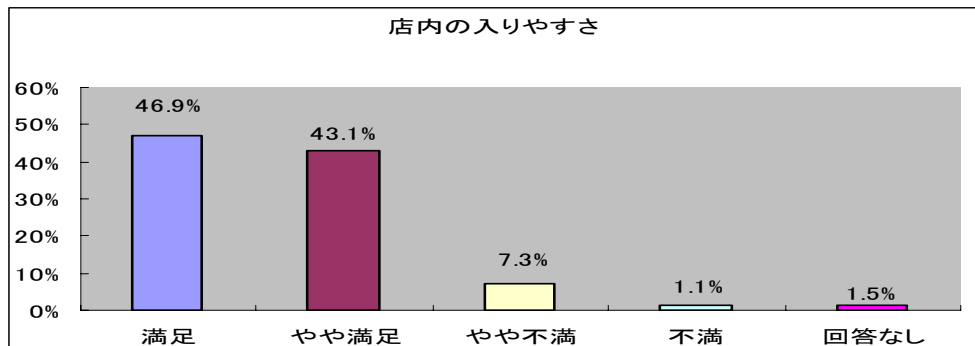


## 事業所のアンケート調査結果

# 事業所

## 1. 店舗設備関係

### ①店内の入りやすさ

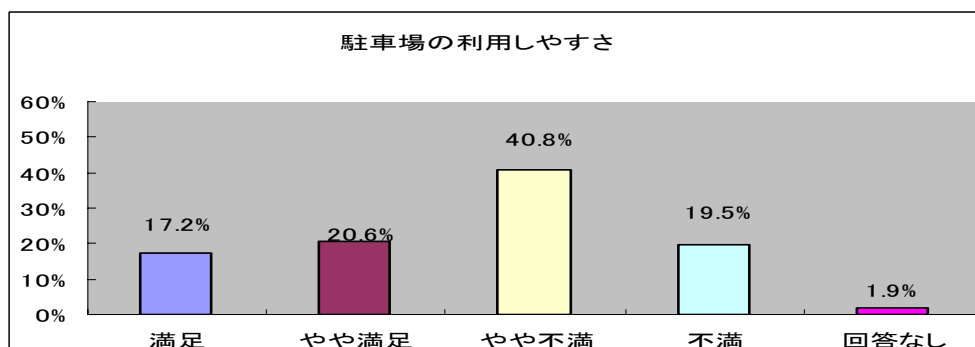


満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし
46.9%	43.1%	7.3%	1.1%	1.5%

「店内の入りやすさ」については、「満足・やや満足」90.0%で「やや不満・不満」が8.4%の評価となりました。

前回調査に比べ「満足・やや満足」は4.2ポイント減少、「やや不満・不満」は4.3ポイント増加し評価が低くなっていることから、今後もお客様が入りやすい店舗づくりに向け努めてまいります。

### ②駐車場の利用のしやすさ（広さ・止めやすさ）



満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし
17.2%	20.6%	40.8%	19.5%	1.9%

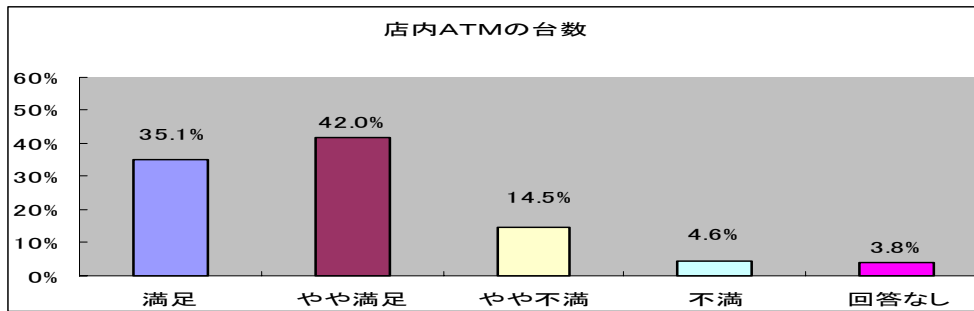
「駐車場の利用のしやすさ」については、「満足・やや満足」37.8%で「やや不満・不満」が60.3%の評価となりました。

前回調査に比べ「満足・やや満足」は8.8ポイント減少し、「やや不満・不満」は7.6ポイント増加しました。

駐車場の問題は、店舗の立地及び建物の構造等の問題もあり早期解決できませんが、諏訪町支店及び出雲崎支店駐車場整備と同様に、今後も可能な限り改善に努めてまいります。

# 事業所

## ③店内ATMの台数



満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし
35.1%	42.0%	14.5%	4.6%	3.8%

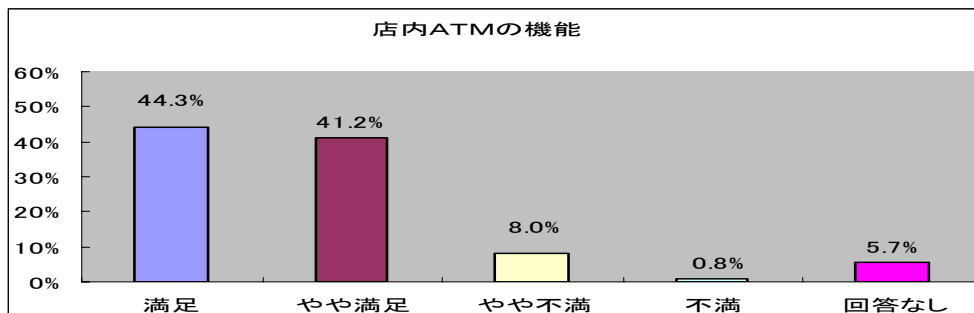
「店内ATMの台数」については、「満足・やや満足」77.1%で「やや不満・不満」が19.1%の評価となりました。

前回調査以降、諏訪町支店・四谷支店のATMの増設を行ないました。

前回調査に比べ「満足・やや満足」が9.2ポイント増加、「やや不満・不満」が10.2ポイント減少し来店客調査と同様に多少の改善評価となりました。

なお、今後の増設については、建物の構造上の問題もあり店舗の改装等に併せ計画的に検討してまいります。

## ④店内ATMの機能（利用しやすさ）



満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし
44.3%	41.2%	8.0%	0.8%	5.7%

「店内ATMの機能（利用しやすさ）」については、「満足・やや満足」85.5%で「やや不満・不満」が8.8%の評価となりました。

前回調査以降、ATM稼働時間延長・利用手数料全面無料化・硬貨入金対応等を行ないました。

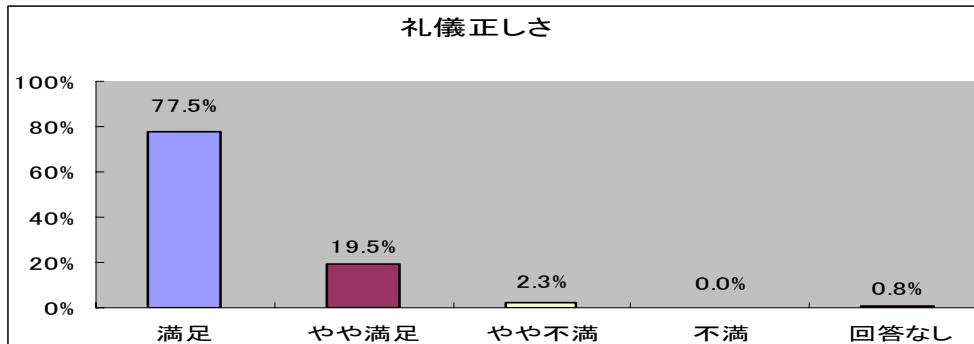
前回調査に比べ「満足・やや満足」0.8ポイント増加、「やや不満・不満」は3.1ポイント減少し、やや改善が図られたとの評価を得ました。

今後も、貴重な意見に耳を傾けATMの利用しやすさに努めてまいります。

# 事業所

## 2. 渉外担当者の対応

### ①礼儀正しさ

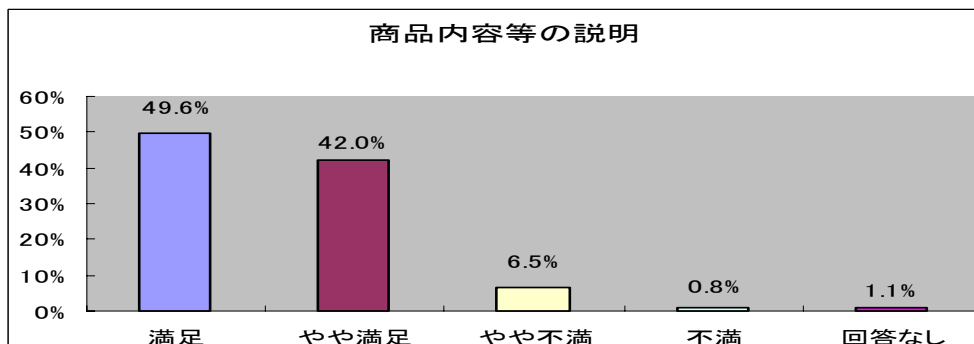


満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
77.5%	19.5%	2.3%	0.0%	0.8%

渉外担当者の「礼儀正しさ」については、事業所の97.0%の方から「満足・やや満足」の評価をいただいております。

前回調査とほぼ同様の評価を得ておりますが、特に挨拶・言葉づかい・そして身だしなみに十分注意を払い、お客様から好感を持っていただけるよう努めてまいります。

### ②商品内容の説明



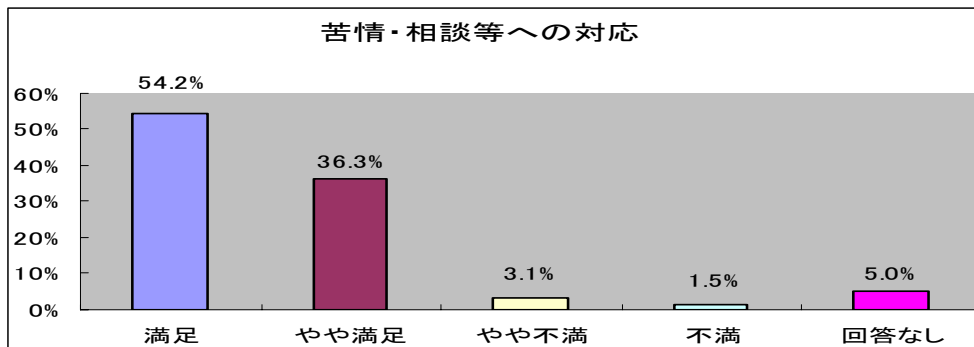
満 足	やや満足	やや不満	不 満	回答なし
49.6%	42.0%	6.5%	0.8%	1.1%

「商品内容の説明」については、「満足・やや満足」91.6%で「やや不満・不満」が7.3%の評価となりました。

前回調査とほぼ同様の評価を得ておりますが、今後も職員の商品知識・説明能力向上を目指した内部研修会等を行い、お客様により分かり易い説明が行える人材の育成に努めてまいります。

# 事業所

## ③ 苦情・相談等への対応

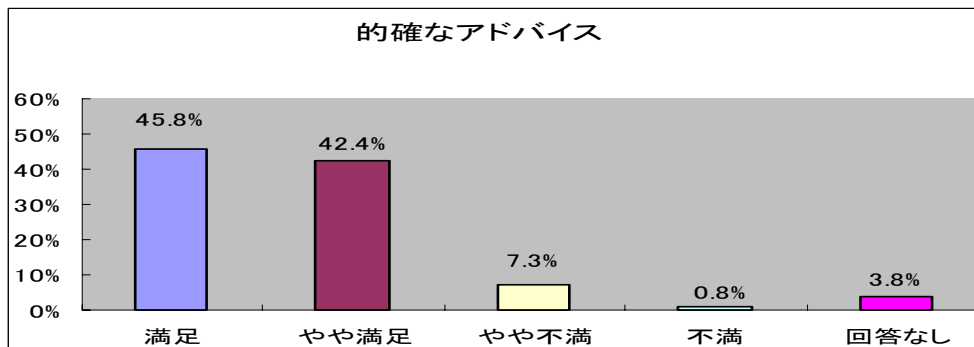


満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし
54.2%	36.3%	3.1%	1.5%	5.0%

「苦情・相談等への対応」については、「満足・やや満足」90.5%で「やや不満・不満」が4.6%の評価となりました。

前回調査と比べほぼ同様の評価となりましたが、お客様から発信された苦情・相談等は貴重な改善へのチャンスと真摯に受け止め、常にお客様の立場になって誠実に対応してまいります。

## ④ 的確なアドバイス



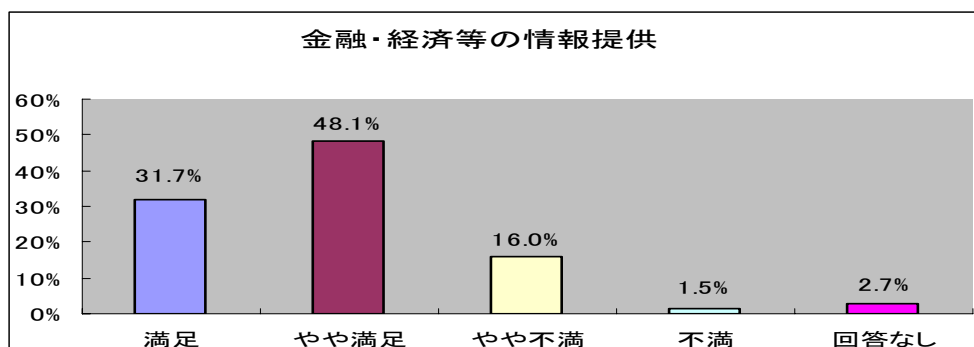
満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし
45.8%	42.4%	7.3%	0.8%	3.8%

「的確なアドバイス」については、「満足・やや満足」88.2%で「やや不満・不満」が8.1%の評価となりました。

前回調査と比べほぼ同様の評価となりましたが、お客様から満足していただくためには、的確なアドバイスができる人材の育成が重要と認識しており、各種研修会に積極的に参加させる等、職員のスキルアップに向け取り組んでまいります。

# 事業所

## ⑤金融・経済等の情報提供

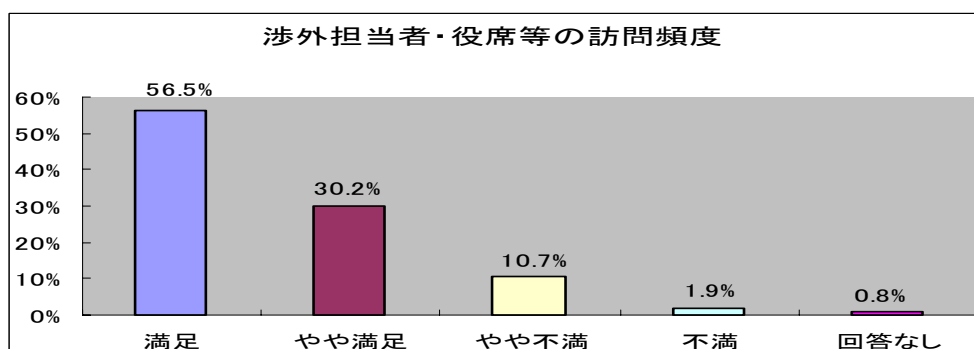


満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし
31.7%	48.1%	16.0%	1.5%	2.7%

「金融・経済等の情報提供」については、「満足・やや満足」79.8%で「やや不満・不満」が17.5%の評価となりました。

前回調査と比べ「満足・やや満足」は9.0ポイント減少、「やや不満・不満」が8.3ポイント増加し、前回調査より低い評価となりました。この結果を真摯に受け止め、地域金融機関の特性であるきめ細かな訪問活動により、お客様が求めている情報発信ができるよう自己研鑽等に努めてまいります。

## ⑥渉外担当者・役席等の訪問頻度



満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし
56.5%	30.2%	10.7%	1.9%	0.8%

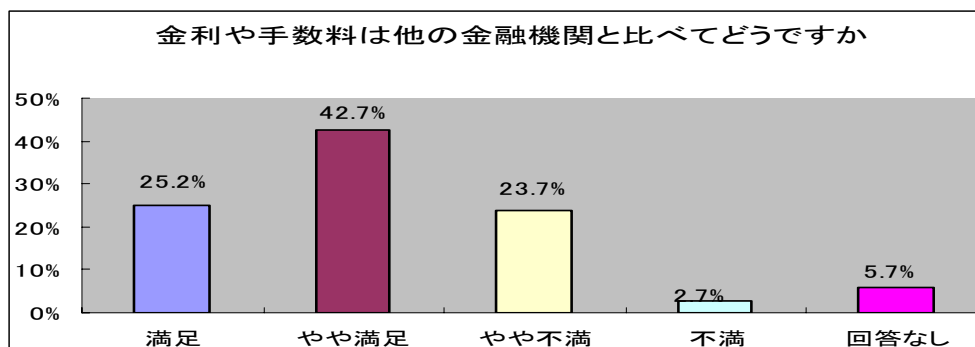
「渉外担当者・役席等の訪問頻度」については、「満足・やや満足」86.7%の一方で、「やや不満・不満」12.6%の評価となりました。

地域金融機関の特性であるフットワークを見直し、今回調査において「やや不満・不満」と答えられたお客様から「満足」と答えていただけるよう、目的をもった訪問頻度の向上に努めてまいります。

# 事業所

## 3. 商品・サービス機能他

### ①金利や手数料は他の金融機関と比べてどうですか



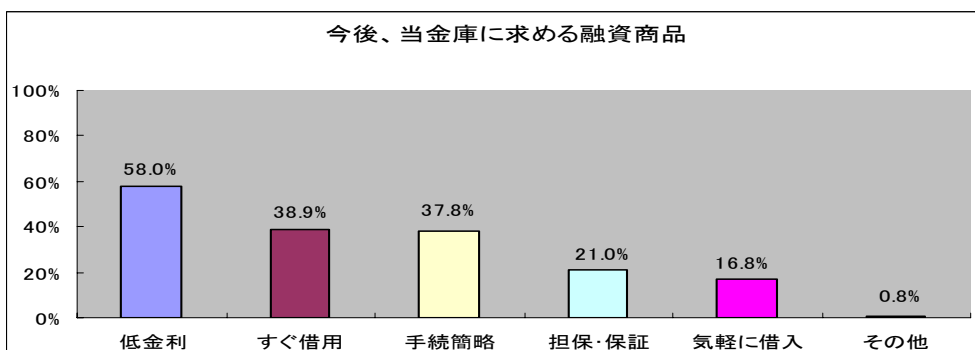
満足	やや満足	やや不満	不満	回答なし
25.2%	42.7%	23.7%	2.7%	5.7%

「金利や手数料は他の金融機関と比べてどうですか」について、本件は毎年見直しを行っており「満足・やや満足」67.9%「やや不満・不満」が26.4%の評価となりました。

22年度については、ローンカードの発行手数料の無料化・ATM利用手数料等の引下げ（210円を105円へ）及び個人ローンの金利の引下げ等を行いました。

今後もお客様へのサービス向上の一環として、見直し等に努めてまいります。

### ②今後、当金庫に求める融資商品をお聞かせ下さい（複数回答）



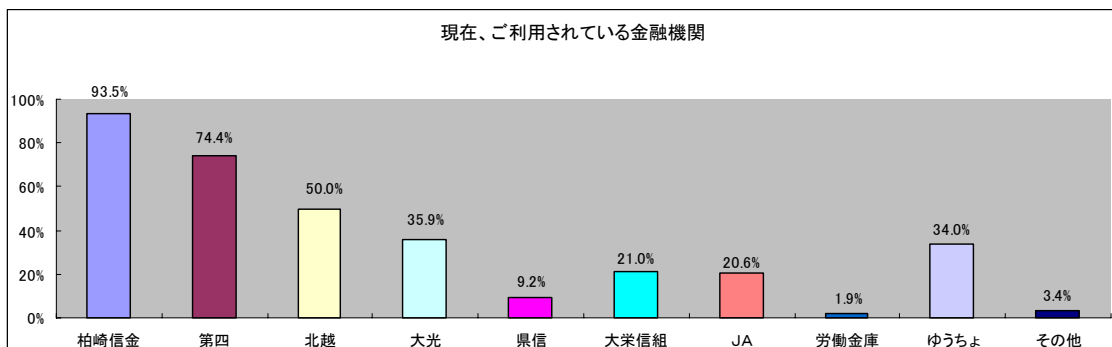
低金利	すぐ借用	手続簡略	担保・保証	気軽に借入	その他
58.0%	38.9%	37.8%	21.0%	16.8%	0.8%

「今後、当金庫に求める融資商品をお聞かせ下さい（複数回答）」については、「金利が低い商品」が58.0%で最も多く、次いで「必要なときにすぐ借りられる商品」38.9%「手続が簡単な商品」37.8%「担保・保証人が厳しくない商品」21.0%「気軽に借りることの出来る商品」16.8%「その他」0.8%の順となりました。

今後も本調査結果を踏まえ、お客様のニーズに則した融資商品開発等に努めてまいります。

# 事業所

## ③現在利用されている金融機関をお選び下さい（複数回答）

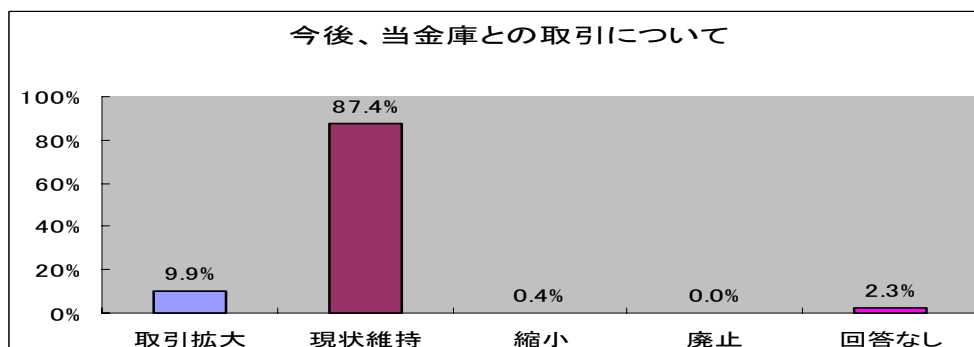


柏崎信金	第四	北越	大光	県信
93.5%	74.4%	50.0%	35.9%	9.2%
大栄信組	J A	労働金庫	ゆうちょ	その他
21.0%	20.6%	1.9%	34.0%	3.4%

「現在利用されている金融機関をお選び下さい（複数回答）」については、当金庫が 93.5% で、次いで「第四銀行」74.4% 「北越銀行」50.0% 「大光銀行」35.9% 「ゆうちょ銀行」34.0% 「大栄信組」21.0% 「J Aバンク」20.6% 「県信組」9.2% 「その他」3.4% 「労働金庫」1.9%の順となりました。

前回調査と比べ「第四銀行」（5.7 ポイント）「県信」（3.1 ポイント）「大光銀行」（0.5 ポイント）が増加している一方で、「北越銀行」及び「ゆうちょ銀行」が減少となりました。

## ④今後、当金庫との取引について



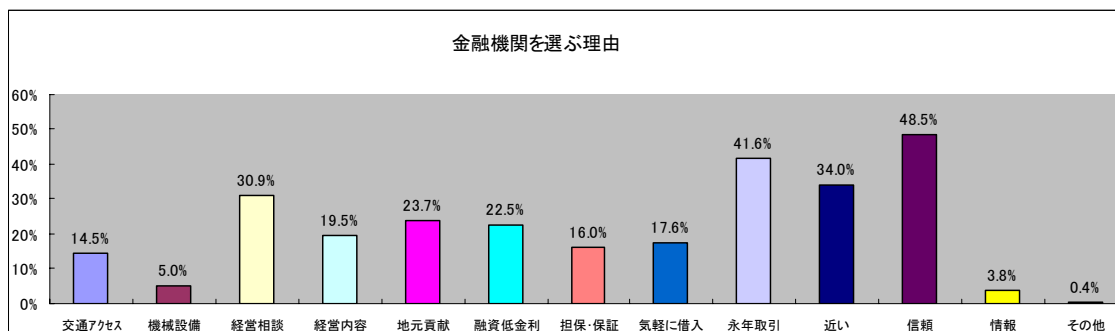
取引拡大	現状維持	縮小	廃止	回答なし
9.9%	87.4%	0.4%	0.0%	2.3%

「今後、当金庫との取引について」は、「現状維持」87.4%と最も多く、次いで「取引拡大」9.9%・「縮小」0.4%・「廃止」0.0%の結果となりました。

前回調査と比べ「拡大・現状維持」が 1.7 ポイント増加の評価を得ておりますが、「現状維持」及び「縮小」と答えられたお客様の原因分析を行い、全てのお客様から「取引拡大」と答えていただけるよう努めてまいります。

# 事業所

## ⑤金融機関をお選びになる理由をお選び下さい（複数回答）



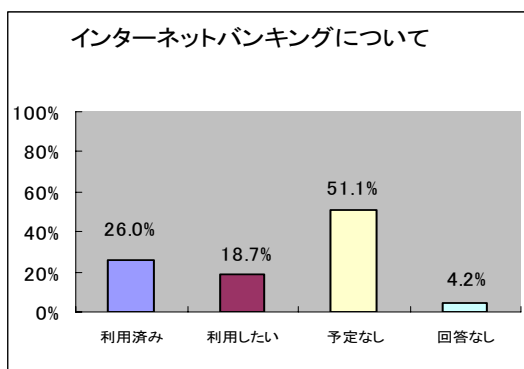
交通便利	機械設備	経営相談	経営内容	地域貢献	融資低金利	
14.5%	5.0%	30.9%	19.5%	23.7%	22.5%	
担保・保証	気軽に借入	永年取引	近い	信頼関係	情報	その他
16.0%	17.6%	41.6%	34.0%	48.5%	3.8%	0.4%

「金融機関をお選びになる理由をお選び下さい（複数回答）」については、「人間関係・信頼関係を重視している」48.5%が最も多く、次いで「永年からの取引を重視」41.6%の評価を得ております。以下、「近くて便利」34.0%「経営相談を親身にしてくれる」30.9%「地域の発展を考え地域への貢献度が高い」23.7%「融資金利が低利である」22.5%「経営内容がしっかりしている」19.5%「必要なときすぐ借入できる」17.6%「借入時担保、保証人等柔軟に対応してくれる」16.0%「駐車場が完備され交通アクセスが良い」14.5%「ATM等設備が整っている」5.0%「役に立つ情報がある」3.8%「その他」0.4%の順となりました。

前回調査と比べ「永年からの取引を重視している」（7.6ポイント）「近くて便利」（2.7ポイント）「人間関係・信頼関係を重視している」（1.6ポイント）と各々増加の評価が高くなっていることから、今後も地域金融機関としての優位性を活かして取引の新規深耕に努めてまいります。

# 事業所

## ⑥インターネットバンキングについて

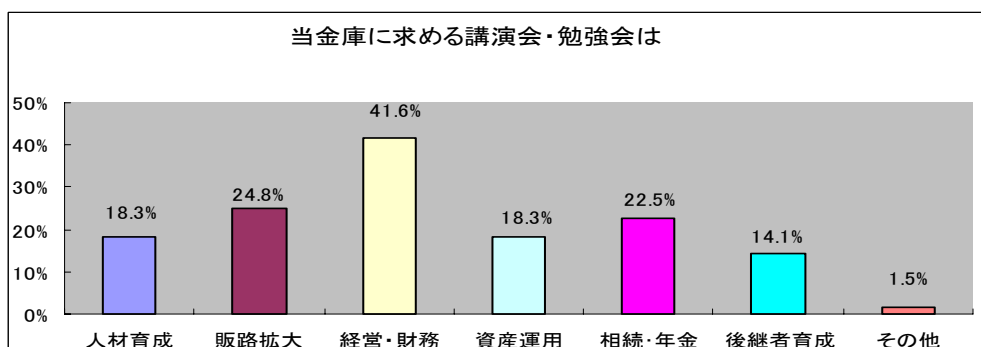


利用済み	利用したい	予定なし	回答なし
26.0%	18.7%	51.1%	4.2%

「インターネットバンキングについて」は、「利用済み」及び「利用したい」が 44.7% の一方で「利用の予定なし」51.1%の結果となりました。

前回調査と比べ「利用済み」及び「利用したい」の双方で 8.3 ポイント増加していることから、今後も効率的な利用に向けた推進に努めてまいります。

## ⑦当金庫に求める講演会・勉強会は



人材育成	販路拡大	経営・財務	資産運用	相続・年金	後継者育成	その他
18.3%	24.8%	41.6%	18.3%	22.5%	14.1%	1.5%

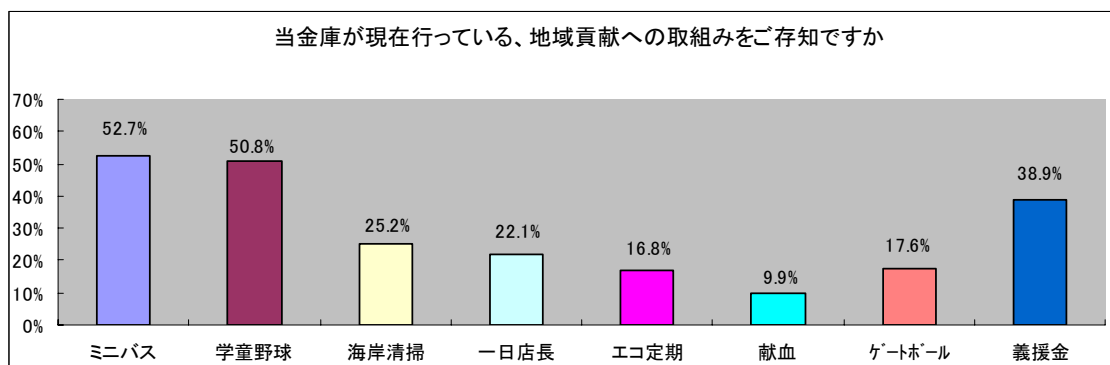
「当金庫に求める講演会・勉強会は」については、前回調査同様「経営・財務」41.6% が最も要望が多く、次いで「販路拡大」24.8% 「相続・年金」22.5% 「資産運用」18.3% 「人材育成」18.3% 「後継者育成」14.1% 「その他」1.5%の結果となりました。

本調査結果を踏まえ、お客様のニーズにマッチした講演会等を検討し開催してまいります。

# 事業所

## 4. 地域貢献・総代会制度

①当金庫が現在行なっている、地域貢献への取組みをご存知ですか（複数回答）



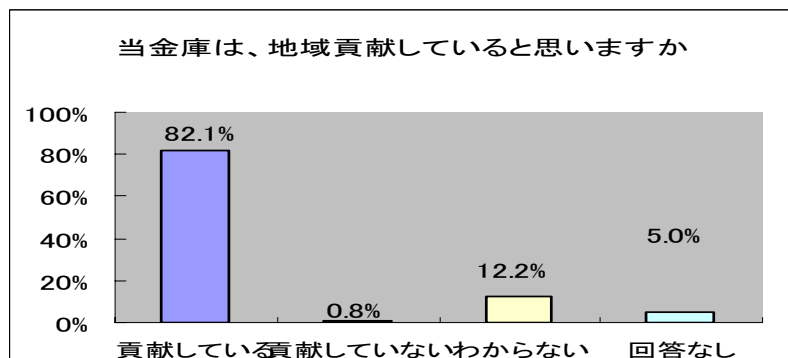
ミニバス	学童野球	海岸清掃	一日店長	エコ定期	献血	ゲートボール	義援金
52.7%	50.8%	25.2%	22.1%	16.8%	9.9%	17.6%	38.9%

「当金庫が現在行なっている、地域貢献への取組みをご存知ですか（複数回答）」については、「ミニバス大会」52.7%「学童野球大会」50.8%と半数を超えた回答をいただき、次いで「義援金の取扱い」38.9%「海岸清掃」25.2%「小学生体験教室一日店長」22.1%「信交会ゲートボール大会」17.6%「エコ定期預金」16.8%「献血」9.9%の順となりました。

前回調査と比べ、「義援金の取扱い」「信交会ゲートボール大会」が前回同様の認知度で、他の事業も10ポイントを超える増加となり、地域貢献への取組みが浸透していることの理解が深まっているものと受け止め、今後も実施内容等のPRに努めてまいります。

## 事業所

### ②当金庫は、地域に貢献していると思いますか



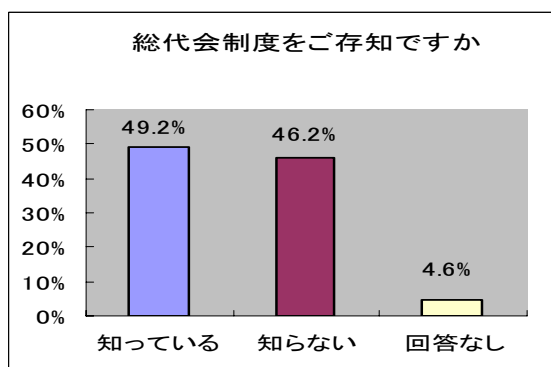
貢献している	貢献していない	わからない	回答なし
82.1%	0.8%	12.2%	5.0%

「当金庫は、地域に貢献していると思いますか」については、「貢献している」82.1%、「わからない」12.2%、「貢献していない」0.8%の評価となりました。

前回調査に比べ「貢献している」が7.6ポイント増加の一方で、「貢献していない」(1.2ポイント)「わからない」(4.1ポイント)と各々減少していることから、当金庫の地域貢献度が前回調査より高い評価となりました。

今後も、地域貢献に向け積極的に取組んでいく所存でおります。

### ③信用金庫の総代会制度をご存知ですか



知っている	知らない	回答なし
49.2%	46.2%	4.6%

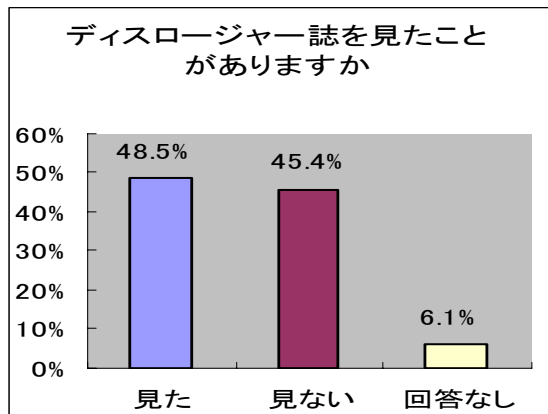
「信用金庫の総代会制度をご存知ですか」については、「知っている」49.2%「知らない」46.2%の評価となりました。

前回調査に比べ「知っている」が2.6ポイント増加「知らない」が2.1ポイント減少の評価となりました。

総代会制度については、当金庫のホームページ・ディスクロージャー誌等でご案内しておりますが、この制度についてより多くのお客様から知っていただくために、更なるPRに努めてまいります。

## 事業所

### ④当金庫のディスクロージャー誌を見たことがありますか



見た	見ない	回答なし
48.5%	45.4%	6.1%

「当金庫のディスクロージャー誌を見たことがありますか」については、「見たことがある」48.5%、「見たことがない」45.4%の評価となりました。

前回調査に比べ「見たことがある」は6.3ポイント増加、「見たことがない」は3.9ポイント減少しましたが、総代会制度同様お客様へのPRに努めてまいります。