします。	

## いただいたご意見の一部にお答えいたします

項目	ご意見	当金庫からの回答
職員 応 対	商品の提案をしてもらえなかった お客さんの目の前で職員をしかるのはやめて欲しい 職員の方々が若年のせいかわかると感じられなくなった 「検討する」と言われたが何の連絡もない。適切な対応をスピーディーに	大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後金庫全体で、職員教育、指導に取組み、お客さまにとって親しみやすい店舗づくりに邁進いたします。これからも地域に根差した金融機関を目指してまいりますので、引き続き当金庫をご愛顧いただきますようお願いいたします。
	個人、小さな取引にも、親切な対応を	貴重なご意見ありがとうございます。地域に根ざした金融機関を目指し、親切、丁寧な対応に心がけてまいります。
	職員さんの朝の店舗前清掃活動は素晴らしい	大変ありがたいお言葉をいただき感謝いたします。皆さまに気持ちよくご利用いただくため、店舗前の清掃に努めております。これからも地域貢献の1つとして、店舗及び店舗周辺の清掃を継続してまいります。
	職員の方に笑顔を	貴重なご意見ありがとうございます。金庫全体で人材育成に力を入れ、明るく、親切、丁寧な対応を心がけます。
	転勤しても気軽に声をかけてもらえる。どこであっても地域を大切にしていると思う	大変ありがたいお言葉をいただき感謝いたします。今後も皆さまに気持ちよくご利用いただくため、明るく、親切、丁寧な対応を心がけてまいります。
地域 貢 献	植樹のセレモニーを、地域の子どもたちにお手伝いしていただけてはどうか	貴重なご意見ありがとうございます。植樹以外にも、次世代を担う子どもたちと共に貢献事業ができるように工夫してまいります。
	地域に愛される信金を目指し、さらに地域のために全員頑張ってください。地域に対する貢献度は高く評価されている	温かいお言葉ありがとうございます。未永く愛される信用金庫を目指し、役職員一同精進してまいります。
そ の 他	アンケートをしたことは良いことだと思うが、範囲が大きすぎて答えられないものもあったので、工夫が必要	貴重なご意見ありがとうございます。お客さまからの貴重なご意見、ご要望をお聞きするために、アンケート内容などについて十分検討いたします。
	自己資本比率が低下しているのが少し気になる	貴重なご意見ありがとうございます。自己資本比率が低下している要因ですが、地域の皆さまに様々な形で貢献・還元するために、貸出金や有価証券の運用などで得られる収益を強化するために必要なリスクを取ってきたことによるものです。国内基準である4%に対しまして、約4倍近い自己資本比率を維持しておりますので、引き続きご安心してお取引いただきますようお願いいたします。
	日高信金とは50年以上の付き合い。これからも町に貢献されますように	長きにわたり当金庫をご利用いただき誠にありがとうございます。今後も地域密着、Face to Faceの精神のもと、地域貢献に努めてまいります。
	地域の金融機関として引き続き頑張してほしい	温かいお言葉ありがとうございます。今後も地域になくてはならない金融機関を目指し、役職員一同、健全経営に努めてまいります。

この度は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。おかげさまで、貴重なご意見・ご要望を多数いただくことができました。

このアンケート結果をもとに、お客さまに一層ご満足いただけるよう更なる努力をしておりますので、今後とも末永いお取引をいただきますようお願い申し上げます。