

「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、お客さまにとってより良いサービスを提供することを目指して「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。

ご回答いただいた皆さまにおかれましては、アンケートへのご協力に心よりお礼申し上げます。

いただいたご意見・ご要望等は真摯に受け止め、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。

調査期間 令和6年12月2日～令和7年1月10日
調査方法 特定のお客さまへの郵送および全店店頭でのアンケート用紙配布
調査対象 郵送：普通預金および定期性預金の取引のある個人のお客さま1,000先
店頭：店頭配付のアンケート用紙から回答された全てのお客さま
回答者数 167先

●店舗、ATMの清潔感や美化はいかがですか。（札幌支店は店舗のみ）

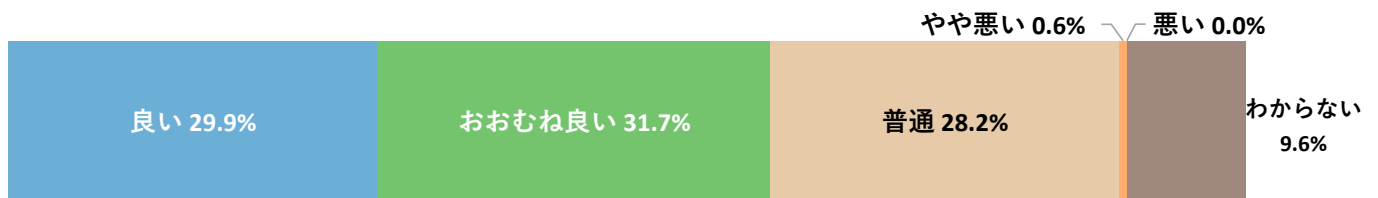


●職員について評価してください。

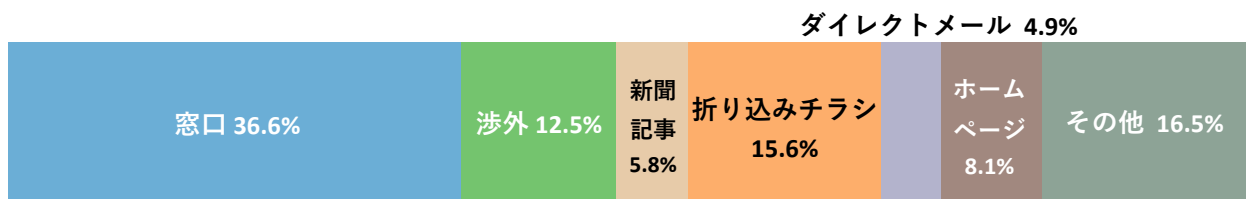
①職員の態度、言葉遣い、事務処理はいかがですか。



②職員の商品説明、情報提供はいかがですか。



●どのようにして当金庫の商品、サービス等を知りますか。（複数回答可）



●取引金融機関の主な選択理由は何ですか。（複数回答可）



●預金される際に重視することは何ですか。（複数回答可）



●当金庫に期待することは何ですか。（複数回答可）



●昼休み休業についてもお伺いし、多くのご意見をいただきました。今後の店舗運営の参考にさせていただきます。

当金庫に対するご意見にお答えいたします。※

不満・改善点について

「店舗外ATMのディスプレイにゴミが付着していて不潔だった。」

ご指摘ありがとうございます。また、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。清掃頻度を見直すなど清潔感の維持に努めてまいります。

「近くの店舗が閉店してしまい不便になった。」

ご不便をおかけし申し訳ございません。インターネットバンキングや「しんきん通帳アプリ」の充実など、当金庫をもっとお手軽にご利用いただけるようサービスの拡大を図り、お客さまの利便性向上に努めてまいります。

「『しんきん通帳アプリ』をもっと便利にしてほしい。」

ご不便をおかけし申し訳ございません。アプリにつきましては、現在の通帳レス契約、入出金明細照会、Bank Pay（ことら送金）、喪失届などの機能に加え、今後、定期性預金の作成機能の追加など、お客さまがもっと便利にご利用いただけるよう機能拡充することを検討しております。

「職員の対応・態度に不満を感じた。」

貴重なご意見ありがとうございます。また、当金庫職員の対応によって不快な思いをされたお客さまにおかれましては、深くお詫び申し上げます。多くのお客さまにより良いサービスを提供できるよう「CS（お客様満足）推進委員会」を主軸とした、職員の意識改善に取り組んでまいります。

「不祥事件の再発防止に努めてほしい。」

この度は、不祥事件の発生に伴い、ご迷惑とご心配をおかけし申し訳ございません。再発防止に向けて、毎月各部店で行っているコンプライアンス研修の充実により、職員のコンプライアンス意識やモラルの向上に努めてまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

※同様のご意見を一部集約させていただいております。何卒ご了承ください。

「休日も店舗のATMを利用したい。」

恐れ入りますが、日曜・祝日は一部店舗でATMサービスを休止しております。コンビニ、提携金融機関ATMのご利用をお願いいたします。

「店舗に両替機を設置してほしい。」

貴重なご意見ありがとうございます。利用件数の減少、機器の老朽化により両替機を撤去している店舗がございますが、両替業務は窓口で承っておりますのでお気軽にご利用ください。

「札幌支店にATMを設置してほしい。」

貴重なご意見ありがとうございます。札幌支店においてはATM設置場所の確保が難しい状況です。平日8：45～18：00、土曜9：00～14：00の時間帯は「しんきんゼロネットサービス」により手数料無料でご利用いただけますので、恐れ入りますが他の信用金庫ATMをご利用ください。

「店舗に硬貨の入出金ができるATMを設置してほしい。」

貴重なご意見ありがとうございます。恐れ入りますが、ATMの故障防止の観点から硬貨の取扱いは控えております。ご理解の程よろしくお願いいたします。

「店舗のATMコーナーに冷房を設置してほしい。」

貴重なご意見ありがとうございます。冷房機器の設置については、建物の構造などを調査する必要がありますので、その結果を踏まえ、今後の対応を検討させていただきます。

「ATM手数料を無料にしてほしい。」

貴重なご意見ありがとうございます。お客さまにご利用いただいております様々なサービスにつきましては、かかる費用を一部お客さまにご負担いただいております。何卒ご理解を賜りますようお願いいたします。

「預金金利を上げてほしい。」

貴重なご意見ありがとうございます。預金金利につきましては、市場金利の動向を踏まえ随時見直しを検討してまいります。また、当金庫には金利を優遇した預金商品もございますので、お預入れをご検討いただけますと幸いです。

「住宅ローンの金利が他の金融機関より低ければ一考したい。」

貴重なご意見ありがとうございます。金利情勢を踏まえた中で、お客さまにご利用いただきやすい金利設定に努めてまいりますので、住宅ローンをご利用になる際は選択肢の一つとしてご検討いただけますと幸いです。

「懸賞金付定期は証書ではなく通帳にしてほしい。」

貴重なご意見ありがとうございます。今後、懸賞金付定期預金を発売する際の参考とさせていただきます。

「営業担当者の訪問頻度が少なくなった。たまに来てほしい。」

貴重なご意見ありがとうございます。お客さまへの訪問がなく、かわりが薄くなってしまい申し訳ございません。営業担当者がお客さまをご訪問する体制は、今後も継続してまいります。多くのお客さまにより良いサービスを提供できるよう努めてまいります。

「地域金融機関としての距離感を大切にしてほしい。」

貴重なご意見ありがとうございます。地域金融機関として、金融業務だけでなく、地域貢献によるお客さまとのコミュニケーションも重要だと考えております。「地域にとってなくてはならない信用金庫」であり続けるため、今後も地域貢献事業・活動を継続してまいります。