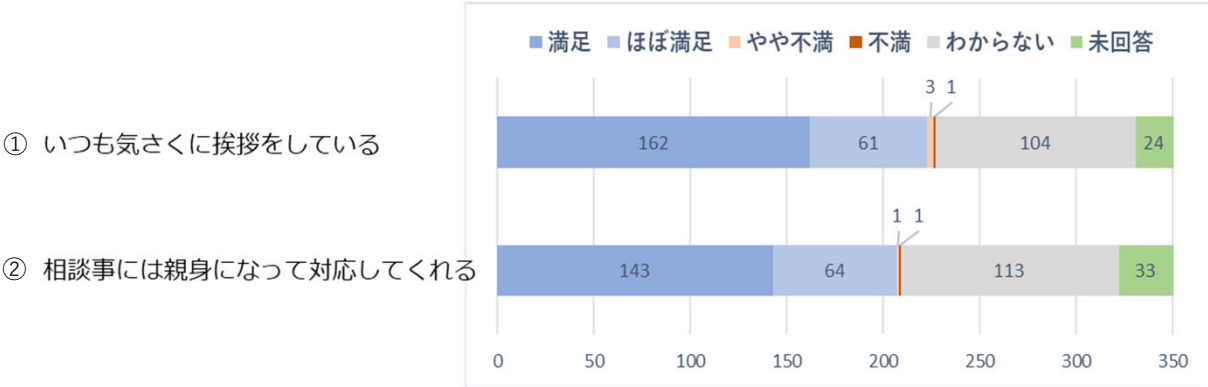


お客様アンケートの報告

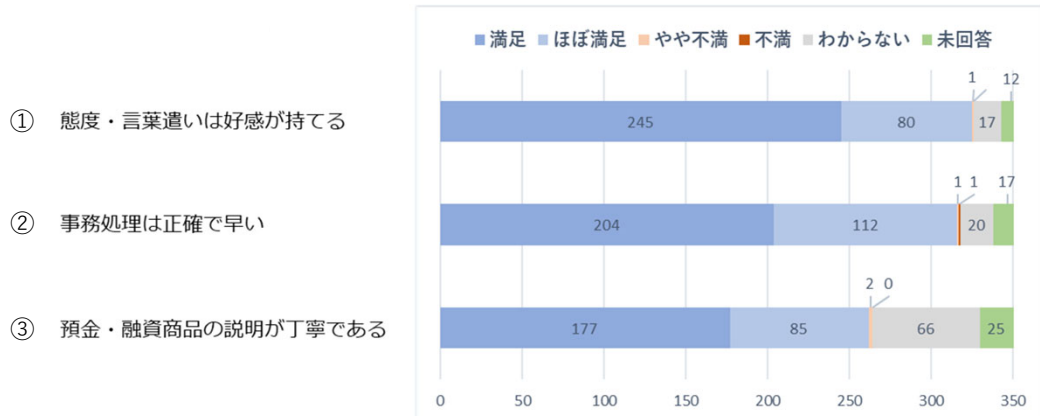
実施期間 令和5年11月～令和6年2月
実施方法 店頭および訪問にて配布
回答実績 600通を配布し355通回答（回収率59.2%）

店舗長の対応について



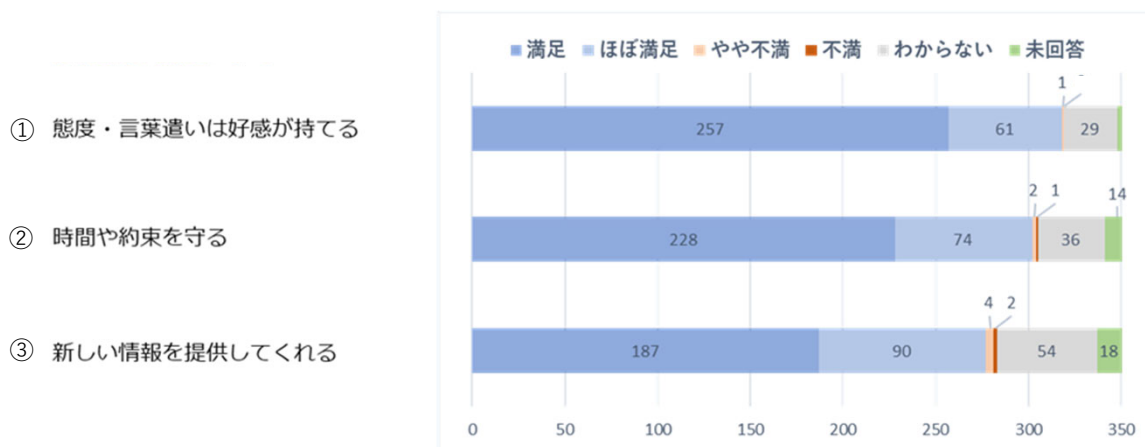
①満足・ほぼ満足が約63%、②満足・ほぼ満足が約58%で過半数以上の評価を頂きました。一方で「話したことがない」「顔を知らない」との意見がありますし、不満が1名おられました。これからもより多くのお客様にご挨拶し、なんでも相談頂けるように努めてまいります。

窓口係の対応について



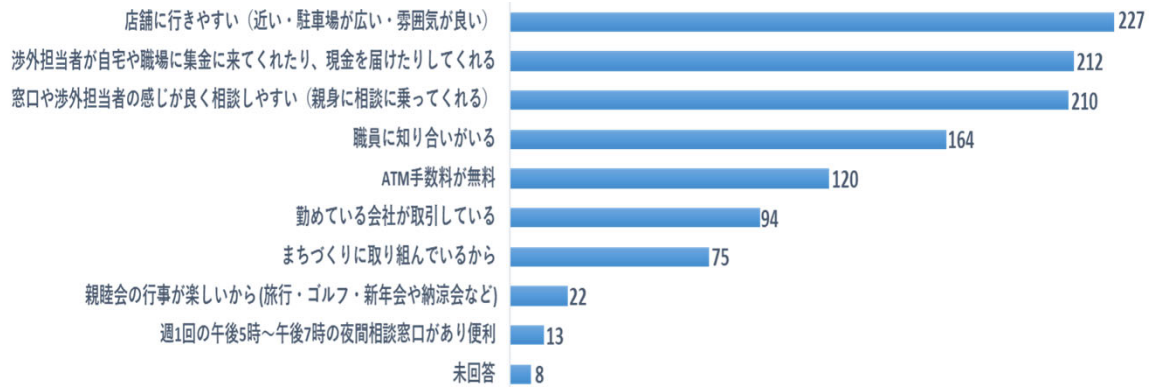
①満足・ほぼ満足が約92%、②満足・ほぼ満足が約89%、③満足・ほぼ満足が約74%でした。窓口係の対応についての総合的な満足度は高い評価を頂きました。一方で、商品説明について66名のお客様から「わからない」とのご回答を頂きました。これからもお客様のライフスタイルに合わせた商品を提供できるよう努めてまいります。

渉外係の対応について

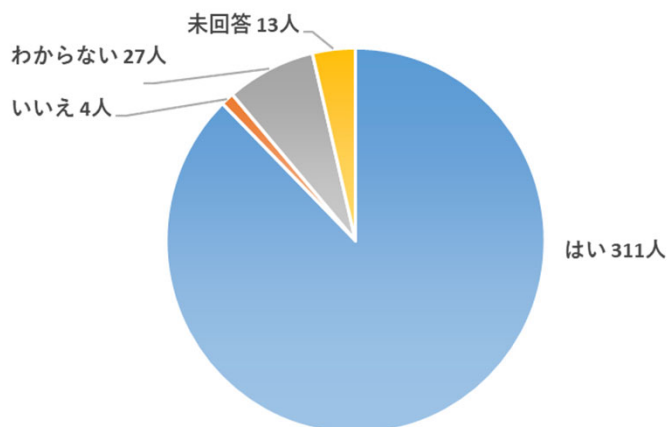


①満足・ほぼ満足が約90%、②満足・ほぼ満足が約85%、③満足・ほぼ満足が約78%で高い評価を頂きました。一方で、「やや不満」「不満」のご回答を真摯に受け止めております。これからも親しまれる渉外係となるよう指導して参ります。

当組合と取引している理由を最大4つまで選んでください。

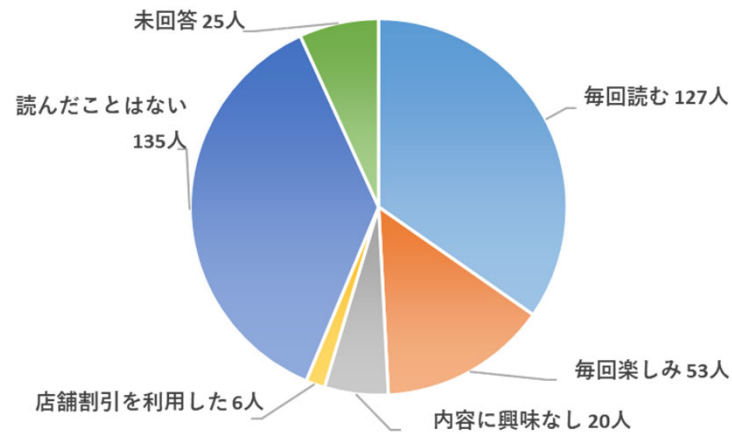


ATMコーナー・店内ロビー等は整理整頓され、親しみが感じられますか？



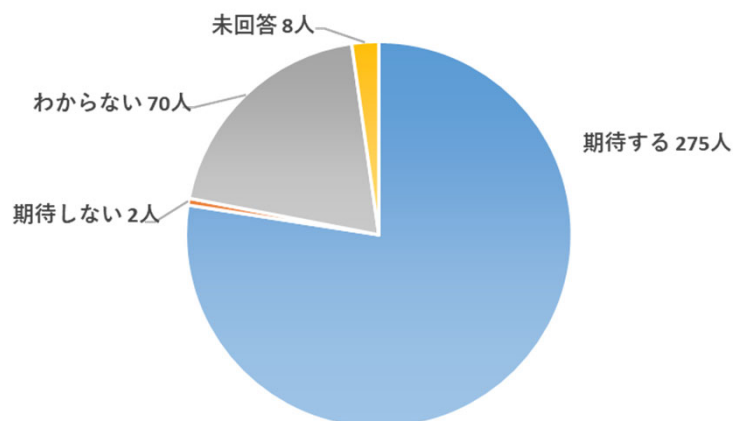
87%の方から「はい」と回答頂きました。しかし、「いいえ」と回答された方が4名おられることを、真摯に受け止め、更に店内環境の整理整頓に努めて参ります。

ミニ情報誌「まち散歩」を読んだことがありますか？



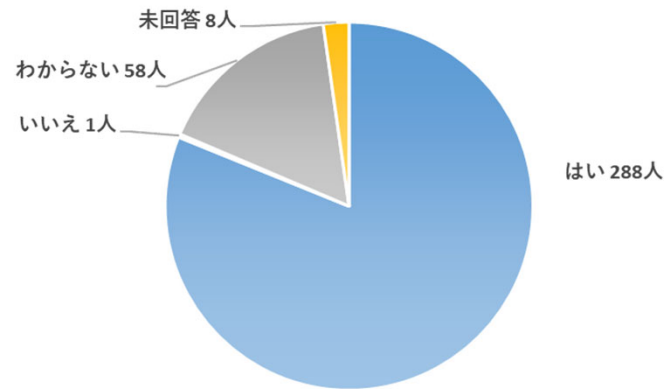
皆様に「まち散歩」が届いていないと実感いたしました。窓口や渉外活動で多くのお客様に配布し、内容も楽しんで頂けるよう努めて参ります。

「いとしん」の地域貢献活動としてのまちづくり活動に期待しますか？



77%の方から期待すると回答頂きました。さらに地域の発展に貢献できるよう、努めて参ります。

「いとしん」は経営内容について情報開示に努めていて、安心できる金融機関だとおもいますか？



81%の方から、安心できると回答を頂きました。今後も皆様から安心してご利用いただく金融機関を確立してまいります。

皆様からの個別のご意見

〔好意的なご意見〕

ATM関係

1	ATM画面が光のせいで見づらかったが最近の利用時に変わっていたので良かった。	本店
2	ATM手数料が無料で、夜も遅い時間まで開いていて本当に助かります。	本店
3	ATMのお金（紙幣）の程度（傷み具合）がいいのは安心してしています。今後ともよろしくです。	本店
4	店舗ATMが7：00～なのが助かります。セブンATMに対応してもらえると更に良い	未回答
5	窓口の方々がたいへん丁寧で、いつも安心してお願いできます。ATMが1つですこし不便かと思っていましたが、11月に新しくなり使いやすく（早い）よかったです。	上越支店

〔好意的なご意見〕

渉外係関係

6	いつも気軽に訪問して下さるので助かっています。親睦会を楽しみにしております。	本店
7	月掛を集金に来ていただいております。やさしい職員さんで毎月お逢いするのが楽しみです。	本店
8	渉外担当者が年金受給月の受給日の前と当日に訪問してくれている。他行では考えられないサービスが行われていて、今後も継続して頂きたい。年若い人たちが車の免許も返納したりして足がない。是非引続きお願いしたい。	本店
9	自宅に集金・現金届てくれることで大変助かっています。このサービスを止めることを心配しています。続けてほしい。友達などにも何人かに進めていますので	本店
10	自宅や職場に出向いてくれのは大変ありがたい。40年前に比べ窓口の対応もとても親しみがあつて良いです（昔のことですが）。地域に根付いた金融機関としてこれからも期待します。	本店
11	高齢の母が集金や引き出しをお願いしています。いつもどの方も親切に対応してくださって本当に助かっています。ありがとうございます。これからも家族でお世話になりますが、よろしくお願いします。	青海支店
12	いつも集金に来ていただき、色々親切に対応いただき、ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。	上越支店
13	集金にこられる方はさわやかで好印象をうけます。年に一度か二度、店へ電話をしますがその応対は大変いいです。奴奈川姫の絵が描いてあるカレンダーはとてもいいです。	上越支店

〔好意的なご意見〕

渉外係関係

14	毎月きちんと集金に来てくださり、担当が変わっても変わらず丁寧な対応に感謝しています。いつまでもお付き合いさせて下さい	上越支店
15	いつもお世話になっております。月一回指定日に集金に来ていただいています。ありがとうございます。担当者が変わっても引継ぎもしっかりしていただいて助かっています。ATMを利用する時は本店・コンビニを利用しています。コンビニでの手数料が無料なら助かります。	本町支店
16	毎年誕生日に自宅にプレゼントを届けて頂きありがとうございます。対応も丁寧で良いと思います。	本店
17	担当の方が変わっても寄り添って下さり、顔の見える関係を作ってくださいありがとうございます。訪問も足を運んでくださり、今までと変わらずよろしくお願いします。	青海支店
18	週二回集金に来られるOさん。いつも大きな声で元気よく挨拶してくれます。気付けば連れられてこちらも大きな声で挨拶をしています。たったこれだけの事ですが、今の世の中一番大切な事のように思います。挨拶から人と人のつながりが始まる気がします。雨の日、風の日バイクの運転に気を付けて下さいネ。	本町支店
19	地域密着感が感じられて非常にいいです。渉外担当者も話しやすく、ほぼ用事が足りません	能生支店
20	渉外担当者の方はみなさん自分に用事がなくても挨拶してくれる	能生支店

〔好意的なご意見〕

窓口・店舗関係

21	各支店共窓口の対応が明るくて気持ちが良い	能生支店
22	親しみやすい雰囲気がいいと思います。	本店
23	全員笑顔で好感	上越支店
24	店舗を出る際に「ありがとうございました〜」の皆さんの声掛けがいつもうれしいです。温かい気持ちになりますので、これからも続けてほしいです。いつもありがとうございます。	本店
25	このアンケートを記入している私は、申し訳ございませんが取引しておりません。代理人として行かせてもらっていますが受付カウンターの方々はとても感じがよく接客してもらって言います。日々ご苦労様です。	本店
26	80中ば過ぎると手もふるえ思うように書けません。そんな時、名前と金額（月日は教えてくれる）あとは全部、渉外の方が記入して下さるので助かります。担当者が代わっても継続をお願いします。	本店
27	店舗窓口の方も渉外担当の方も笑顔で接して頂き大変気持ちいいです。渉外担当の方、これから寒くなるので気を付けて来てほしいです。	上越支店

〔好意的なご意見〕

窓口・店舗関係

28	月に一回、子どもの積立に行くだけですが、店内で流れている映像（ヒスイのことや職員の方のハンドベルなど）は、ついつい見てしまいます。アルビ（サッカー）が好きで壁のポスターを見に近づいたら糸魚川で行われるイベント等のチラシが色々置いてあって今度ゆっくりと見たい＆糸魚川へ遊びに行きたいなと思いました！知人が主催する「復興の花」へ行くので、時間があれば会場付近を散策したいです！	上越支店
29	いとしの活動が映像で見れるので、行ったときにはいつも見ている。地域の方の作品が展示されているのも興味深く見させてもらってる。	梶屋敷支店
30	窓口・渉外の方々の対応は常に気持ちよく他行より数段優っていると思います。	本町支店
31	個人としては難しいことはわかりませんが、地元の金融機関として利用して当たり前、わからないことは窓口でも外交さんでも、気軽に相談を聞いて教えてもらえるので心強い存在です。	本町支店

〔好意的なご意見〕

励ましやご意見

32	地域の顔として頑張ってください	本店
33	いつも親身になってくださりありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。	青海支店
34	いつも親切、丁寧に対応して下さり大変お世話になっております。有難うございます。	上越支店
35	こちらの身になり対応してくれる地元の銀行ですね！	本町支店
36	親身に対応してくれて良いと思います（時間が掛かっても付き合ってくれる）	本町支店
37	どんな時も親身になって相談にのってくれたり話をよく聞いてくれたり、話しやすく感謝しかありません。これからもよろしくお願いいたします。	未回答
38	地域密着型で親しみやすい。旅行を毎回楽しみにしている。	本店
39	タイムリーな情報を頂いてありがたかった。	青海支店
40	まち散歩で地元の美味しいお店の情報を紹介して頂けるのはとても良いと思います。	本店
41	やっとな新年会、旅行が再開できた事よかったです。とても楽しみにしていたので今後期待しています。	青海支店
42	地元の金融機関として色々な活動や発信をされていることに好感が持てます。これからも頼りにさせていただきます。	本店

〔好意的なご意見〕

励ましやご意見

43	地元の金融機関として色々な活動や発信をされていることに好感が持てます。これからも頼りにさせていただきます。	本店
44	地元の金融機関として地域貢献活動はすばらしいと思います。地域に密着した活動を期待しています。	本町支店
45	信組さんにはいつも大変お世話になっております。今後、会社でビジネスインターネットバンキングも利用することとなり便利に活用していきたいと考えております。これからも地元にも密着した金融機関であって欲しいと願います。	本店
46	長い間お世話になっております。いつも丁寧な対応で接して頂いて助かっております。とても感謝しています。これからも未長くよろしくお願いします。	青海支店
47	親の代からお世話になっているので担当者が変わっても安心して対応してもらえるので助かります。年をとってなかなか行けなくても電話一本で相談に乗ってもらえ有難く感謝しています。	青海支店
48	平素よりお世話になっております。事あるごとにご相談させて頂いておりますが、親切にご対応頂いて感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。	梶屋敷支店
49	糸魚川になくってはならない金融機関だと思います。これからも糸魚川のまちづくりに積極的に取り組んでいただけると心強いです。いつもありがとうございます。	本町支店

〔改善や要望意見〕

1	今年糸魚川シルバー人材センターへ登録しました。人材センターの担当者の方が、分配金（手当）を受け取るため金融機関の口座を届け出るように言われましたが、第四北越又はJAの口座を届け出れば手数料がかからないので、とのことでした。地元の糸信さんを利用したかったのですが金融機関によって手数料の有無があるとはどういうことなのでしょう。	本店
A	シルバー人材センターに確認しました。当センターでは分配金は農協に集中しているとの回答でした。農協では無料で振込できるとのこと。当組合では、無料で振込は事務面からも実施できないのが現状です。今回のご要望に対し、申し訳ありませんが今は対応不可との回答となりました。	
2	どこの窓口へ行ってもいいかわからない時もあるので、他行さんみたいに整理券があってもよいかもしれません。これからDX化が進むと思いますが、いとんさんらしく人間味あふれる対応を引き続き期待しています。	本店
A	窓口受付機は本店は昨年の12月から、本町支店は今年の5月から導入しました。遅い導入となり申し訳ありませんでした。	
3	積立NISAをやってほしいです。	本店
A	お客様からご要望があることは承知しています。NISAは元本割れの可能性もあり、運用方法も自分で選ばなくてはならず自己責任となります。現在のNISAの平均保有期間は3年に満たないという統計もあります。当組合はリスクのある商品は販売しないという方針もあります。最近NISAの購入先は銀行・総合証券ではなく、ネット証券を選ぶ方が主流となりつつあります。これは、取扱手数料がネット証券の方が安い為です。又、NISAを取り扱うことにより時間が取られ、本業である預金や融資、集金や年金お届けサービスなどの業務が疎かになることも懸念しており、今のところは取扱う予定はありません。	

〔改善や要望意見〕

4	翠ペイの説明会に参加しましたが、説明をされていた糸信さんの男性の口調や態度がとても悪く感じ同じような話を色々な参加店から聞きました。帯同されていた女性の方がご対応された方が良かったように思えます。	本店
A	大変申し訳ございません。担当者に確認したところ、担当者は詳細を説明することに夢中となり、上から目線の説明であったと猛省しています。今後は注意致します。	
5	定期預金など金利の良い商品などの情報を知らせてほしい	本店
6	貯金の利子が少しでも増える商品考えてほしい。JAのような。	能生支店
A	ゼロ金利時代から金利のある世界へと移行しました。組合員の皆様には、より多くの預金金利をつけたい思っておりますが、貸出金の金利とのバランスもあり、今は他の金融機関よりも高い金利をつけるのは厳しい環境にあります。毎年9月1日～7日までの「くみの日週間」では、預金金利を高く設定していますので是非ご利用下さい。	
7	地元金融機関として頑張っている姿が見受けられます。これからも宜しくお願いします。家族が亡くなった際の手続きの方法を知っておく事が必要と思います。何か冊子でもあれば。	青海支店
A	現在、相続時の手続きに必要な書式はJA以外の市内金融機関で統一した書式を使用しています。手続きの方法等は、当組合に「相続時における必要書類のご案内」がございますので、窓口でご請求下さい。	

〔改善や要望意見〕

8	ミニ情報誌があったとしても、渉外の方が持ってきて下さる以外はほとんど手にしません。今は口座振替が主なので、信組さんへ出掛ける事もほとんどありません。ただポストに投げ込みでもいいかなとの思いますが…	青海支店
9	ミニ情報誌を渉外担当が配るのはだめですか？読んでみたいです	上越支店
A	ミニ情報誌だけを届けるために訪問するのは、マンパワーからも実施出来る環境にありません。しかし、出来るだけ多くのお客様にお届けできるように渉外係や窓口でも積極的に配布してまいります。又、「うまいもん」のサービスも多くの皆様からご利用していただきたいと思います。	
10	手数料（両替など）これからも良心的なお値段でお願いします	青海支店
A	今年の10月1日より入金時の硬貨手数料を新設致しました。当組合は9月まで入金時の硬貨は無料でしたが有料としました。理由は、他行は既に有料化している為に、無料である当組合にお客様が集中し、事務負担が増加しました。又、10月より両替手数料を値上げました。これも、他行より手数料が安い為に当組合に集中した為手数料を改訂したものです。但し、値上げしても他行より安く設定致しました。当組合が皆様から預かった硬貨は銀行へ持ち込みますが、その時には当組合が手数料を銀行に支払っています。どうか、ご理解頂きたいと思えます。	

〔改善や要望意見〕

11	青海支店のATMを2台にしてほしいと思います。後ろに人が並べられると振込の途中で切り上げ、又並び直す事が多いので。他の支店に行って振込む事もあります。	青海支店
A	現在青海支店のATMは1台です。ATMが混雑することがあるのは事実ですが、逆にATMの利用者が無い時間帯の方が多いです。もし、常にATMを利用している状態が続けば増設致しますが、費用対効果からも今のところ増設する予定はありません。ご了承下さい。尚、今年の12月から、スマホで1日10万円以下の振込(こら送金)ができるようになります。振込手数料は掛かりません。12月になったらBankPayのアプリをご利用下さい。	
12	店舗長の顔が良くわからない。名前も良く知らない。前は良く地元へ変わりましたと来られたが今はそういう事をしないのか	梶屋敷支店
A	大変申し訳ありません、これは反省しなければならぬ事です。店舗長が異動となる時には、必ずご挨拶に訪問する先を引継ぎしていますが、引継ぎが抜けていたようです。新店舗長は大勢のお客様から顔を憶えてもらうことが最も大事なことです。今後、十分指導致します。	
13	女性だけの店舗じゃなくなったのが残念です。とても雰囲気よかったのに…	梶屋敷支店
A	女性だけの店舗となった時は奇をてらった訳ではなく、人員配置から偶然女性だけの店舗となりました。現在は、店舗長は人事異動の人員配置事情から男性となったものです。当組合では、女性の職員の比率が高くなっており再び女性だけの店舗が誕生する可能性はあります。	

〔改善や要望意見〕

14	アプリで残高確認が出来る则便利だなと思います。窓口利用時はいつも気持ちの良い対応をしていただきありがとうございます。	本町支店
A	昨年6月がより「CRECO」というスマホアプリが導入され、自分の普通預金と定期預金の残高が何時でも確認できるようになりました。手数料は無料ですのでご利用下さい。PR不足のようであり申し訳ありませんでした。	
15	まちづくりに取り組んでいるのは評価できますが…。それが職員の方々の負担になっていないかな…。おせっかいな心配をしています（各自が喜んで参加しているのなら別ですけど）冬場のバイク業務も見直してください。他から見ていて事故にならないかいつも心配しています。	本町支店
A	「まちづくり」の活動に対する職員の負担についてご心配頂きありがとうございます。休日などの全体ボランティア行事(短時間)などは、都合の付く人に参加してもらっています。参加できなくてもペナルティーなどはありません。マルシェなどで少人数の職員のお手伝いが必要な時は、各店舗に必要な人数を伝えて、参加した職員には振替休日に対応しています。当組合の職員は、地域の発展に対しサポートすることに対しては、意識は高いと思っております。バイクによる渉外活動については、小回りが効き駐車場も心配無きこと事からバイクを利用しています。荒天時や冬期間などは、自家用車を利用してもらいガソリン代を支給し対応しています。常に、事故には注意するように指導しています。	

〔改善や要望意見〕

16	金融機関なので万が一不審者が入ってきたら…とふっと不安になることがあります。色々な事案を想定されて訓練されていると思います。日頃が大事かと思えます。	本町支店
A	強盗などの不審者は何時来訪するか当然予測は出来ません。しかし、日頃より不審者が来訪した時の合言葉や、非常ベルなどの確認は徹底しております。ご指摘の通りであり、日頃の心構えや訓練が大事だと思っております。	
17	連絡なく自宅に訪問するのを止めてほしい。平日在宅しているからといって暇な訳ではありません。予定とかも狂うので正直迷惑です。他の渉外の方は必ず連絡を取ってから訪問してください。	未回答
A	渉外係には訪問効率を上げるために、事前の連絡するように日頃から指導しています。今回のご指摘のような職員が居ることを認識し、今後指導してまいります。	

今後も組合員の皆様のご意見に耳を傾け、皆様から満足して頂けるサービスを提供して参ります。

ご清聴有難うございました。

糸魚川信用組合