

令和7年度「利用者満足度調査」の実施結果

2026年3月

\みんなにエール！/

豊橋信用金庫

令和7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

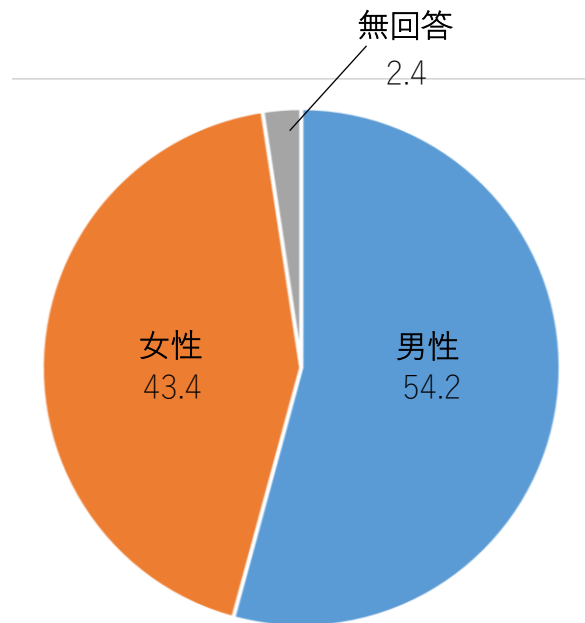
- 実施期間 令和8年2月2日（月）～2月24日（火）
- 調査対象 当金庫と取引のあるお客様
当金庫HP、LINE、Instagramをご覧いただいている方
- 調査方法 窓口への来店時や得意先系の訪問時等に、調査を依頼し、アンケートフォームにて回答していただきました。（WEB回答形式）
- 回答数 1,171先

ご協力ありがとうございました



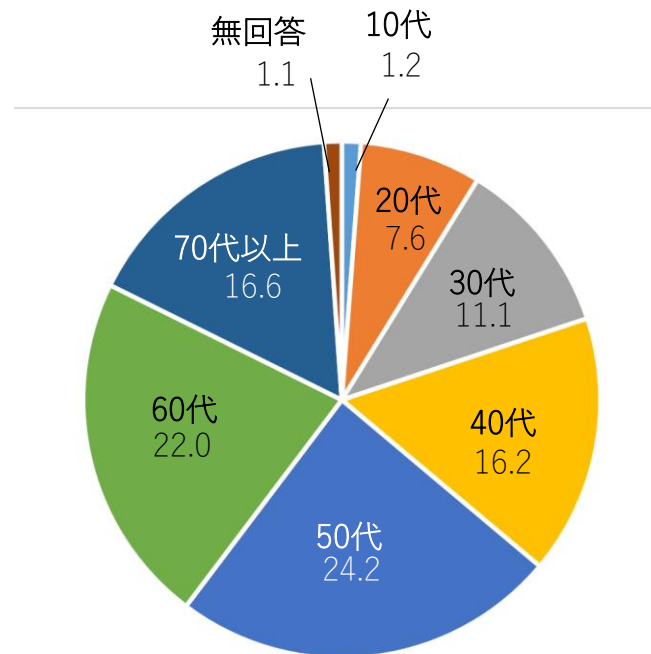
アンケート回答先について

性別



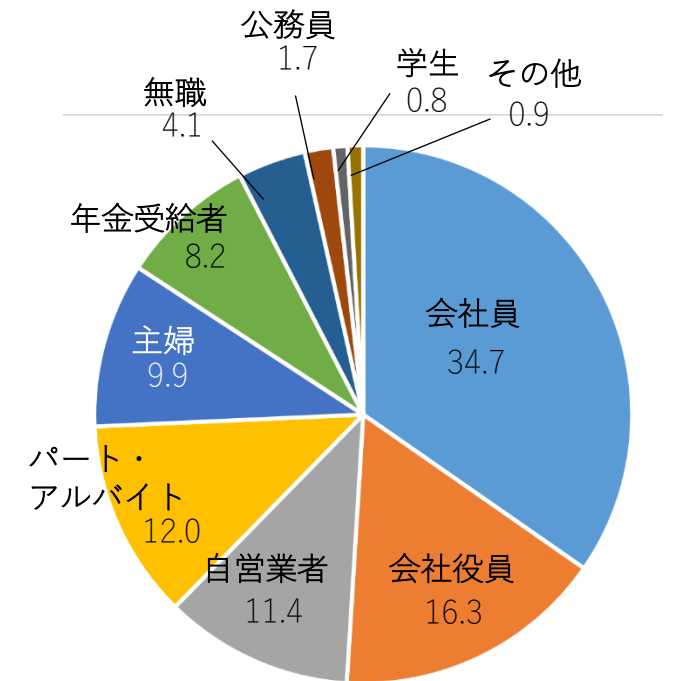
単位：%

年齢



単位：%

職業



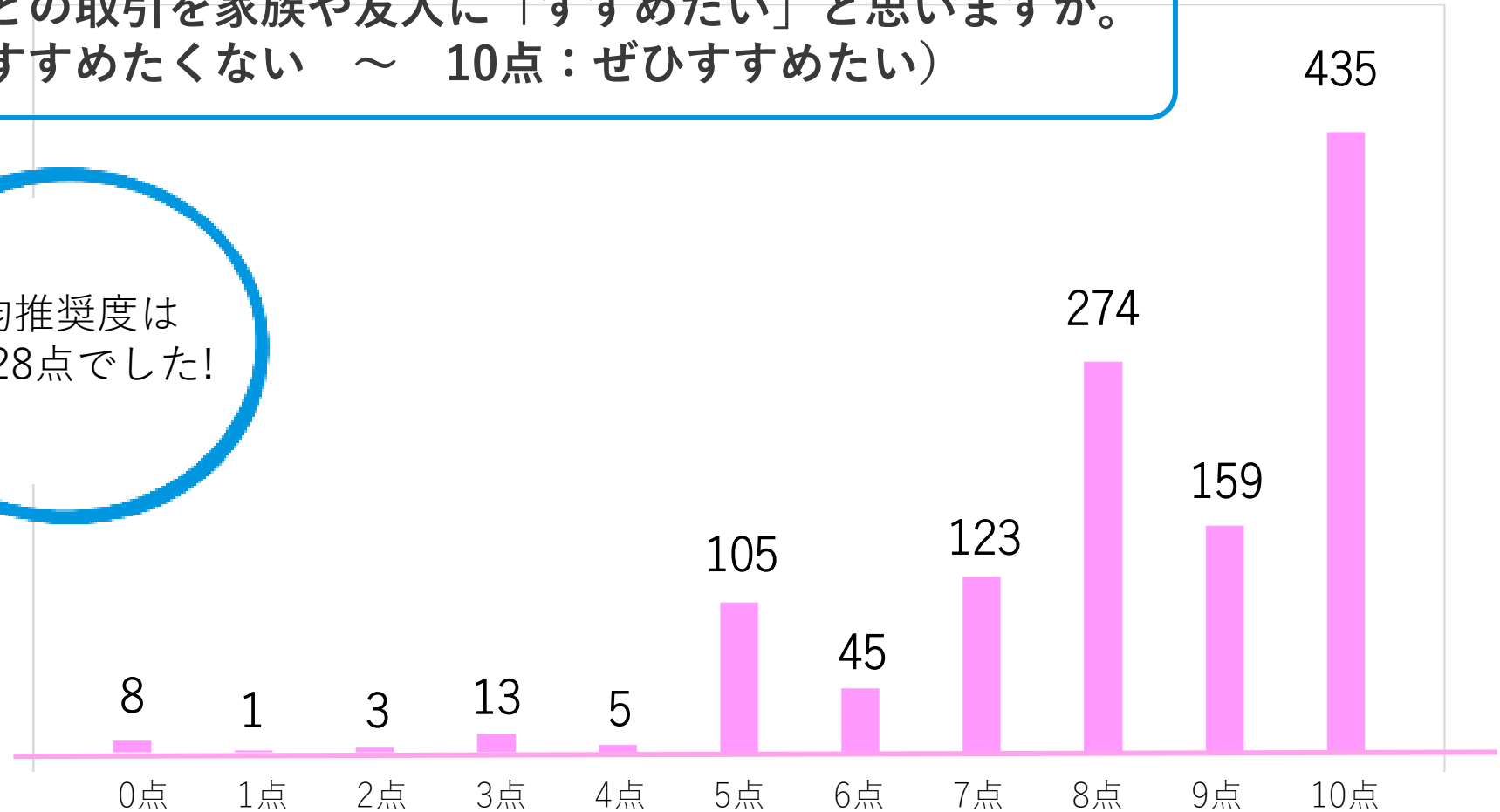
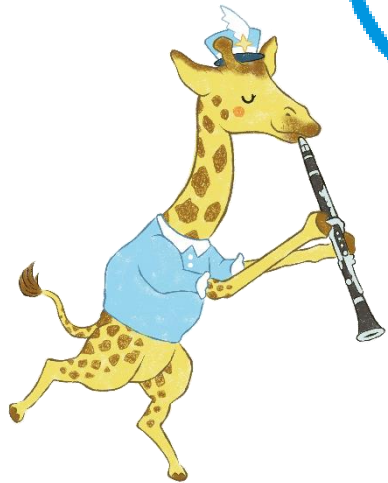
単位：%

調査結果

1. 「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)

平均推奨度は
8.28点でした!



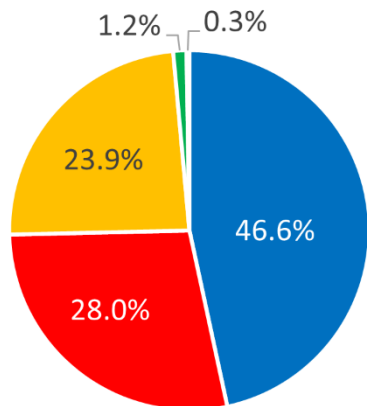
調査結果

1. 「とよしん」とのお取引について

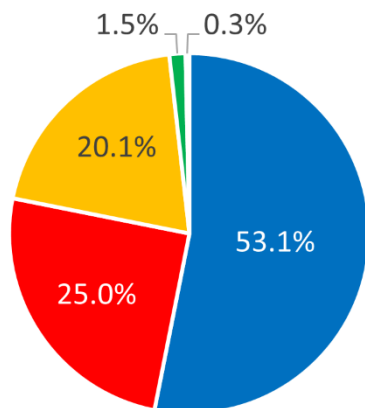
2. 1. の問いで点数を回答するにあたり、以下の項目をどのように評価しましたか。

●満足 ●やや満足 ●普通 ●やや不満足 ●不満足

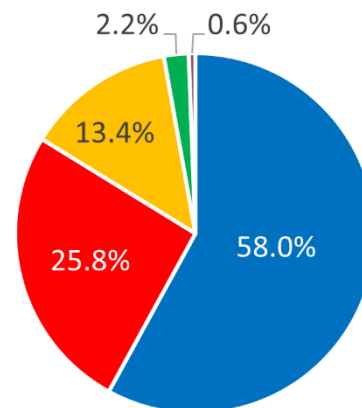
①企業イメージ・
ブランドイメージ



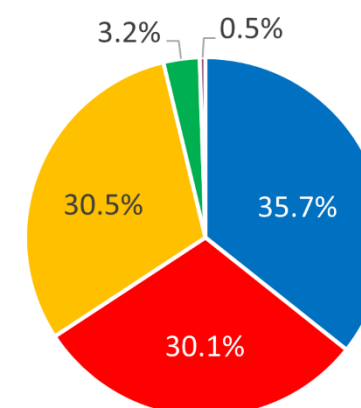
②店舗・窓口の雰囲気



③お客さまに寄り添う姿勢



④商品・サービスの魅力



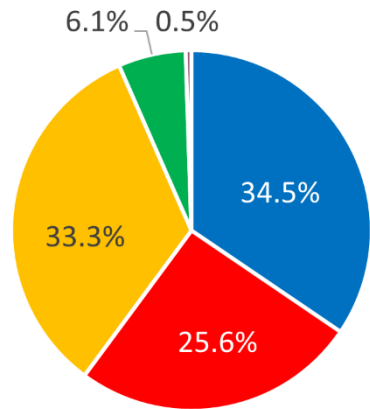
調査結果

1. 「とよしん」とのお取引について

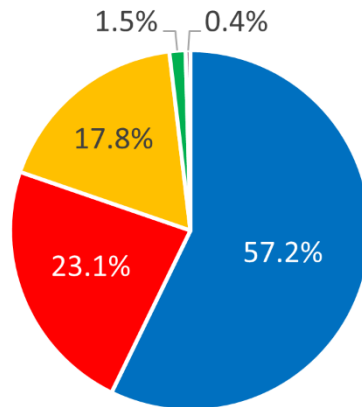
2. 1. の問いで点数を回答するにあたり、以下の項目をどのように評価しましたか。

●満足 ●やや満足 ●普通 ●やや不満足 ●不満足

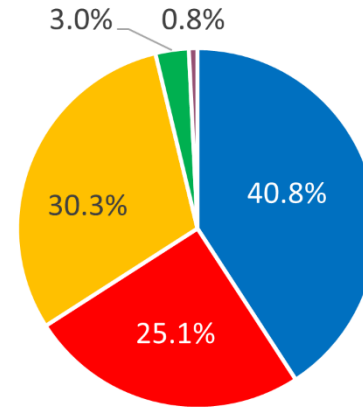
⑤手続きの簡単さ



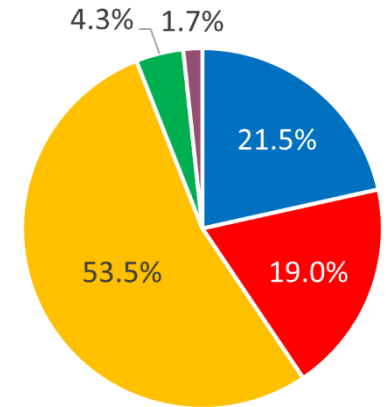
⑥担当者からの説明の
分かりやすさ



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



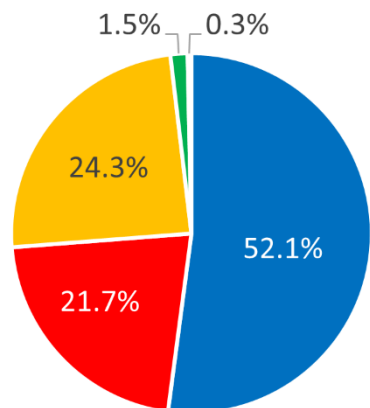
調査結果

1. 「とよしん」とのお取引について

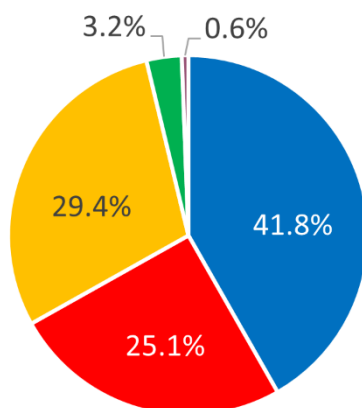
2. 1. の問いで点数を回答するにあたり、以下の項目をどのように評価しましたか。

●満足 ●やや満足 ●普通 ●やや不満足 ●不満足

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」「担当者からの説明の分かりやすさ」には、6割近くの方から「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。

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。

●職員の対応について

窓口や担当者の対応について多くの回答をいただきました。

- ・担当の職員さんがいつも親身になって相談に乗ってくれて、相談しやすく安心できる。(会社員・40代)
- ・窓口の社員さんも外回りの職員さんも、明るく元気に対応してもらえるので親しみやすいです。(会社員・50代)
- ・高齢のために振込限度額など制約が多いけれども、窓口に行けば親切にアドバイスをしてくれたから。(年金受給者・70代)
- ・担当者に何でも相談できるため。(会社役員・50代)
- ・お客さんは多いが待たされることなく、手続きしてくれる。(会社員・50代)
- ・いろいろな店舗を利用しているが、親切で寄り添ってくれる職員さんがいる一方で、感じの悪い不親切な職員さんがいたり…店舗の格差を感じます。(会社員・50代)

●非対面取引について

特に、若い世代のお客様から非対面サービスの充実について回答をいただきました。

- ・インターネットバンキングを利用させていただいております。ログインできる時間や端末が増えたら、今よりとても利便性が高まるのでいいなと思いました！(自営業者・30代)
- ・ネット手続きを充実してほしい(会社役員・40代)

●その他

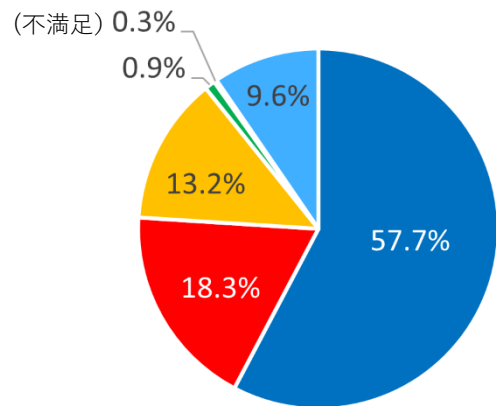
- ・経営の手助けをしてくれる情報提供について満足しています。(会社員・50代)
- ・今後、豊橋信金さんにしかない魅力的な商品が出てくるのか疑問。(会社員・50代)
- ・豊橋にたくさん支店もあるので、お勧めしやすいです。(会社員・50代)

II. 店舗・職員について

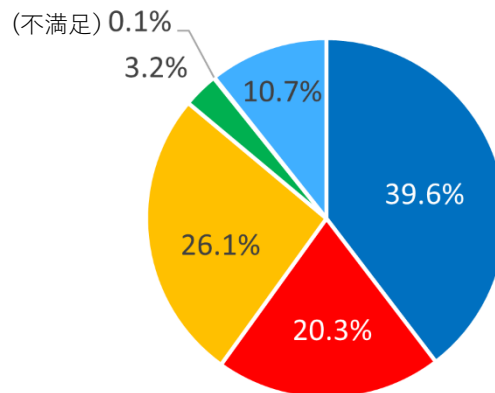
■ 窓口担当者についてお聞かせください

● 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

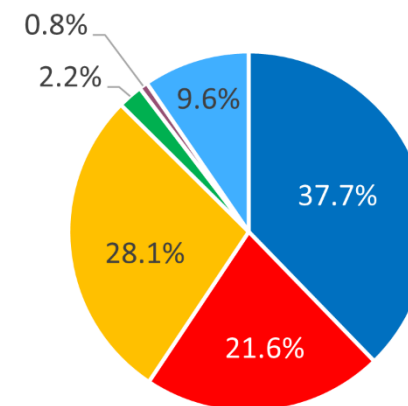
● 言葉遣い、挨拶、身だしなみ



● 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

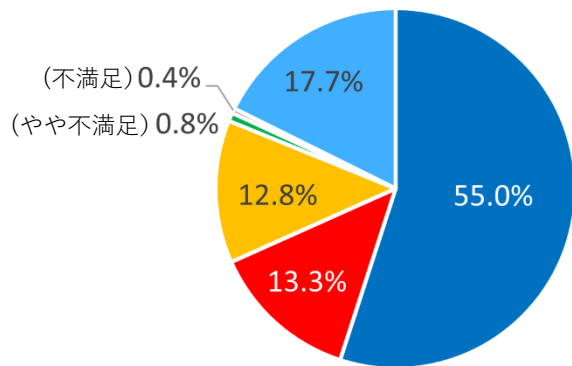


II. 店舗・職員について

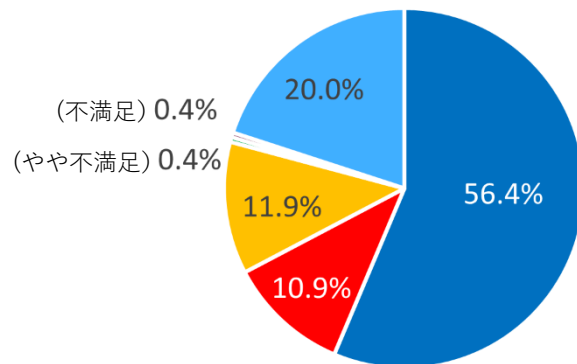
■得意先係（営業担当者）についてお聞かせください

●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

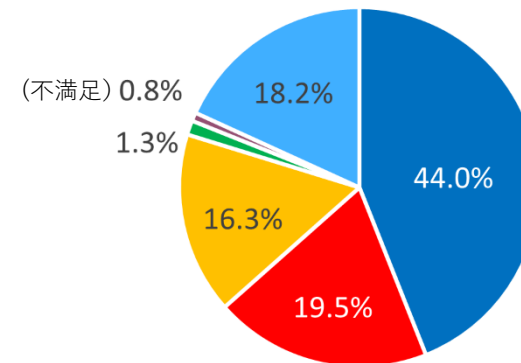
●言葉遣い、挨拶、身だしなみ



●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。

●店舗について

- ・職員を紹介する掲示板が良い。どんな人がいるかが分かり親近感。
- ・お店が古く感じます。
- ・土曜日午前中だけでも窓口が開いているととても助かります。
- ・もう少しお客様とコミュニケーションが取れるレイアウトを検討してください。

●職員について

- ・子どもと一緒に利用した際は風船をいただき、子どももとても喜んでまた行きたいと言っていました。ありがとうございました。
- ・金融知識等のレベルアップを望みます。
- ・どんな質問にも丁寧に笑顔で応えてくださるので安心して利用できます。
- ・窓口の方が高齢者の方に一生懸命対応されていて感動しました。

●今年度の新しい取組みについて

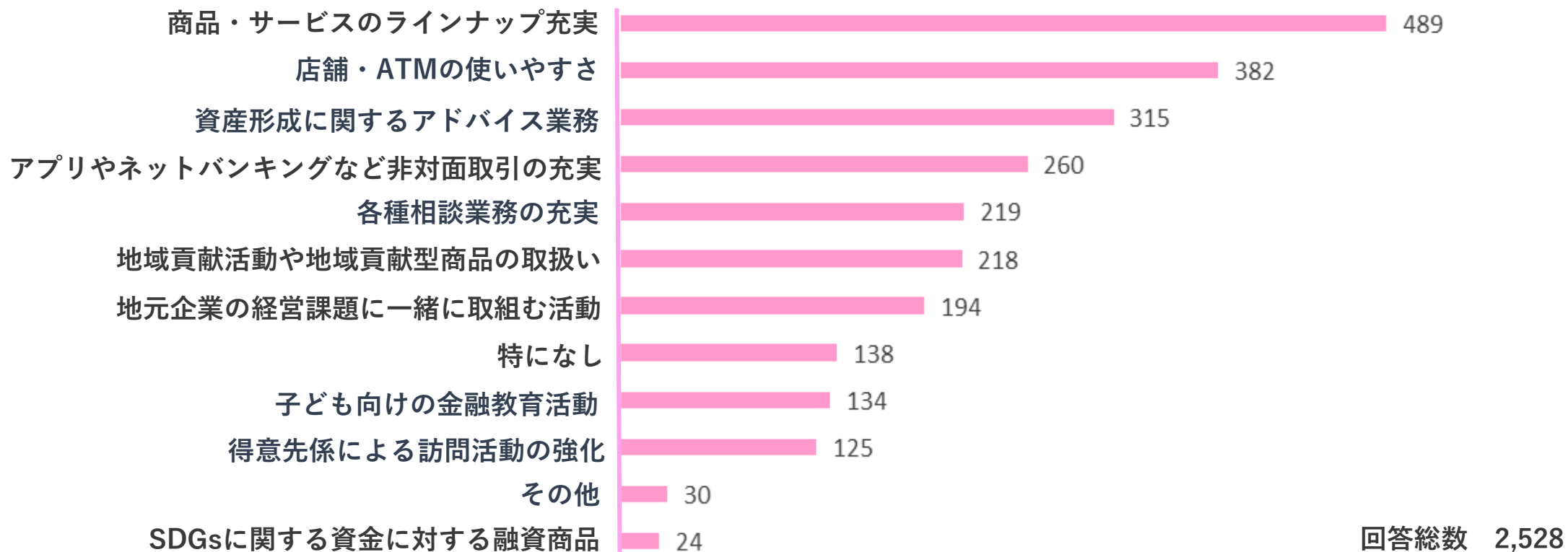
ビジネスカジュアルの導入や副支店長の新設など、今年度の新しい取組みについても率直なお意見をいただきました。

- ・女性の副支店長が珍しく新鮮。
- ・服装が変わって話しかけやすい。
- ・ビジネスカジュアルが時代に合っている。
- ・服装があまりにもラフ過ぎる職員さんをお見受けします。信用金庫職員にふさわしいビジカジファッションであってほしいと思います。

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）



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

- ・ スマホで投資したい。（会社員・40代）
- ・ webから投資信託が買えれば良い。（会社役員・60代）
- ・ 残高証明書の発行が、郵送からネット取得に急に変更になって大変困っています。また、発行手数料が郵送のときと同じなのは納得いきません。（自営業者・60代）
- ・ 残高証明書のネット取得について、得意先担当者からは事前に周知もなくハガキ等での説明のみ。少し雑な対応ですね。（自営業者・60代）
- ・ 定期預金の満期解約手続きをATMでできるようにしていただきたい。（パート・アルバイト・50代）
- ・ ATMをどこでも同じように使えるよう統一してほしい。（自営業者・60代）
- ・ 年金の粗品がどこよりも充実しているので、楽しみにしています。（主婦・60代）
- ・ LINEで、月に一度豪華景品が当たるプレゼントをしてほしいです。（会社員・50代）
- ・ 事業承継のアドバイス（自営業者・60代）
- ・ 補助金などの支援（自営業者・50代）
- ・ これまでどおり地元密着で活動していただけたらと思います。（パート・アルバイト・40代）
- ・ 訪問活動の継続（会社員・40代）
- ・ 各種手続きに提出する書類などが、サイトに掲載されていると有難いです。（自営業者・50代）



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