

## 「出資会員の皆様にご協力いただいたアンケート」結果について

この度、当金庫では出資会員の皆様の声を今後の経営の参考にさせていただくためのアンケートを実施致しました。

お忙しい中、アンケート調査にご協力いただきました出資会員の皆様には、あらためて厚く御礼申し上げます。

アンケートの実施結果は以下のとおりとなりましたのでお知らせ致します。また主なご意見・ご要望を掲載させていただきましたので併せてご覧ください。

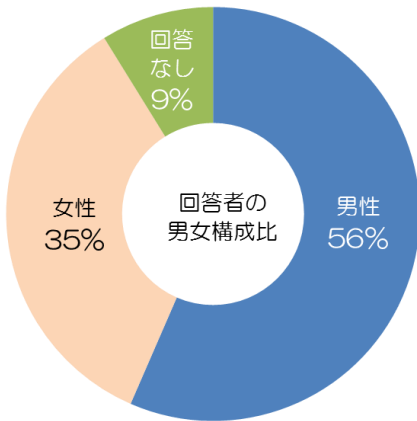
皆様からお寄せいただきました貴重なご意見・ご要望につきましては、経営に活かし、より一層ご満足いただける金融機関となるよう努めてまいりますので、今後とも変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

### アンケート調査概要

◇実施期間	平成30年6月26日～平成30年7月31日
◇調査対象	出資会員 100,496先 <内訳>個人 88,736先、法人等 11,760先 ※平成30年3月31日現在
◇調査方法	アンケートハガキ返送およびWEBによる回答
◇回答総数	1,440先（ハガキ返送：1,394先、WEB回答：46先）
◇回答率	1.4%

# アンケート結果

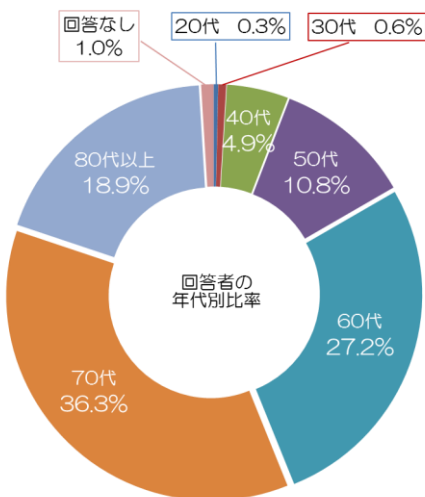
## 1.性別について



選択肢	回答数	回答率
男性	814	56%
女性	499	35%
回答なし	127	9%
総計	1,440	100%

- 集計の結果、男性出資会員からのご回答が814件（56%）、女性出資会員からのご回答が499件（35%）となりました。
- 男女別の出資会員における回答率は、男性会員が1.3%、女性会員が2.0%となりました。

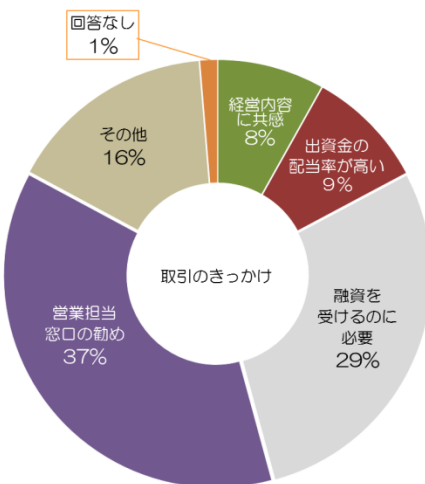
## 2.年齢について



選択肢	回答者	回答率
20代以下	5	0.3%
30代	9	0.6%
40代	70	4.9%
50代	156	10.8%
60代	392	27.2%
70代	522	36.3%
80代以上	272	18.9%
回答なし	14	1.0%
合計	1,440	100%

- 集計の結果、70代が522件（36.3%）と最も多く、次いで60代が392件（27.2%）、80代が272件（18.9%）と60代以上で1,186件（82.4%）を占める一方で、20代、30代の出資会員様からの回答率は1%未満に留まりました。

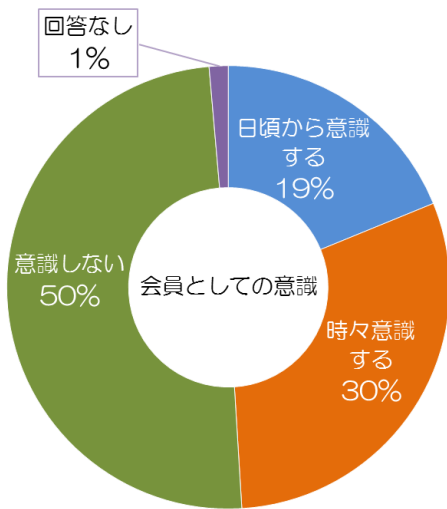
## 3.当金庫の出資会員になったきっかけについて



選択肢	合計	(年代別)								回答なし
		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上		
経営内容に共感	117	0	1	6	12	19	44	34	1	
出資金の配当率が高い	131	0	1	7	8	40	51	24	0	
融資を受けるのに必要	411	2	2	22	62	110	147	64	2	
営業担当・窓口の勧め	534	1	4	25	44	148	198	109	5	
その他	228	1	1	10	28	75	77	36	0	
回答なし	19	1	0	0	2	2	5	3	6	
合計	1,440	5	9	70	156	394	522	270	14	

- 集計の結果、「営業担当・窓口の勧め」が534件（37%）で最も多く、次いで「融資を受けるのに必要」が411件（29%）と、2つの選択肢で全体の66%を占める結果となりました。また、回答率は8%に留まりましたが、「経営内容に共感したから」という回答を、117名の出資会員様からいただきました。
- 年代別に見ると、30代、40代と60代以上で「営業担当・窓口の勧め」を選択した回答が最も多かった一方で、20代と50代で「融資を受けるのに必要」が最も多い結果となりました。

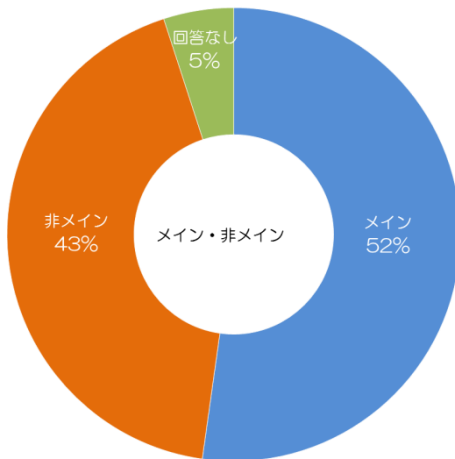
#### 4.出資会員であることの意識について



選択肢	合計	(年代別)							回答なし
		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	
日頃から意識している	271	2	2	5	15	47	109	88	3
時々意識することがある	435	1	2	17	43	119	161	91	1
ほとんど意識することはない	714	2	5	48	98	224	247	86	4
回答なし	20	0	0	0	0	4	5	5	6
合計	1,440	5	9	70	156	394	522	270	14

- ・集計の結果、「日頃から意識している」が271件（19%）、「時々意識することがある」が435件（30%）と、2つの選択肢で全体の49%と「ほとんど意識することはない」の714件（50%）とほぼ同数という結果となりました。
- ・年代別に見ると、20代と70代以上で「日頃から意識している」と「時々意識することがある」の合計が、「ほとんど意識することはない」を上回った一方、30代から60代では、「ほとんど意識することはない」の比率が高い結果となりました。

#### 5.メインバンク意識について



選択肢	合計	(年代別)							回答なし
		20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	
メインバンクと思っている	752	4	7	35	69	173	294	166	4
他金融機関をメインバンクと思っている	616	1	2	34	83	207	204	81	4
回答なし	72	0	0	1	4	14	24	23	6
合計	1,440	5	9	70	156	394	522	270	14

- ・集計の結果、「メインバンクと思っている」が752件（52%）と「他金融機関をメインバンクと思っている」の616件（43%）を上回る結果となりました。
- ・年代別では、20代から40代と70代以上で当金庫を「メインバンクと思っている」が「他金融機関をメインバンクと思っている」を上回った一方で、50代と60代で「他金融機関をメインバンクと思っている」が過半数を占める結果となりました。

## 6.主なご意見・ご要望について

今回のアンケートに自由意見欄を設け、出資会員の皆様からたくさんのご意見・ご要望を頂戴いたしました。頂戴した貴重なご意見・ご要望は今後の経営に役立たせていきたいと存じます。

以下、主なご意見・ご要望と金庫の回答を、Q&A方式で掲載いたします。

### (1) 金庫の経営方針に関するご意見・ご要望

Q.「地域に根差した金融機関としての役割を果たし、健全・安定した経営、顧客本位の経営を期待する。」とのご意見・ご要望が寄せられました。

A.地域に生まれ地域に生きる信用金庫として、引続き健全経営に努めるとともに、お客さまから揺るぎない信頼と支持を得られるよう役職員一丸となって取り組んでまいります。

### (2) 職員の対応に関するご意見・ご要望

Q.「営業店窓口の対応に満足している」というご意見が寄せられた一方、「来店時の声掛けがなかった」、「窓口対応に店舗間で格差がある」、「以前より親近感が薄れているように感じる」等のご意見が寄せられました。

A.出資会員の皆様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、今後もお客様の身近な金融機関としてお客様から選ばれる金融機関を目指し、営業店全店舗の対応の改善に努めてまいります。

### (3) 渉外担当者に関するご意見・ご要望

Q.「渉外担当者が、どのような営業活動を行っているのか教えていただけないでしょうか。」

A.当金庫では、渉外担当者がお取引先への訪問を通して、より多くのお客様と面談し、お客様のニーズを十分に把握したうえで、最善のサービスを提供する地域密着型営業を行っております。資産の運用や住宅資金、教育資金、車両購入など、ライフステージに合ったご提案を心掛けて活動しております。

### (4) 法人に対するご融資に関するご意見・ご要望

Q.「最近、事業性評価融資という言葉を目にしますが、詳しく教えていただけないでしょうか。」

A.「事業性評価融資」とは、お取引先の財務データや担保、保証人等に必要以上に依存することなく、事業の内容や成長可能性などを適切に評価して行う融資です。当金庫では、「事業性評価」を取り入れた新たな融資商品の販売を昨年度から開始し、お取引先の抱える課題の解決に向けたお手伝いをさせていただいております。

(5) 各種お申込み（変更）時の諸手続きに関するご意見・ご要望

Q. 「各種お申込み（変更）時の必要書類の簡素化・電子化をしてほしい。」

A. 各種お申込みや変更時の諸手続きにつきましては、お客様の利便性向上をめざし、今後、手続きの簡素化や電子化、ペーパーレス化を検討してまいります。

Q. 「定期預金の解約（継続）手続き時に、取引店舗以外の店舗でも手続きが出来るようにしてほしい。」

A. 定期預金等の解約や継続のお手続きは、口座開設店以外の店舗でのお取次による手続きも行なっておりますが、その場合は、ご返却まで数日のお時間を頂いております。お急ぎの場合はお手数でも口座開設店でのお手続きをお願いいたします。

Q. 「保有する出資の脱退や増資をする際には、どのような手続きが必要なのか教えてほしい。」

A. 出資に関する諸手続き（増資・脱退・名義変更等）をご希望の方は、お取引店舗、または渉外担当者までお気軽にお申し出ください。必要書類等をご説明の上、お手続きをさせていただきます。

(6) 土日営業店舗およびATMの稼働時間に関するご意見・ご要望

Q. 「土日に窓口を営業している店舗はありますか。」

A. 現在、当金庫では水戸地区は赤塚支店、つくば地区は研究学園支店、龍ヶ崎地区は龍ヶ岡支店の3店舗で土日の窓口営業を実施しております（土日が祝日と重なる場合は、その当日および振替休日は休業となります）。上記3店舗以外のお取引のお客さまもご利用可能ですので、お急ぎの方はご利用ください。

※詳細につきましては、お取引店舗に問い合わせいただくか、当金庫ホームページ「店舗・ATMのご案内」をご覧ください。

Q. 「土日に営業店のATMを利用したい」、「平日の利用時間を延長してほしい」

A. ATMの土日営業と平日のご利用時間の延長につきましては、平成30年3月から営業店全店（66店舗）で開始いたしました。営業時間は、平日は午前8時から午後9時、土日は午前9時から午後7時までとなっております。

※詳細につきましては、お取引店舗に問い合わせいただくか、当金庫ホームページ「店舗・ATMのご案内」をご覧ください。

(7) 出資会員様限定の優遇制度を希望するご意見・ご要望

Q.「出資会員を対象として定期預金の金利優遇や振込手数料の割引優遇をしてほしい。」

A. 現在、当金庫では出資会員様向けに特別優遇金利を設定したプレミアム定期預金（10万円～500万円）のお取扱いをしております。また、お振込手数料は出資金お取引店舗のキャッシュカードでの支払いによる振込金額5万円以上の手数料が割引となっております。

(8) その他の意見・要望

Q.「総代の選出方法について、詳しく教えてください。」

A. 当金庫総代は各出資会員様のご意見を反映したうえで選出されます。具体的な選考手続きは、総代選考委員による総代候補者の選考、選考結果の理事長への報告、候補者の氏名を店頭掲示、HP等による電子公告の実施後、各出資会員様からの異議申出の結果をもって選出されます。

※詳細につきましては、ホームページ掲載のディスクロージャー誌（P23～24 総代会制度）をご覧ください。

Q.「黄門会の旅行企画を楽しみにしています。もう少しリーズナブルな企画も検討してほしい。」

A. 今後、皆様のご要望に応えられるよう、お手軽に参加できる様々な企画を考えていきたいと思っております。

Q.「各種講演会や旅行、観劇等の企画があれば、参加してみたい。」

A. 現在、各種講演会や旅行は、主に法人のお取引先を対象としたサークル（経営研究会、青年重役会、資産活用研究会）と個人のお取引先を対象としたサークル（黄門会、年金友の会）で開催しております。サークルへのご加入、今後の開催予定については、お取引店舗までお問い合わせ下さい。

Q.「投資信託のセミナーを開催していただけないでしょうか。」

A. 今年度は、お客様からの要望があった石岡地区と水戸地区で投資信託のセミナーを開催いたしました。今後も、ご要望に応じたセミナーの開催を検討してまいります。

Q.「みとしんダイレクトバンキングの稼働時間の延長（24時間化）を検討していただけないでしょうか。」

A. 平成30年10月9日より、24時間ご利用いただけるようになりました。今後も、お客様の利便性向上をめざし、更なるサービス向上への取組みを検討してまいります。

Q.「他行が行っている口座の引き落としや残高が確認できるアプリを作ってほしい。」

A.スマートフォンの利用率の増加に伴い、お客様の利便性を向上させる「アプリバンキング」の導入を検討してまいります。