

令和6年度「利用者満足度調査」の実施結果

2025年3月

\ みんなにエール! /

豊橋信用金庫

令和6年度「利用者満足度調査」の実施結果について

豊橋信用金庫では、お客様へのサービス向上と、10年ビジョン「夢を預かる、金融機関。」の実現を目指して、お客様の声をお聴きするため「利用者満足度調査」を実施しました。

つきましては、調査結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

お忙しいところ、調査にご協力いただきましたお客さまには、改めてお礼申し上げます。

アンケート実施概要

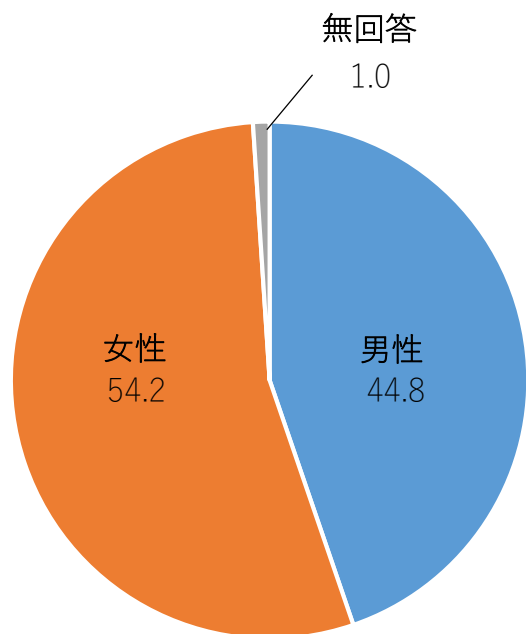
- 実施期間 令和7年2月3日（月）～2月24日（月）
- 調査対象 当金庫と取引のあるお客様
当金庫HP、LINE、Instagramをご覧いただいている方
- 調査方法 窓口への来店時や得意先系の訪問時等に、調査を依頼し、
アンケートフォームにて回答していただきました。（WEB回答形式）
- 回答数 1,162先

みんなの声が
＼たくさん聴けたゾウ～／



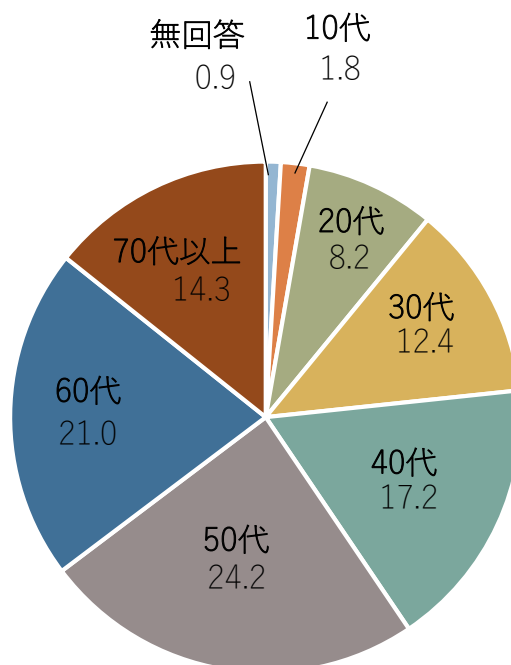
アンケート回答先について

性別



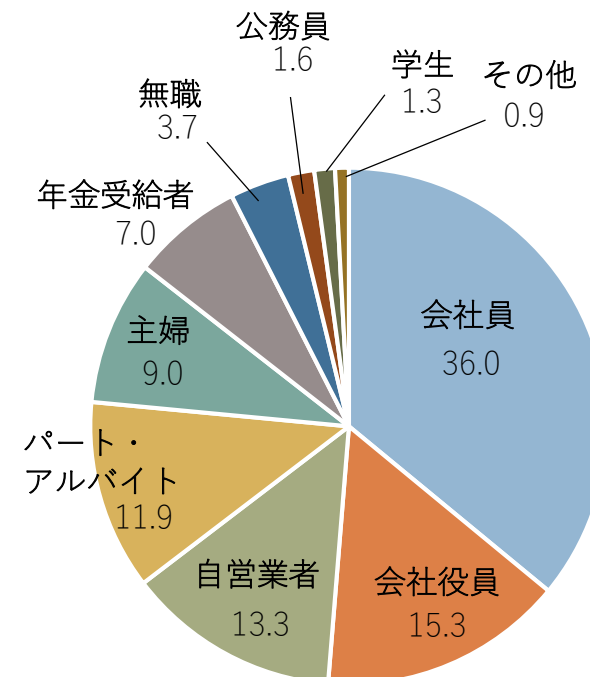
単位：％

年齢



単位：％

職業

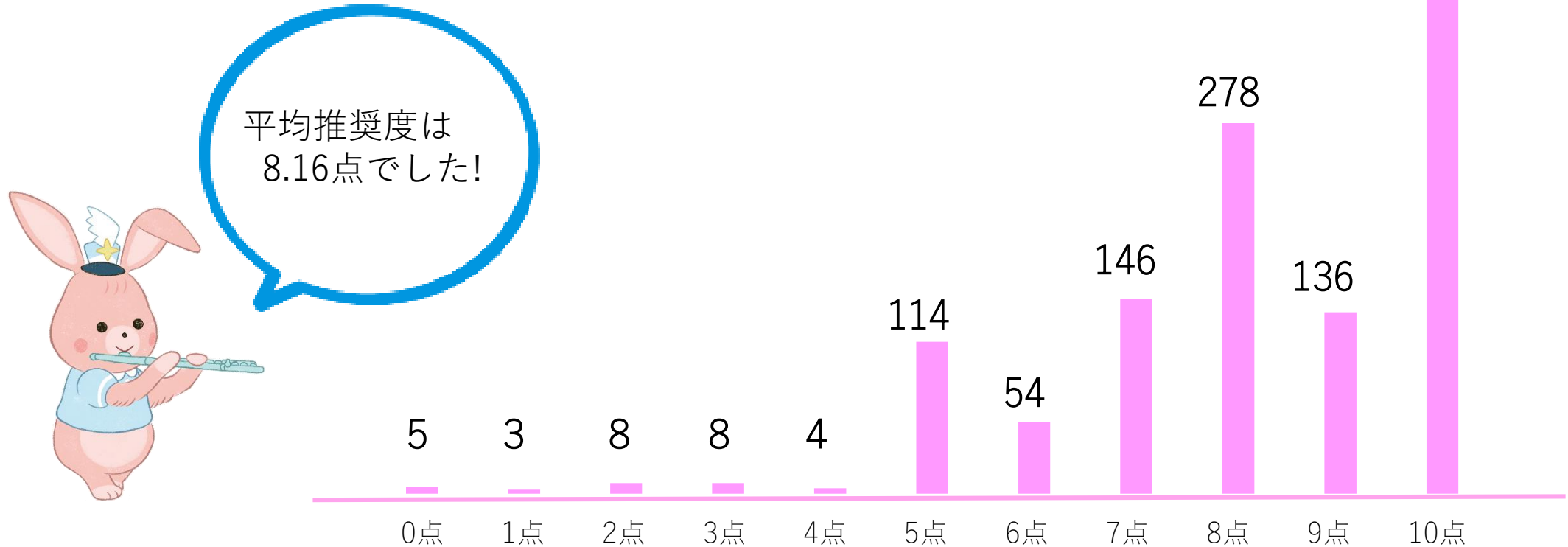


単位：％

調査結果

Ⅰ.「とよしん」とのお取引について

1. 「とよしん」との取引を家族や友人に「すすめたい」と思いますか。
(0点：全くすすめたくない ～ 10点：ぜひすすめたい)



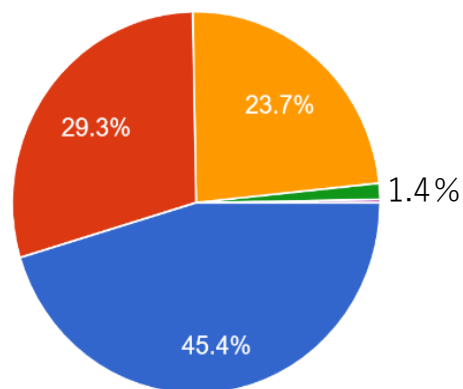
調査結果

Ⅰ.「とよしん」とのお取引について

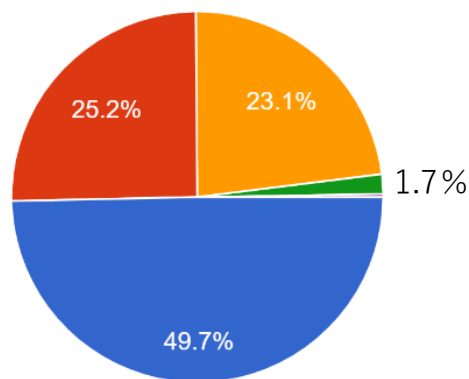
2. 1.の問いで点数を回答するにあたり、以下の項目をどのように評価しましたか。

●満足 ●やや満足 ●普通 ●やや不満足 ●不満足

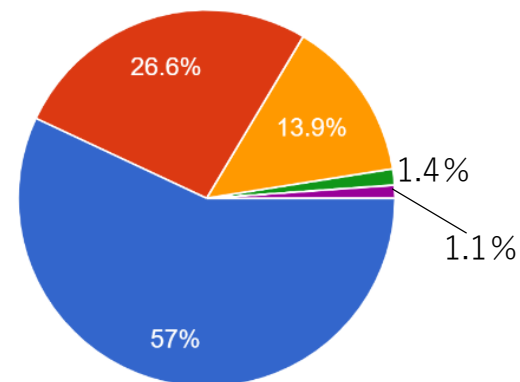
①企業イメージ・
ブランドイメージ



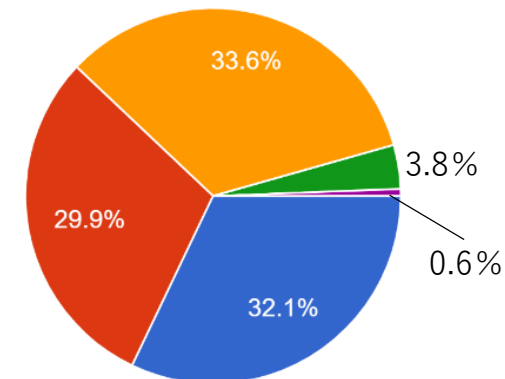
②店舗・窓口の雰囲気



③お客さまに寄り添う姿勢



④商品・サービスの魅力



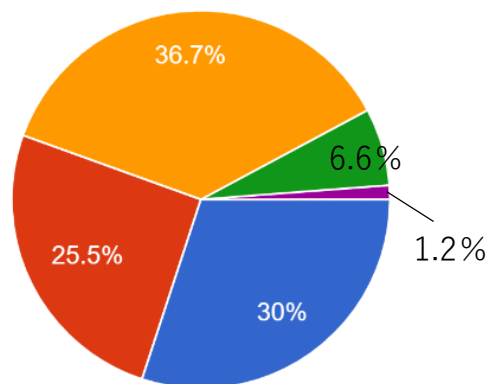
調査結果

1. 「とよしん」とのお取引について

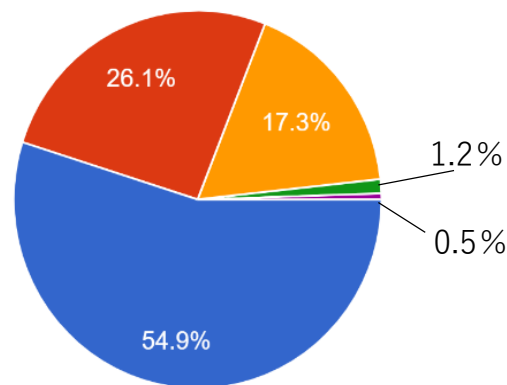
2. 1. の問いで点数を回答するにあたり、以下の項目をどのように評価しましたか。

●満足 ●やや満足 ●普通 ●やや不満足 ●不満足

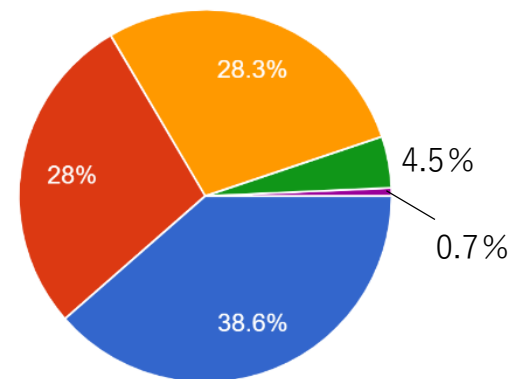
⑤手続きの簡単さ



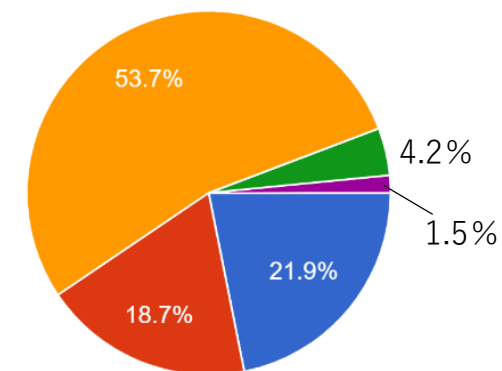
⑥担当者からの説明の
分かりやすさ



⑦店舗やATMの利便性



⑧インターネット関連
サービスの使いやすさ



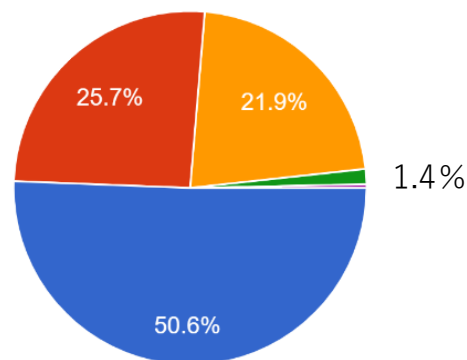
調査結果

Ⅰ.「とよしん」とのお取引について

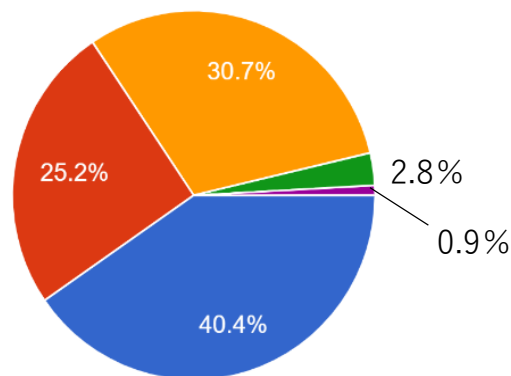
2. 1. の問いで点数を回答するにあたり、以下の項目をどのように評価しましたか。

●満足 ●やや満足 ●普通 ●やや不満足 ●不満足

⑨問い合わせ時の対応



⑩定期的な情報提供



「お客さまに寄り添う姿勢」や「説明の分かりやすさ」、「問い合わせ時の対応」には、半数以上の方から「満足」との回答をいただきました。

一方、「商品・サービスの魅力」、「手続きの簡単さ」、「インターネット関連サービスの使いやすさ」の満足度が低い項目については、結果を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。

調査結果

1. 「とよしん」とのお取引について

3. その他、1. の回答をした理由があれば教えてください。

- ・ちょっとした質問にも丁寧に答えてくれるから。ずっととよしんさんがいいと思ってます。
- ・親身に寄り添ってくれる姿勢がとてもよい
- ・窓口でのお年寄りに対する対応などが、非常に親切で、好感が持てました。

- ・特筆する事が無いから
- ・まあまあといったところなので。

- ・豊橋の街のことを考えていると感じるから。

- ・硬貨の入金がATMで出来ない事。
- ・両替機があると嬉しい
- ・現金の取り扱いが不便になり残念です。また、電子化が進み老人には不便です。時の流れ仕方ないですね!

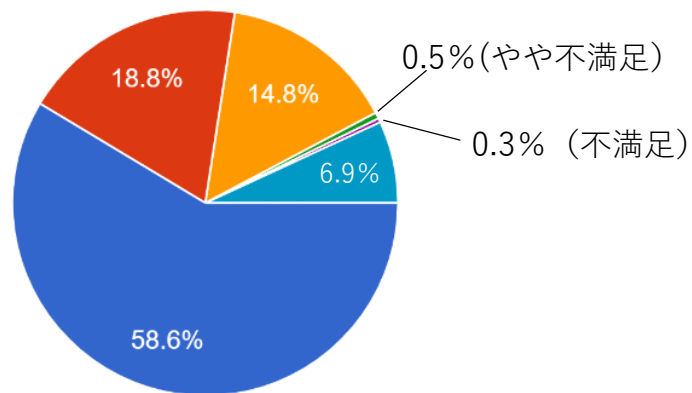
- ・色々な定期預金商品を紹介していただき私に合う商品の提案があってとてもいいです。
- ・様々な情報提供をしてくれるため。
- ・友達にとよしんが情報をくれてとかとよしんさんからお誘いを受けてとか話をすると、とよしんいいねと言われる。

II. 店舗・職員について

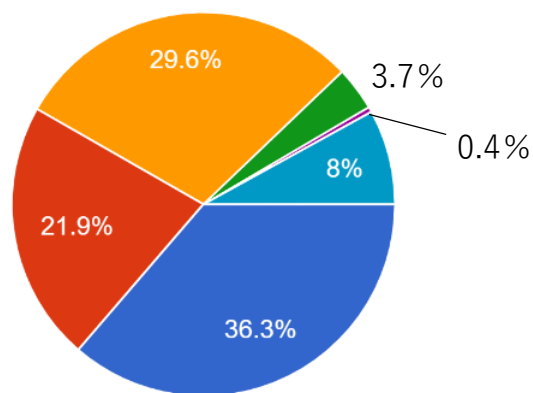
■窓口担当者についてお聞かせください

●満足 ●やや満足 ●普通 ●やや不満足 ●不満足 ●窓口を利用していない

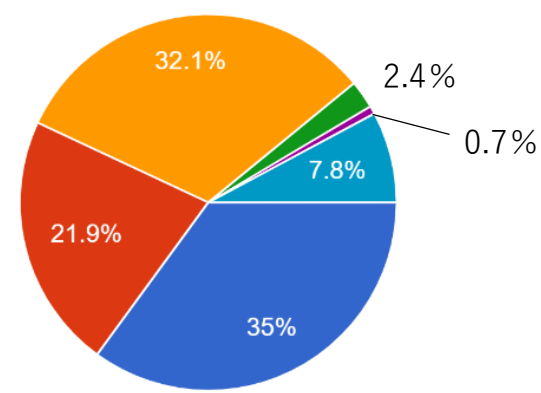
●言葉遣い、挨拶、身だしなみ



●窓口での待ち時間



●お客様のニーズに合った商品・サービスの提案力

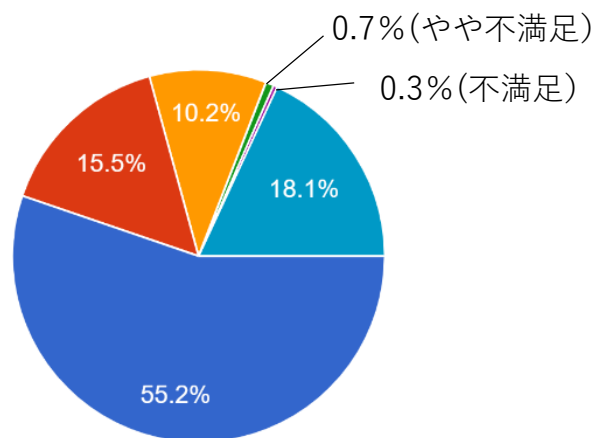


II. 店舗・職員について

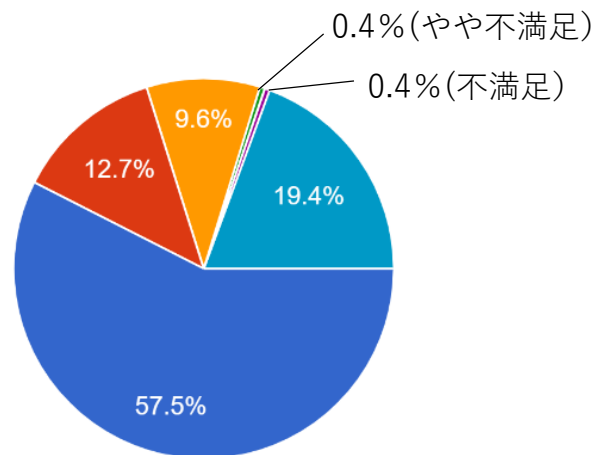
■得意先係（営業担当者）についてお聞かせください

●満足 ●やや満足 ●普通 ●やや不満足 ●不満足 ●得意先係を利用していない

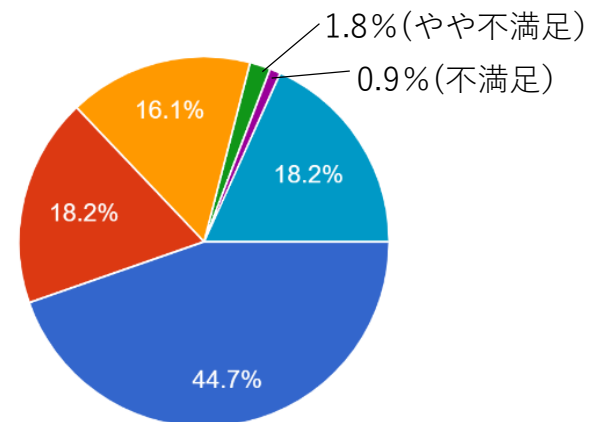
●言葉遣い、挨拶、身だしなみ



●訪問時間等の約束を守っているか



●お客様のニーズに合った商品・サービスの提案力



II. 店舗・職員について

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

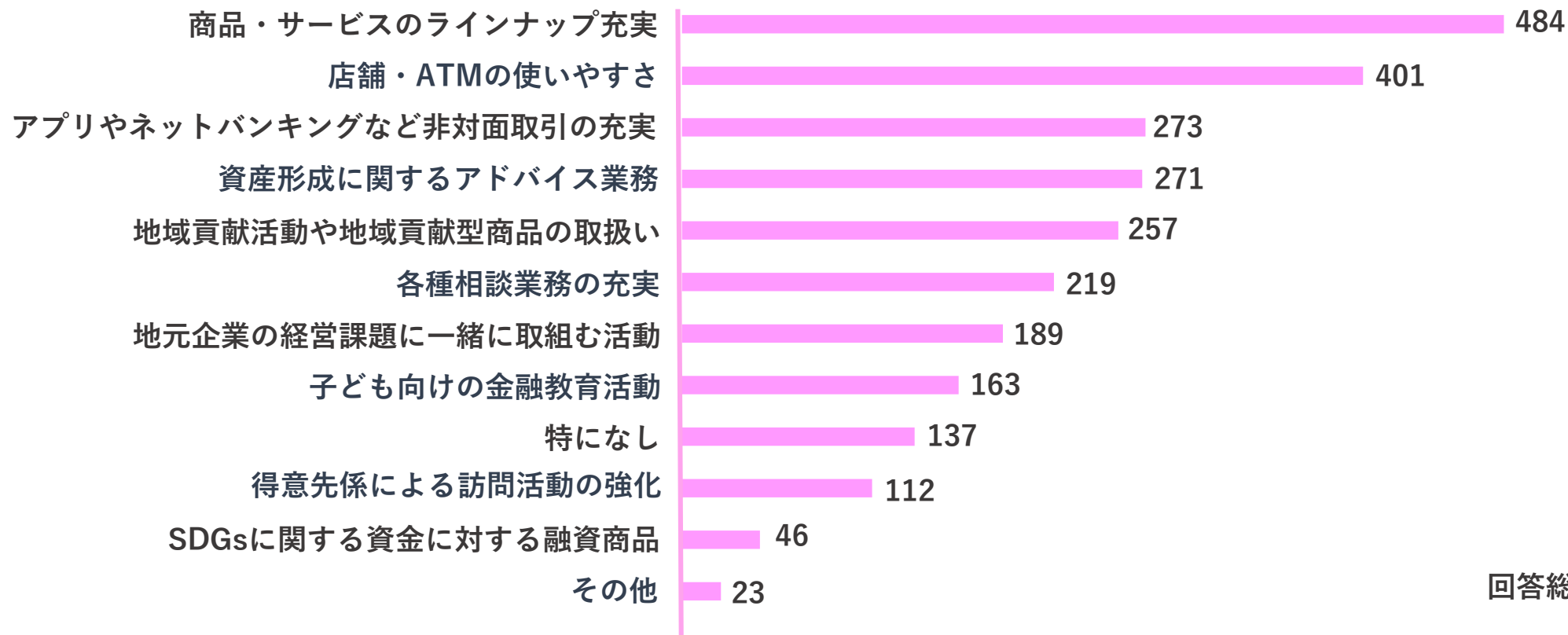
- ・店舗が明るくて綺麗で入りやすいので、よく使わせてもらっています。
- ・椅子が綺麗になっていて良いと思った。
- ・店舗が古い。店舗が昔のデザインだと感じた。
- ・看板の文字が色褪せているのはいかがでしょうかと思います。
- ・駐車場が広いとありがたいです。
- ・店舗によって処理時間が違うのでできれば改善してほしい。
- ・職員の服装がもっとカジュアルでいいと思います。また、制服を廃止したほうがお店の雰囲気が明るくなると思います。
- ・いつも笑顔で対応してくれて、気持ちが良いです。
- ・話やすく、相談しやすい雰囲気でとても助かっています。
- ・他行さんにない提案力や困り事の解決法を常々ご提案いただき大変助けられています。

- ・資産形成の相談に乗ってくれたりするので、ネット銀行との差別化を図れていると思います。対面のサービスは失くさないでほしい。
- ・対応できる窓口が少ない為、待たされる時間が長い
- ・予定を合わせる時の連絡方法を、ショートメッセージでしてほしい。
- ・新人の方の業務知識をもう少し向上させてもらったうえで、担当としてついてもらいたいと思う。質問したことに対し、すぐ回答をくれないとなると不安になる。

窓口、営業担当者に対する前向きなお意見も厳しいご意見もいただきました。結果は、全役職員に共有し、今後の業務改善に努めてまいります。

Ⅲ.「とよしん」に期待することについて

これからの「とよしん」に期待していることは何ですか（複数回答）



回答総数 2,575

Ⅲ.「とよしん」に期待することについて

「その他」に寄せられたご意見

- ・両替機がほしい
- ・硬貨両替手数料の改善
- ・送金手数料を安くしてほしい

- ・高齢者でも分かるシステムにして欲しい
- ・高齢者の見守りやお金の管理について、信用金庫らしい役立ち方。
- ・高齢者に優しい窓口

- ・営業受付時間の延長
- ・支店でのトイレの使いやすさ
- ・番号で呼んでほしい

- ・補助金の手続きの補助

- ・金利以外にとよしんと取引しているとお得と感じるサービス
- ・定期積金の満期金自動入金サービス

豊橋信用金庫のイメージキャラクターをもう少しかわいくしてほしい。

インスタグラムの投稿で、地元のお店や金融に関する知識に関わる投稿がみたい。



ご回答をいただきました皆さまへ



「利用者満足度調査」にご協力いただき、誠にありがとうございました。
当金庫では、皆さまからいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、
お客様に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、ご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。



＼みんなにエール！／
豊橋信用金庫