

# 「利用者満足度調査」の実施結果について

---

2024年3月

豊橋信用金庫

# 「利用者満足度調査」の実施結果について

令和6年1～2月に「利用者満足度調査」（アンケート調査）を実施しました。本アンケート調査は、お客様の利用満足度向上に向け、お客様の声を聴き、業務に適切に反映させることを目的としております。

お忙しいところ、調査にご協力いただきましたお客様におかれましては、誠にありがとうございました。調査の結果、満足している旨の回答を多くいただくことができましたが、お寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受止め、今後の業務に活かし、お客様にご満足いただけるように努めてまいります。

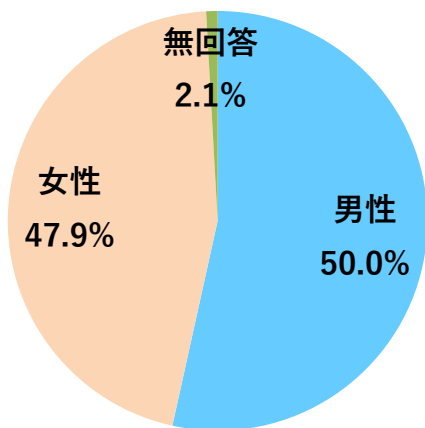
## 記

- ◆ 実施期間 令和6年1月18日（木）～2月9日（金）
- ◆ 回答数 1,141先

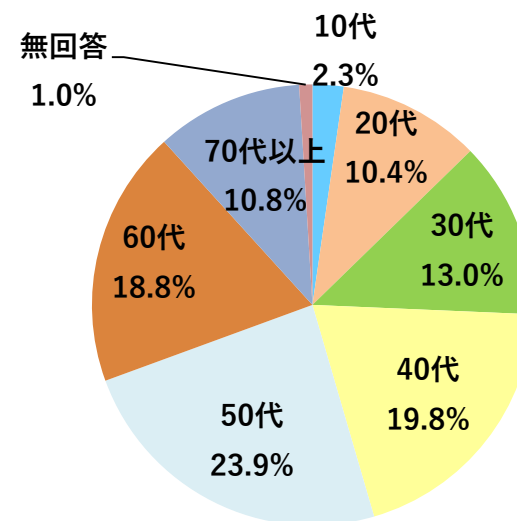
以 上

お客様の性別・年齢・職業

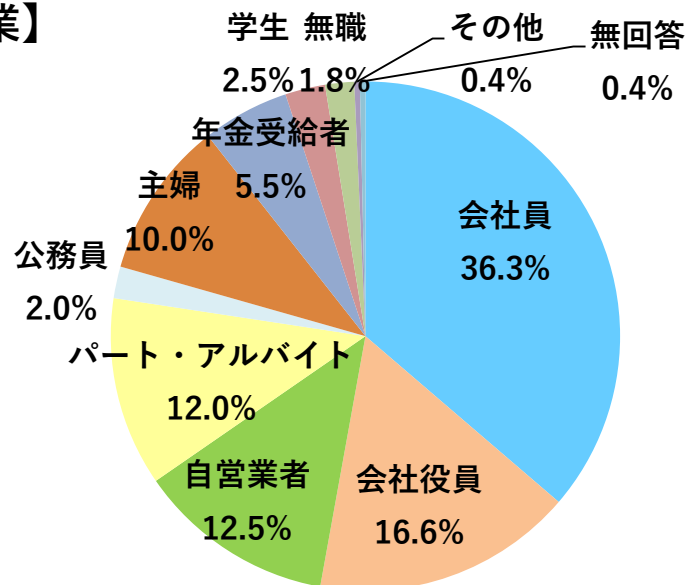
【性別】



【年齢】

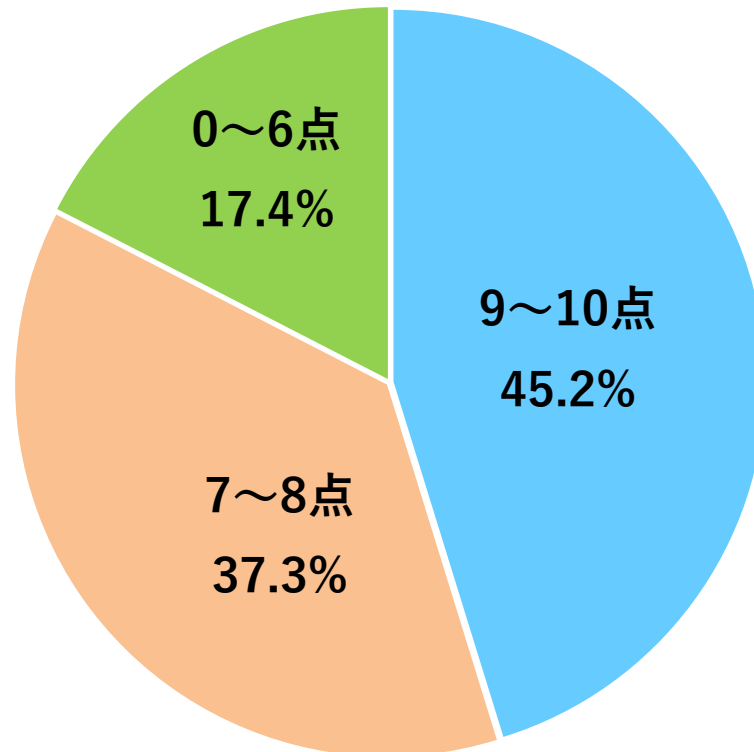


【ご職業】



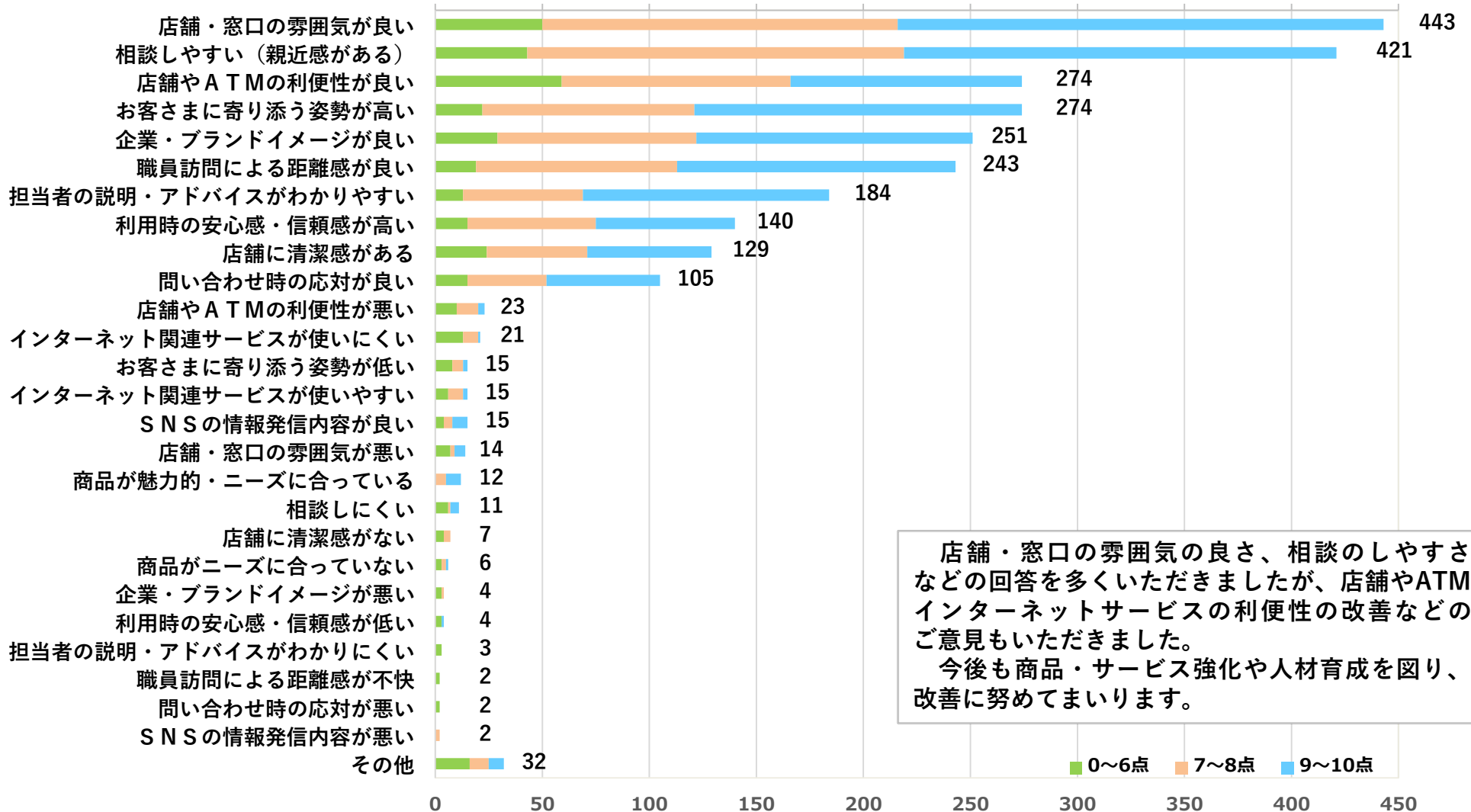
## I. 「とよしん」とのお取引、ご意見等について

1. 「とよしん」との取引を、ご家族やご友人等に「すすめたい」ですか。  
0～10点ではまる点数をお聞かせください。  
(0：全くそう思わない～10：非常にそう思う)



# I. 「とよしん」とのお取引、ご意見等について

2. 1において、その点数をつけられた理由をお聞かせください（上位3つまで）。



店舗・窓口の雰囲気の良さ、相談のしやすさなどの回答を多くいただきましたが、店舗やATM、インターネットサービスの利便性の改善などのご意見もいただきました。  
 今後も商品・サービス強化や人材育成を図り、改善に努めてまいります。

0~6点 7~8点 9~10点

# I. 「とよしん」とのお取引、ご意見等について

## 3. その他、ご意見（良い点や改善すべき点等）がありましたらお聞かせください。

- ・地域振興に貢献するフェニックス応援定期預金はとても良い。
- ・両替手数料を安くしてほしい。
- ・LINEで情報を発信してほしい。
- ・定期作った時に粗品もらえるのが嬉しい
- ・農家に対する農協のような低金利借入商品がほしい。
- ・融資手続きを簡素化してほしい。
- ・ロビー展示をもっとやってほしい。待ち時間が楽しい。
- ・フードドライブを常設してほしい。
- ・法人インターネットバンキングを無料化してほしい。
- ・諸届など手続きをネットやアプリで完結出来るサービスがほしい。
- ・駐輪場、駐車場が少ない、狭い、入りにくい。
- ・ロビーのソファが古い。
- ・待合席の位置関係で、記帳台に向かって座る形になり落ち着かない。
- ・記帳台で立つスペースが狭い。
- ・昼休みがあっても構いません。お店に行った時待ち時間が長い。
- ・土日営業の店舗が豊橋市内に一つでもあると便利だと思う。
- ・程よい距離に店舗があって良い。
- ・ATMにおいて硬貨取引ができるとよい。
- ・両替できる支店が減って不便。
- ・ATMコーナーが狭い。
- ・相談しやすい。訪問してくれる際に子供にも親切で嬉しい。
- ・いつも大きな声で挨拶が素晴らしい
- ・接客態度が良い。
- ・知らないことを教えていただける。  
仕事と関係ないことも調べてくれる。
- ・若い社員の対応があまり良くない。
- ・以前車のローンを組んだときに、丁寧に教えてくれたので良かった。

- ・業種に合わせた専門分野の情報がほしい。
- ・家にも職場にも来ていただけるのでありがたい
- ・営業担当の元気がよい。
- ・営業担当の方がいつも親身になって相談に乗ってくれる。
- ・窓口の女性の雰囲気が良い
- ・営業の方から情報発信がほしい。
- ・担当者のフットワークが軽い。爽やかで好印象。
- ・営業担当さんはすごく親切で相談内容に合った提案を出してくれるので  
凄く助かっています。
- ・いつでも窓口の対応がよく、これからも変わらないことを期待します。
- ・以前ほど親近感がなくなったかのように感じ、少しさびしい。
- ・時間を厳守するので良い。
- ・最近デジタルサイネージで職員さんが楽しく歌っているのを見ました。  
常に流れていると明るい雰囲気になると思います。
- ・窓口対応が他信金より早い。

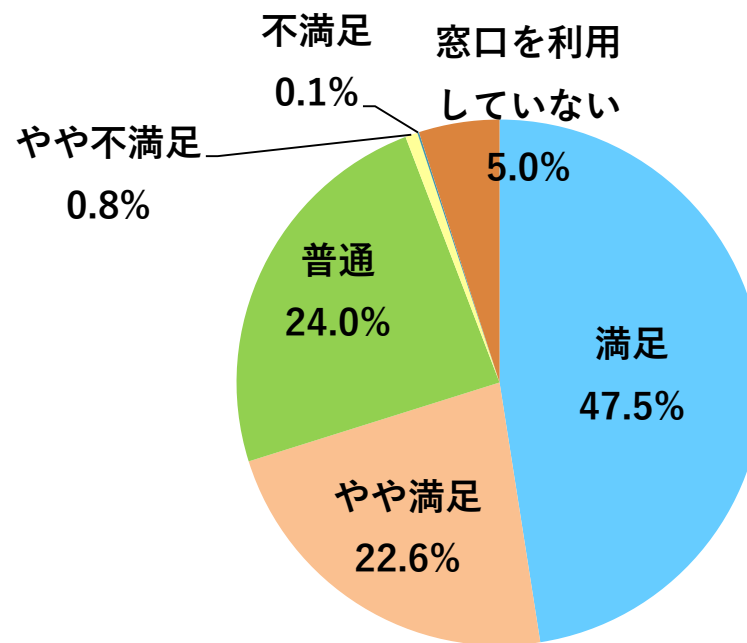
窓口、営業担当の対応への前向きなご意見をいただいた一方、店舗レイアウト、ATM、両替機等設備の利便性の悪さ、ATM、駐車場の狭さ、インターネットサービスなどに関するご意見など、多くのご回答をいただきました。

結果を真摯に受け止め、利便性強化を図り、ご満足いただけるよう改善に努めてまいります。

## Ⅱ. 店舗・職員について

### 1. 店舗の満足度についてお聞かせください。

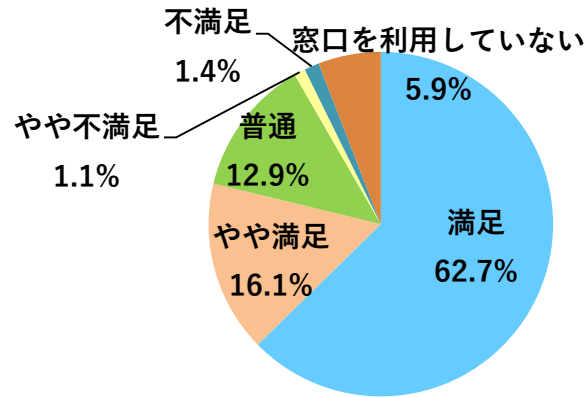
(1) 店舗の雰囲気やレイアウトはいかがですか。



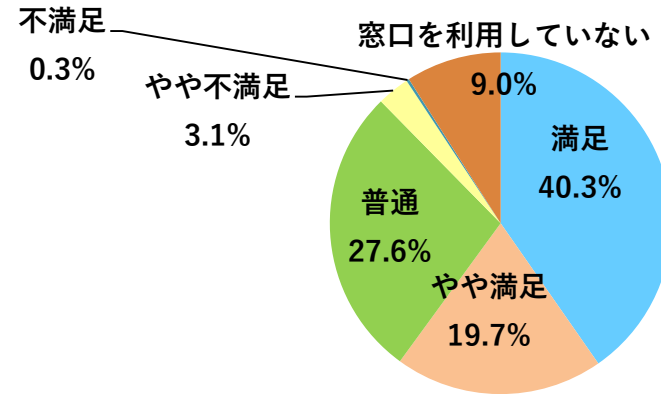
## Ⅱ. 店舗・職員について

### 2. 窓口担当者の満足度についてお聞かせください。

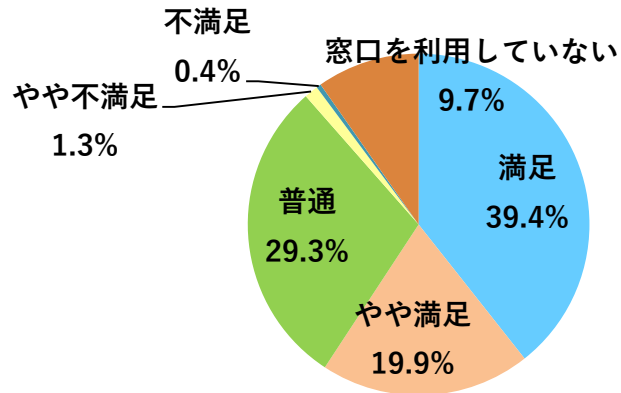
(1) 窓口担当者の言葉遣い、挨拶、身だしなみはいかがですか。



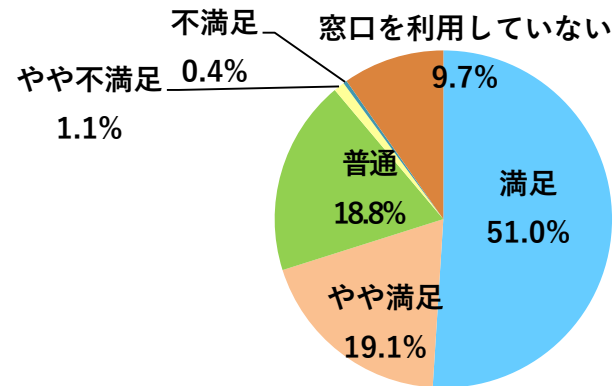
(2) 窓口での待ち時間はいかがですか。



(3) 商品の提案や商品内容の説明はいかがですか。



(4) お客様からのご相談やご要望への窓口担当者の対応はいかがですか。

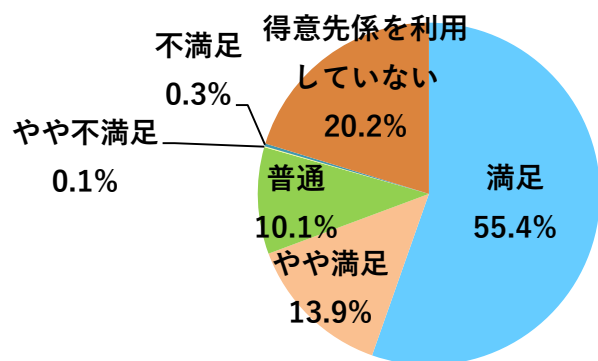




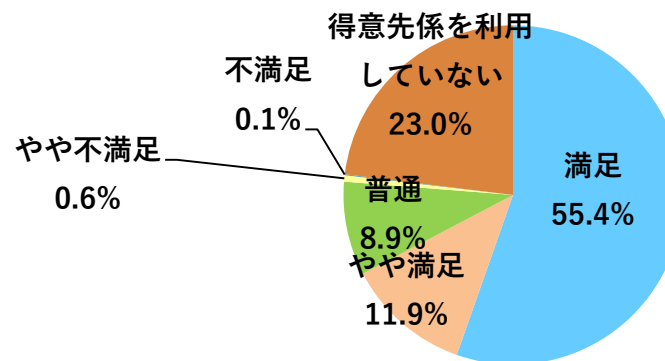
## Ⅱ. 店舗・職員について

### 3. 得意先係（営業担当者）の満足度についてお聞かせください。

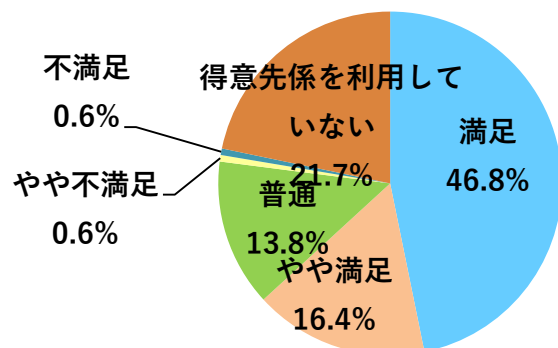
(1) 得意先係の言葉遣い、挨拶、身だしなみは  
いかがですか。



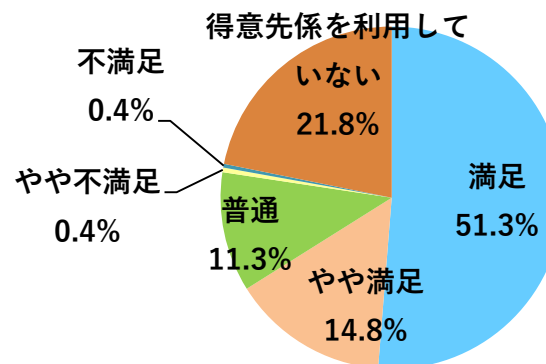
(2) 得意先係は、訪問時間等の約束を守っていますか。



(3) 商品の提案や商品内容の説明は  
いかがですか。



(4) お客様からのご相談やご要望への得意先係の対応は  
いかがですか。



## Ⅱ. 店舗・職員について

### 4. 店舗・職員について、具体的なご意見(良い点や改善すべき点等)をお聞かせください。

- ・笑顔でいつも対応していただいています
- ・他の金融機関に比べて、元気のよい挨拶が気持ち良いです。
- ・お願いしたことを直ぐに対応してくれる。
- ・担当者が親切丁寧で、こちらの要望に的確に応じてくれる。
- ・営業との時間を急な用事で変更しても対応していただけて助かっている。
- ・質問相談も丁寧な対応をしてくれる
- ・いつも感じの良い接客で利用しやすい。
- ・窓口の方の雰囲気が良い
- ・担当が真摯に向き合ってくれている。
- ・言葉遣いがとても良い。
- ・商品説明がやや不十分。
- ・問い合わせの回答がいつも早くて助かっています。
- ・もっとセールスしてほしい。
- ・説明がわかりやすい。
- ・仕事に熱心で、いつも笑顔で親しみやすい。
- ・声出しと笑顔が必要。
- ・窓口の方で、事務的な方はもう少し優しく対応してくれると嬉しいです。
- ・解らないことを親身に教えてくれます。解りやすい説明でありがたい。
- ・コロナ禍で仕方ないところもあるが、訪問が少しあってもよい。
- ・清潔感があって問題無い。
- ・最近の得意先係はお客様との距離があるように感じる。
- ・基本的なマナーがしっかりしており、接していて大変気持ちが良い。
- ・お客様への対応がとても親切丁寧で、常日頃から気を遣っているのがわかりました。
- ・店舗・職員の問題ではない。商品に不満足。
- ・待ち時間を減らしてほしい。
- ・気持ちよく対応してくれる方がいるので、とても気分が良い。
- ・女性も私服でも良いと思う。
- ・自動車ローンの申し込みの際、適切なアドバイスや金利の良いお得な情報を伝えてもらえて良かった。
- ・お客様に対する商品、サービスの提案が少ない。
- ・ATM利用者へのあいさつが少ない。
- ・ロビーのポスターが多いのでスッキリさせて欲しい
- ・店内装飾がしっかりされている
- ・お店の飾りつけがかわいい。
- ・折り紙のチューリップのレイアウトは、明るい感じで良い。
- ・駐車場が少ない
- ・担当の方がいつも子供に風船を持ってきてくれて、子供も喜んでます。
- ・幼稚園の絵が飾ってあったりして雰囲気がいい
- ・夜に看板のライトアップをしてほしい。
- ・ATMコーナーにオリジナルのpopがあって良い
- ・建物が少し古くて暗い感じがします。

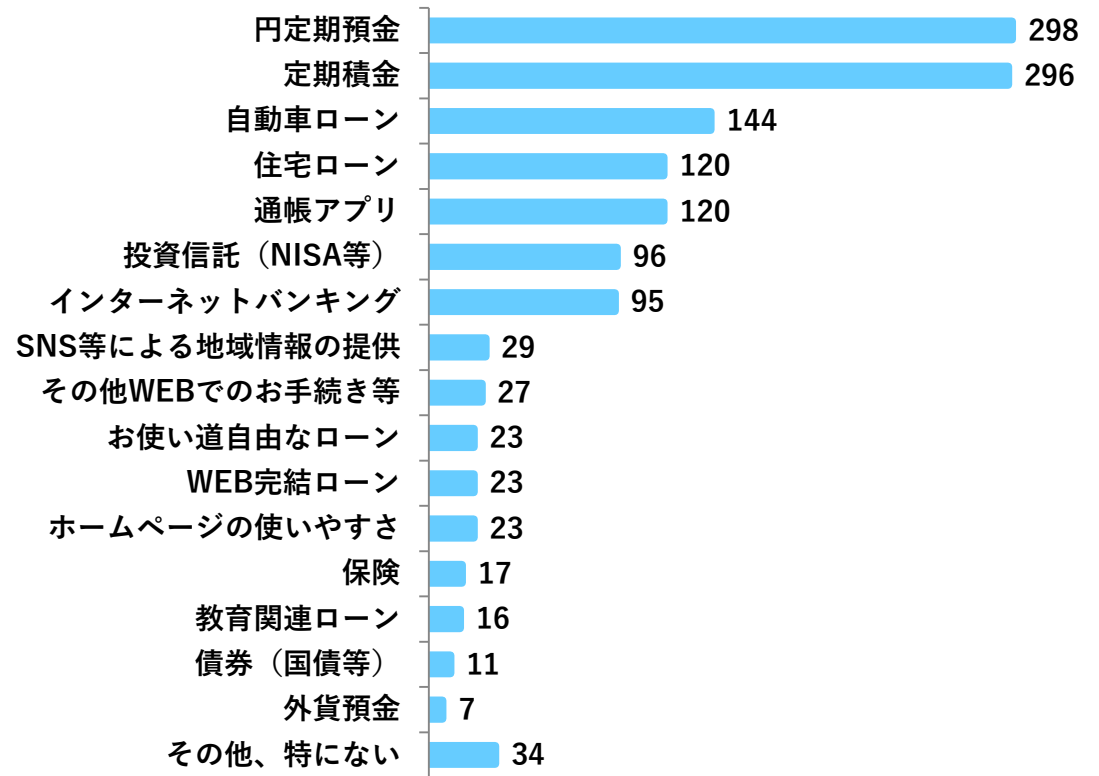
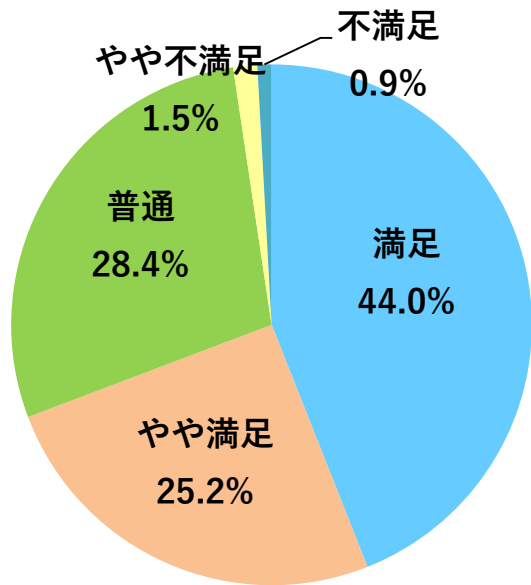
窓口、営業担当者に対する前向きなご意見も厳しいご意見もいただきました。結果を真摯に受け止め、利便性強化を図り、ご満足いただけるよう改善に努めてまいります。

### Ⅲ. 金融商品・サービスの充実について

#### 1. 金融商品・サービスの満足度等についてお聞かせください。

(1) お客様のご希望に沿った商品やサービスの提供ができていますか。

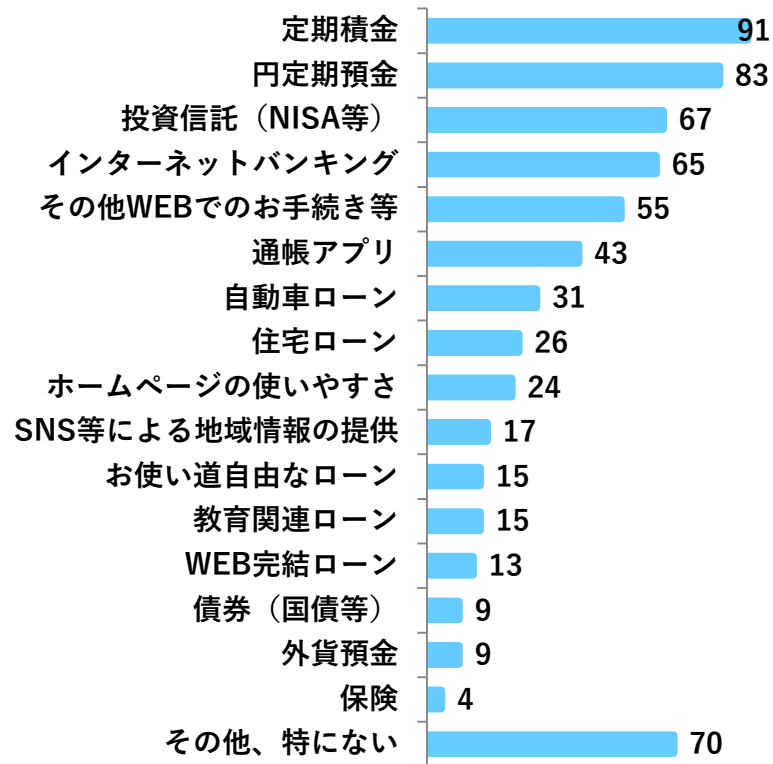
(2) -1 【(1) で満足・やや満足とお答えの方】  
どのような商品・サービスが満足と感じていますか。(複数回答)



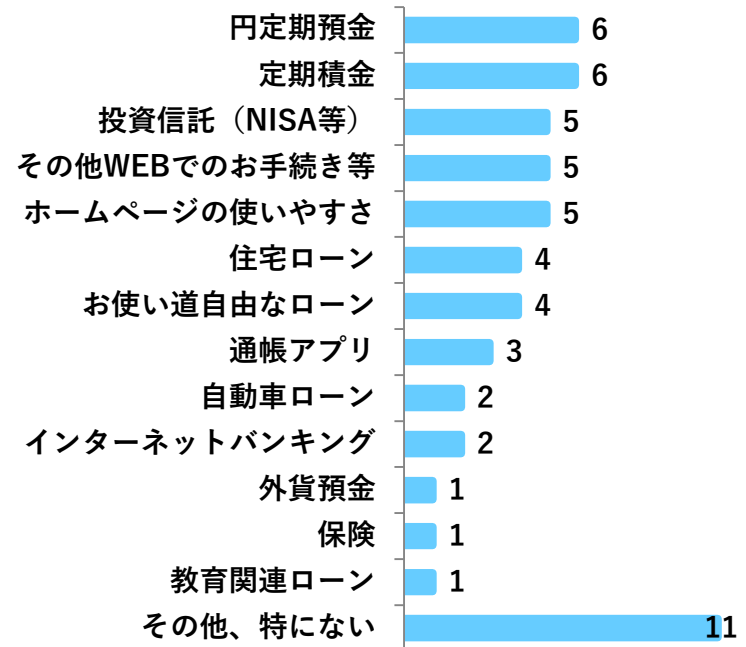
### Ⅲ. 金融商品・サービスの充実について

#### 1. 金融商品・サービスの満足度等についてお聞かせください。

(2) -2 【(1) で普通とお答えの方】  
 どのような商品・サービスの充実を期待しますか。  
 (複数回答)

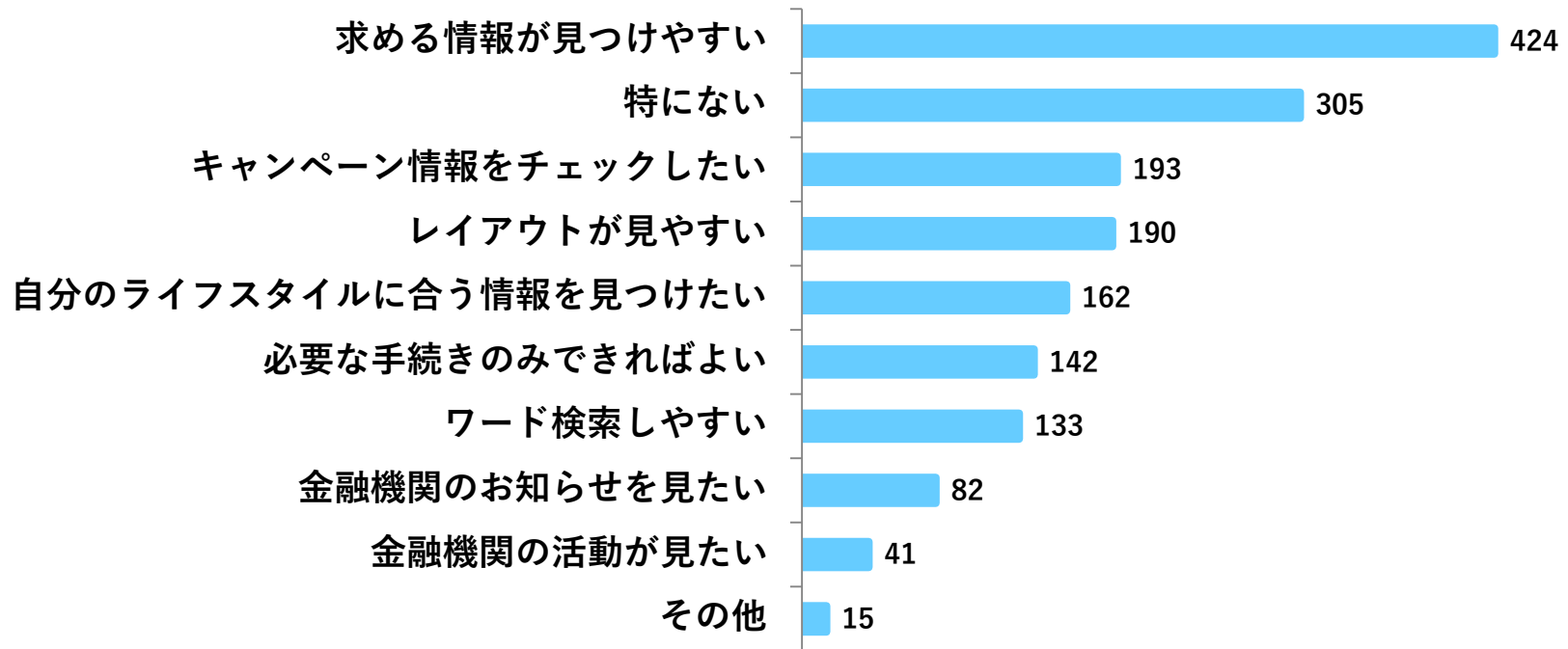


(2) -3 【(1) でやや不満足・不満足とお答えの方】  
 どのような商品やサービスが不満足と感じていますか。  
 (複数回答)



### Ⅲ. 金融商品・サービスの充実について

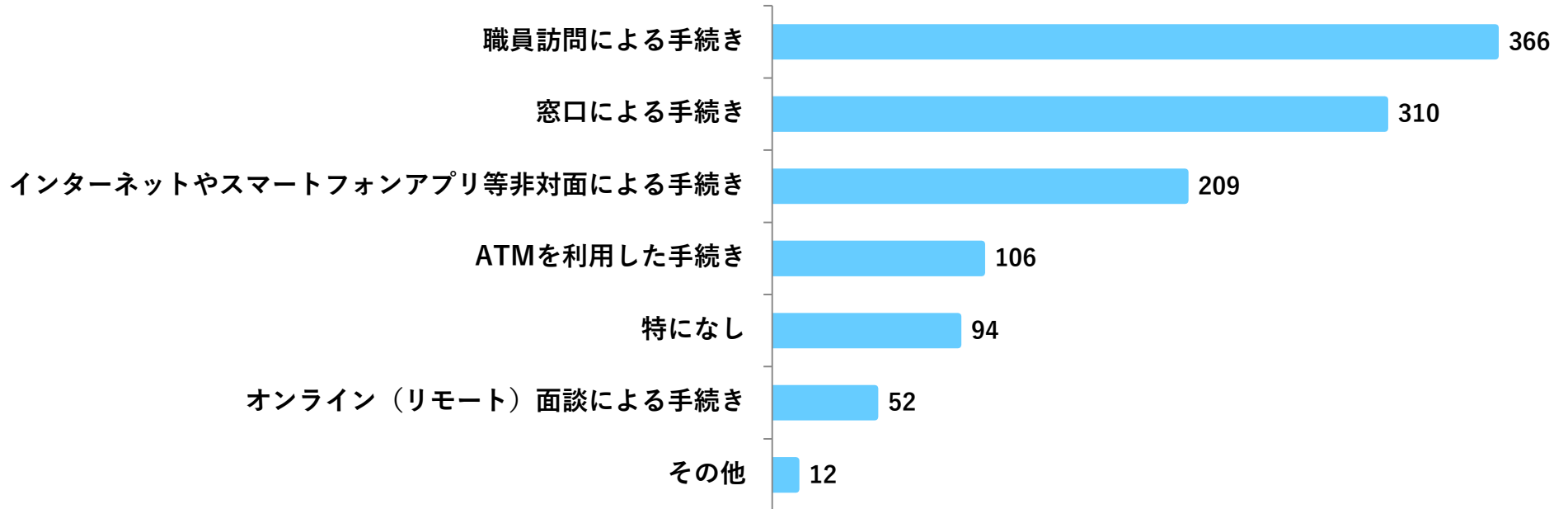
#### 2. 金融機関のホームページにおいて、どのようなことを求めますか。（複数回答）



### Ⅲ. 金融商品・サービスの充実について

#### 3. お客さまと「とよしん」の接点についてお聞かせください。

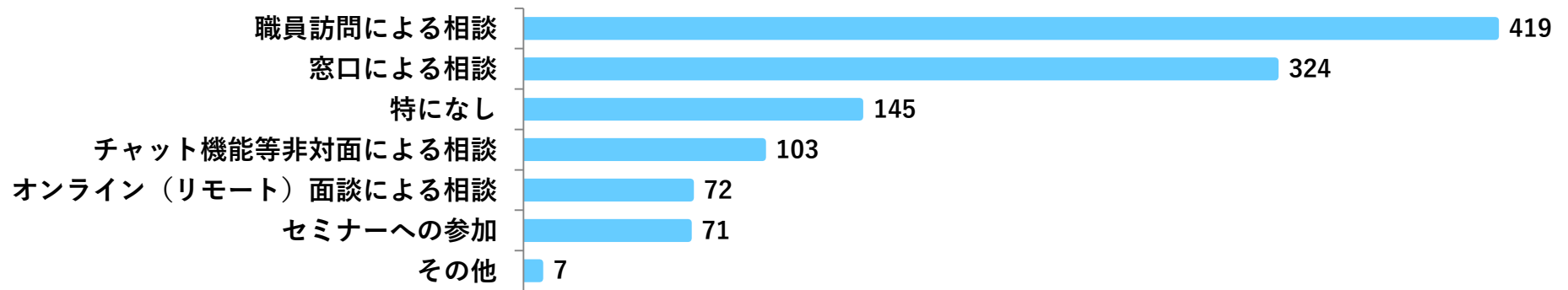
(1) 今後、各種契約・変更等手続きにおいて最も利用したい形態は何ですか。



## Ⅲ. 金融商品・サービスの充実について

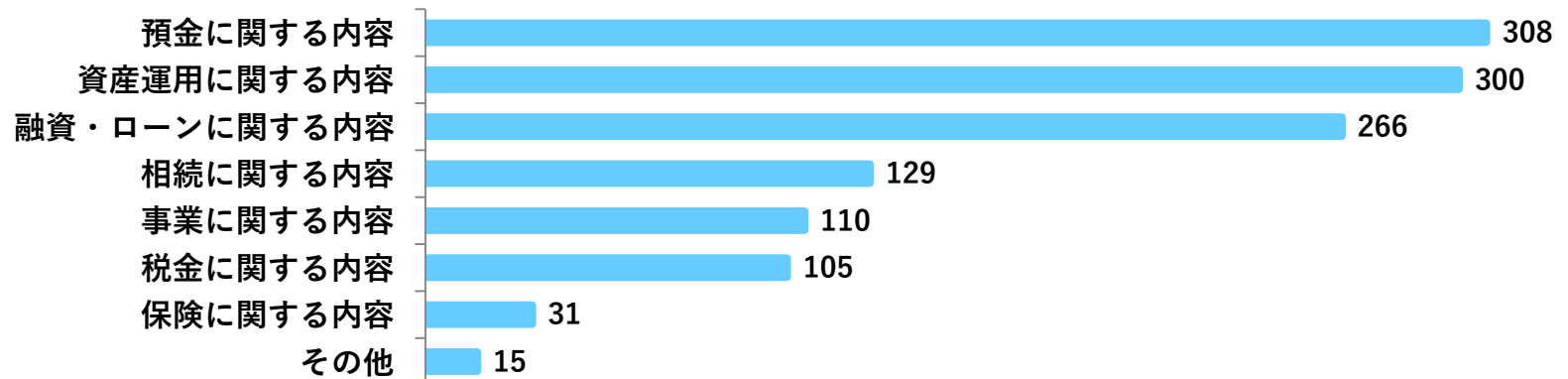
### 3. お客さまと「とよしん」の接点についてお聞かせください。

(2) 今後、各種相談業務において最も利用したい形態は何ですか。



【(2)で「特になし」以外をお答えの方】

(3) 選択された形態において、相談したい、またはセミナーを受けたい内容は何ですか。（複数回答）



### Ⅲ. 金融商品・サービスの充実について

#### 4. 金融商品・サービスについて、具体的なご意見（良い点や改善すべき点等）がありましたらお聞かせください。

- ・定期預金は地域の特色を活かしていて、とても良い。
- ・低金利の時代なので、「福島・豊橋懸賞付エール定期預金」のような抽選で美味しい物が貰える商品を増やしてほしい。
- ・金利のよい商品の情報提供をしてほしい。
- ・預金金利を高くして欲しい
- ・窓口がスムーズで待ち時間が短いとうれしい。
- ・窓口で相談した際、丁寧に対応でとても良かった。"
- ・お金を借りるとき不安だったけど分かりやすく説明してくれたので良かった。
- ・投資信託をアプリで利用できるようにしてほしい。
- ・両替機を再度設置してほしい。
- ・デジタル化を進めて、スマホでいろいろなことができるようにしてほしい。
- ・ATMで硬貨の入出金ができるようにしてほしい。
- ・しんきん通帳アプリを家族も確認できるようにしてほしい。  
表示件数が短過ぎるので期間を選択できるようにしてほしい。
- ・とよしんコンサートは毎年楽しみにしています。
- ・地域に根ざしたサービスをしてほしい。
- ・大手金融機関ではできない地元での子育て支援、イベントなどを  
してほしい。
- ・年金受給者への手続きサービスを充実してほしい。
- ・両替手数料を下げてください。

定期性預金、インターネットサービス、ATMや両替機などに関するご意見など、多くのご回答をいただきました。  
お客さまのニーズに適した商品・サービス提供にてご満足いただけるよう努めてまいります。



## お客様満足度向上に向けた取組み

令和5年度は、以前からのご意見、ご要望等も踏まえ、以下の取組みを実施いたしました。

### 1. 金融商品・サービスの充実

#### (預金)

- ・「インターネット支店限定特別金利定期預金」の取扱開始
- ・しんきん通帳アプリ金利優遇商品「金利上乘せ応援定期」の取扱開始
- ・金利優遇型商品「セカンドライフ応援定期預金」の取扱開始
- ・地域応援定期預金の取扱い
- ・三遠ネオフェニックス応援定期預金の取扱い
- ・「福島・豊橋懸賞付エール定期預金」の新規取扱開始
- ・定期積金満期時における自動振替定期預金「自動でたまる君」の取扱開始

#### (資産運用)

- ・投資信託取扱商品ラインアップを充実
- ・「しんきんiDeCo」の取扱開始

#### (融資)

- ・住宅サポートローン、住宅サポートローンワイド取扱開始
- ・「とよしん新サポートローン”プラス”」の取扱開始

#### (その他)

- ・地方税統一QRコードによる地方税納付受付開始
- ・「Bank Pay」「ことら送金」の取扱開始
- ・「PayPay」「J-Coin Pay」との口座連携開始
- ・「インボイス電子交付サービス」の利用申込受付開始
- ・営業店窓口支援システムによる各種届出機能の利用開始

## お客様満足度向上に向けた取組み

### 2. その他

- ・「とよしん日帰り旅行」の実施
- ・「とよしんファミリーミュージカル」を開催
- ・「とよしんスマイルコンサート」を開催
- ・LINEによる取引先イベント情報紹介、クーポン配信等を開始
- ・全店で「フードドライブ」を実施
- ・第11回豊橋信用金庫杯「とよしんCUPサッカー大会」を開催
- ・早期起業家教育プログラム「TOYOSHIN STARTUP SCHOOL」を開催
- ・(株)みらいワークスとの業務提携による地域貢献型副業マッチングサービス「Skill Shift」の取扱開始
- ・「とよしん次世代経営者の会『元気塾』」を開催
- ・省エネやコスト削減に関する支援強化に向け(株)エスコとのビジネスマッチング契約を締結
- ・「とよしん女性起業塾（第六期）」を開催
- ・「事業承継セミナー」を開催
- ・「とよしん食農セミナー」を開催
- ・「とよしんM&Aセミナー」を開催
- ・営業店ロビーのソファ等の入替え（向ヶ丘支店）

ご回答をいただきました皆さまへ

---

利用者満足度調査への回答のご協力ありがとうございました。

お寄せいただきました貴重なご意見・ご要望について、お客様より一層ご満足いただけますよう努めてまいります。

今後と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。