



令和 8 年 10 月吉日

各 位

蒲郡信用金庫

令和 8 年度会員さまアンケートの実施結果について

蒲郡信用金庫（理事長 岡本聡哉）では、お客さま満足度の向上に資するため、「会員さまアンケート」を実施いたしました。ご協力いただきました会員さまには厚く御礼申し上げます。

この度、その結果について取りまとめましたのでお知らせいたします。

記

1. 実施概要

- | | |
|-----------|--|
| ＜アンケート対象＞ | 当金庫出資会員の皆さま |
| ＜ 概 要 ＞ | 当金庫出資会員の皆さまに発送した「第 78 期 出資金残高通知書兼出資配当金振込のご案内」にて、アンケートをご依頼いたしました。 |
| ＜回 答 方 法＞ | 二次元コード読み取りによる WEB 回答 |
| ＜回 答 期 間＞ | 令和 8 年 6 月 23 日～7 月 31 日 |
| ＜回 答 数＞ | 1,246 件 |

2. 実施結果

別紙をご覧ください。

3. アンケート回答への謝礼

令和 8 年 9 月に、アンケートにご協力いただいた方の中から抽選で 100 名さまにクオカード（500 円分）を発送させていただきました。

（当選者の発表はクオカードの発送をもってかえさせていただきます。）

皆さまからいただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、より満足していただける商品・サービスの充実に努めてまいります。

以上

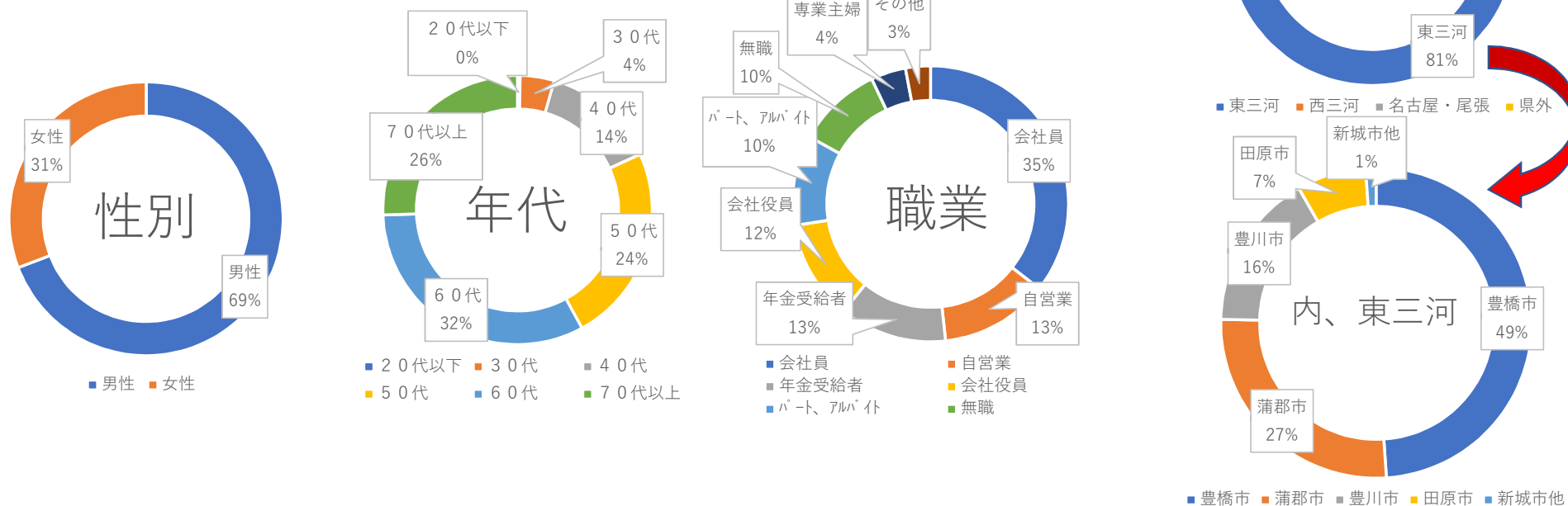
会員さまアンケートの実施結果

令和8年10月



集計結果

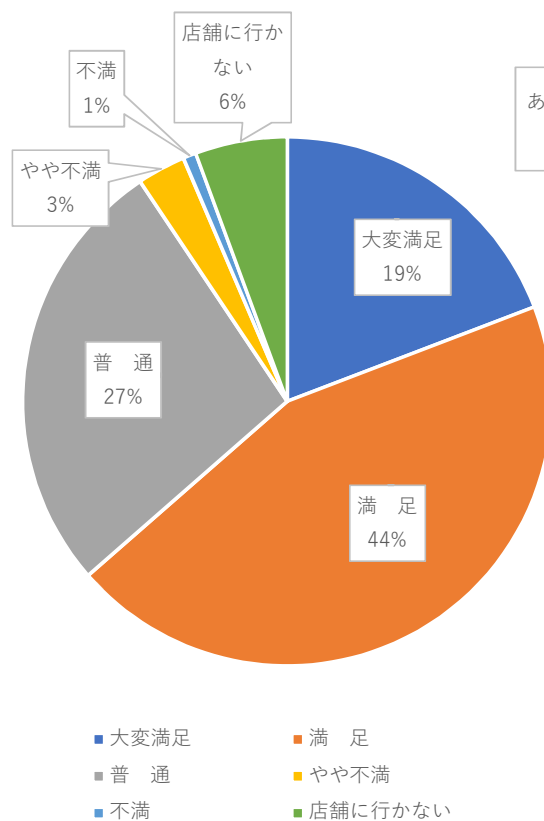
1. 回答者属性



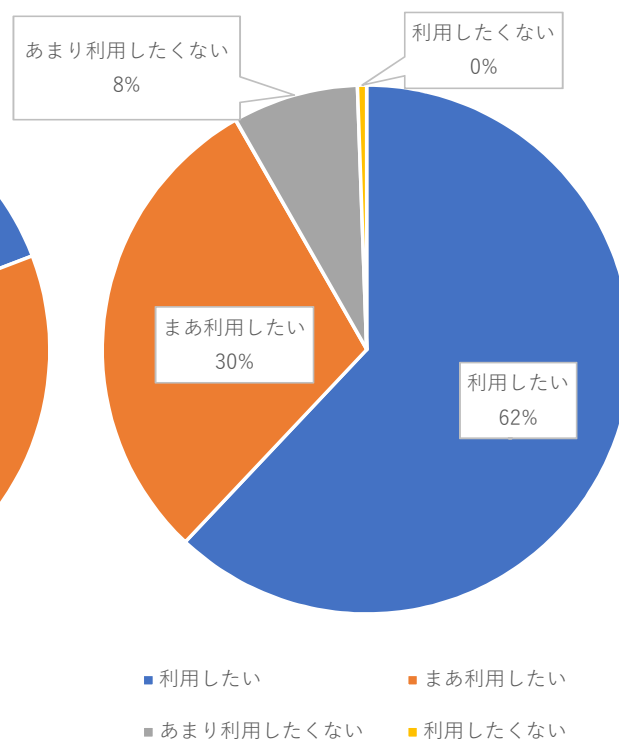
2. 店舗窓口の対応について

窓口の対応については、90%の回答者から「普通」以上の評価をいただいております、特に良い項目として多くの回答者から「丁寧な接客」を挙げていただいております。

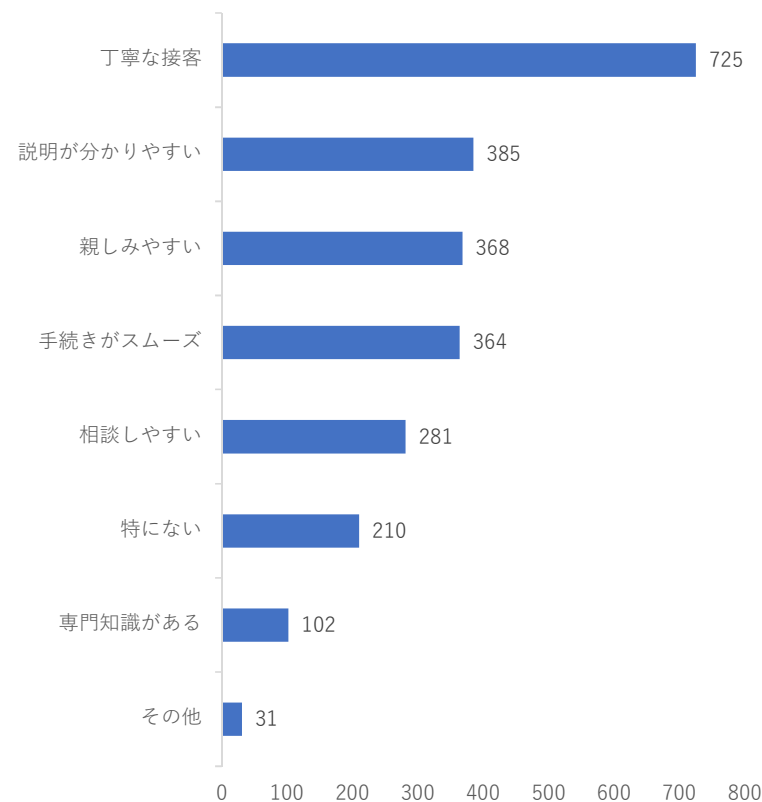
職員の対応満足度



今後も利用したいか



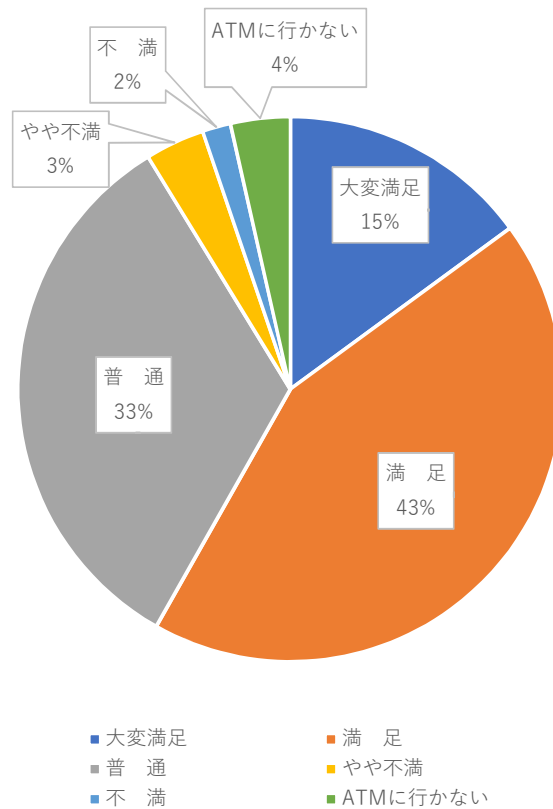
「特に良い」評価の項目



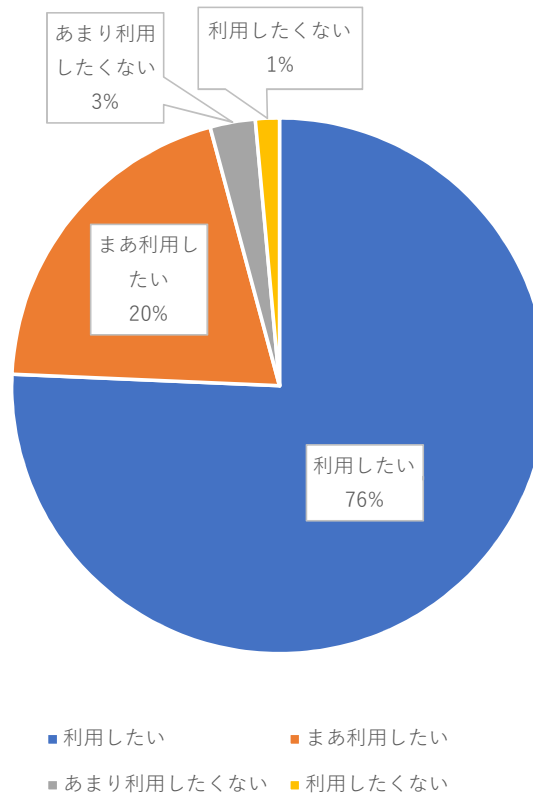
3. ATMについて

- ・91%の回答者から「普通」以上の評価をいただきました。
- ・今後の利用意向は96%の回答者から利用をしたいとの評価をいただき、今後ともATMの利便性強化を図り、お客さまに満足いただけるよう改善に努めてまいります。

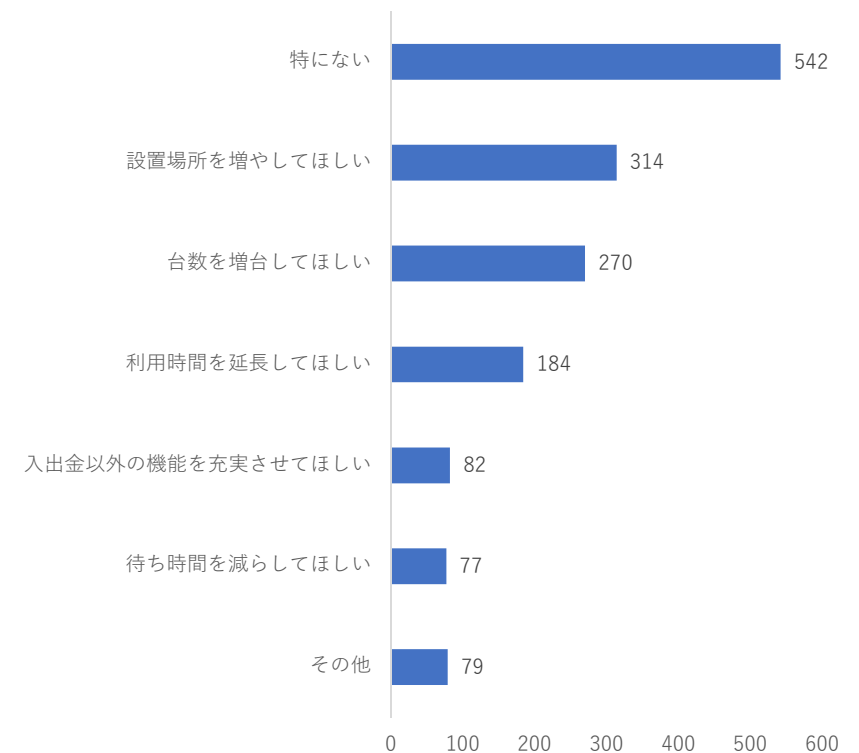
ATMの満足度



今後の利用意向



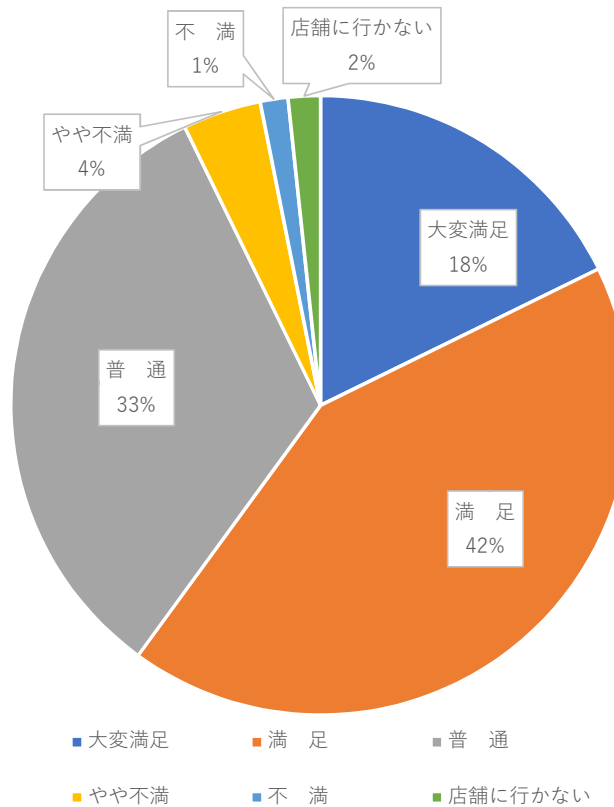
改善要望の多い項目



4. 店舗設備・施設について

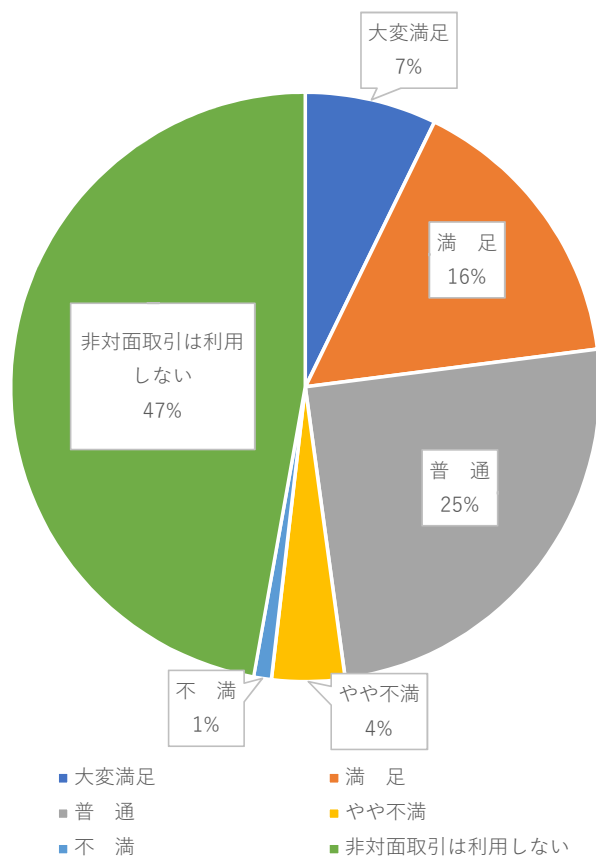
回答者の60%から大変満足、満足の評価をいただきました。
ご意見の多くは駐車場に関するもので、改善できる点については
検討を進めてまいります。

店舗設備・施設の満足度

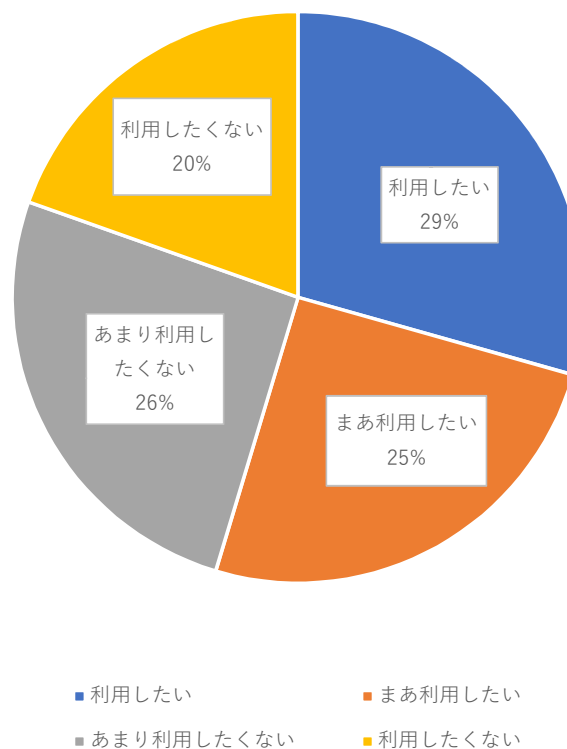


5. 非対面取引（インターネットバンキング・アプリ等）について

非対面取引の満足度



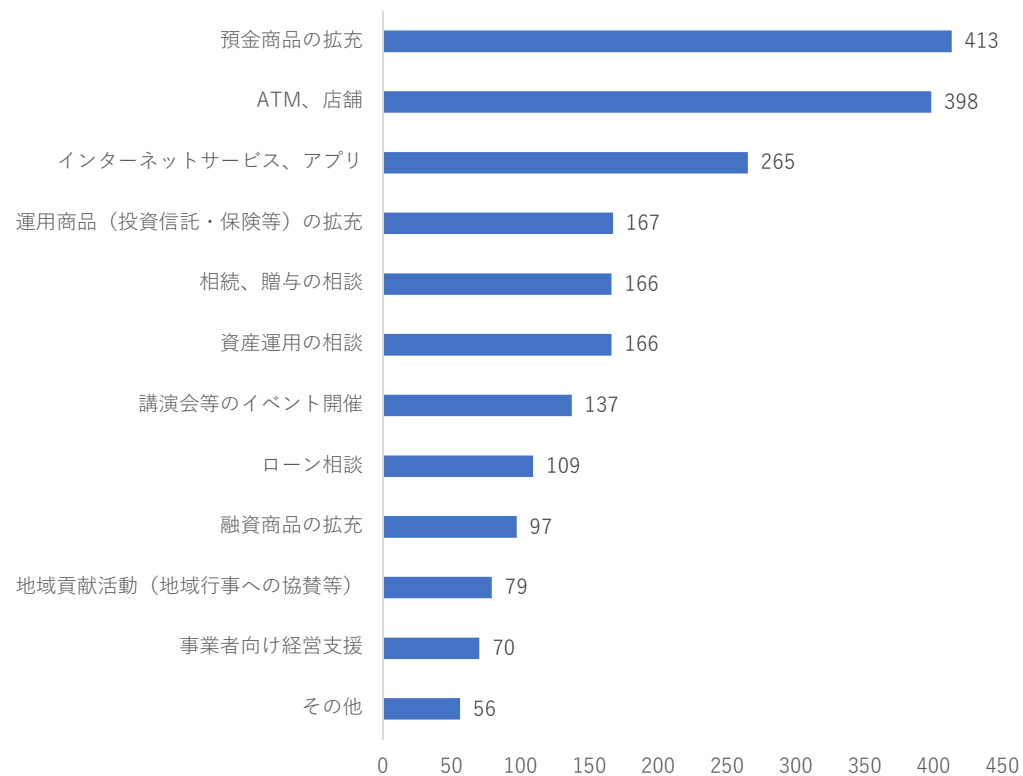
今後の利用意向



「非対面取引は利用しない」と回答した回答者の6割超は60代以上でありました。利用している層からは概ね良好な評価をいただきました。今後ともお客さまの利便性向上に努めてまいります。

6. 今後充実を期待する領域について

今後充実させてほしいこと

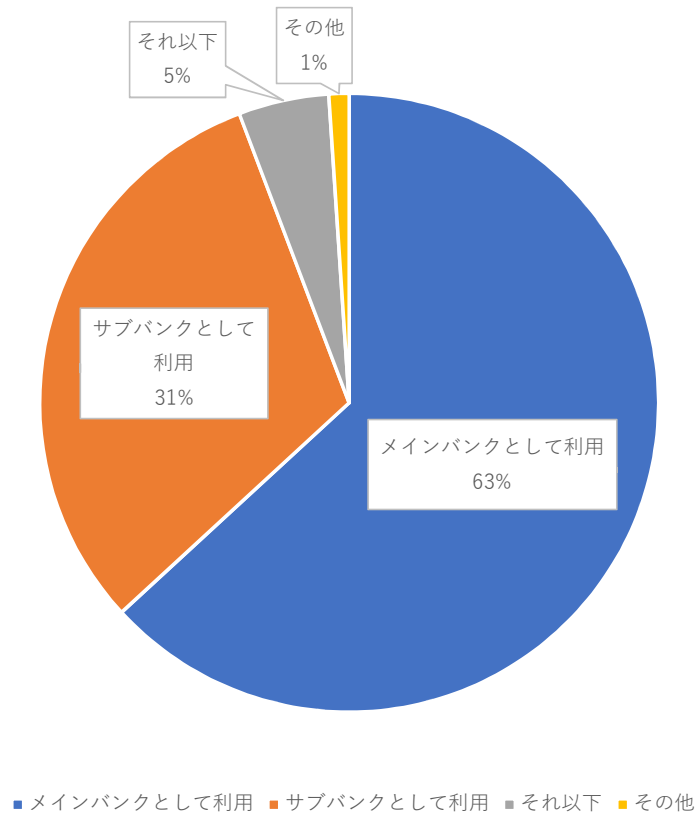


回答者の72%が会社員、年金受給者などの個人層であり、預金関係の要望の割合が高い結果となりました。今後とも商品・サービスの充実を図り、お客さまにご満足いただけるよう努めてまいります。

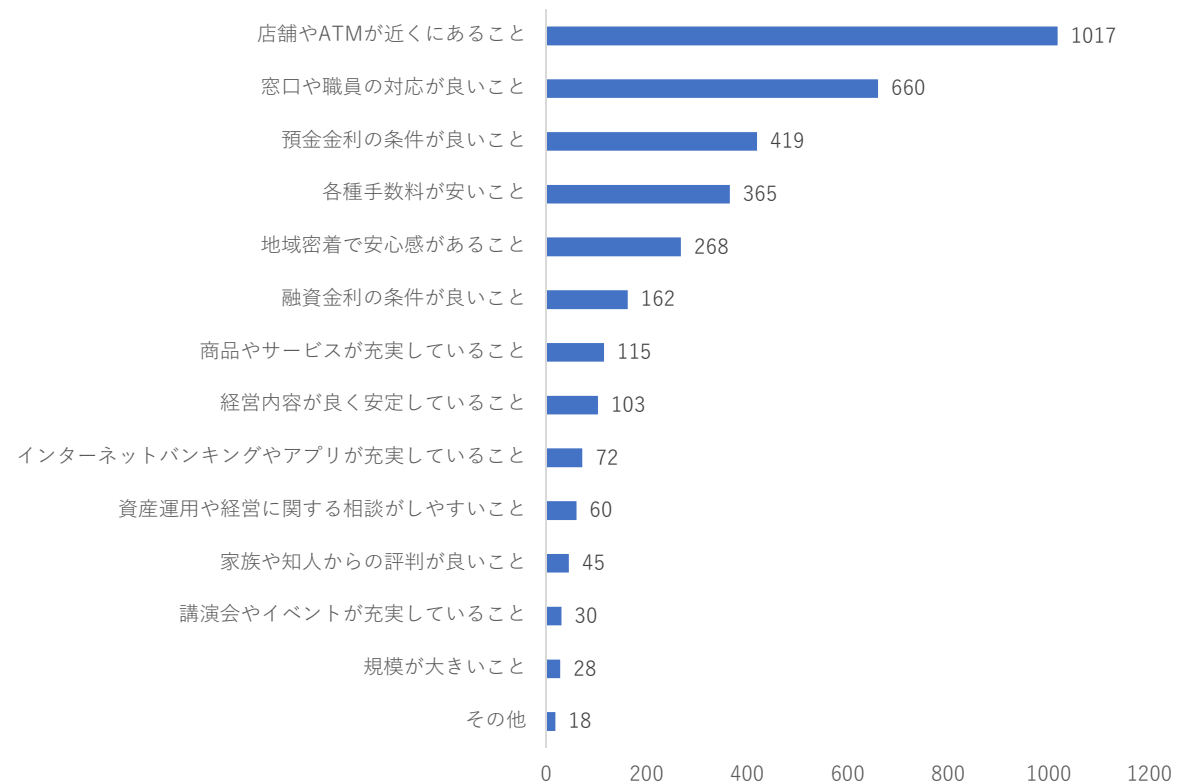
7. 金融機関取引について

63%の回答者が当金庫をメインバンクとして利用いただいております。金融機関を選ぶポイントとして近くにあること（利便性）が最重要視され、続いて接客対応、金利条件と続きました。今後とも地域の皆さまから選ばれる金融機関となれるようサービス改善に努めてまいります。

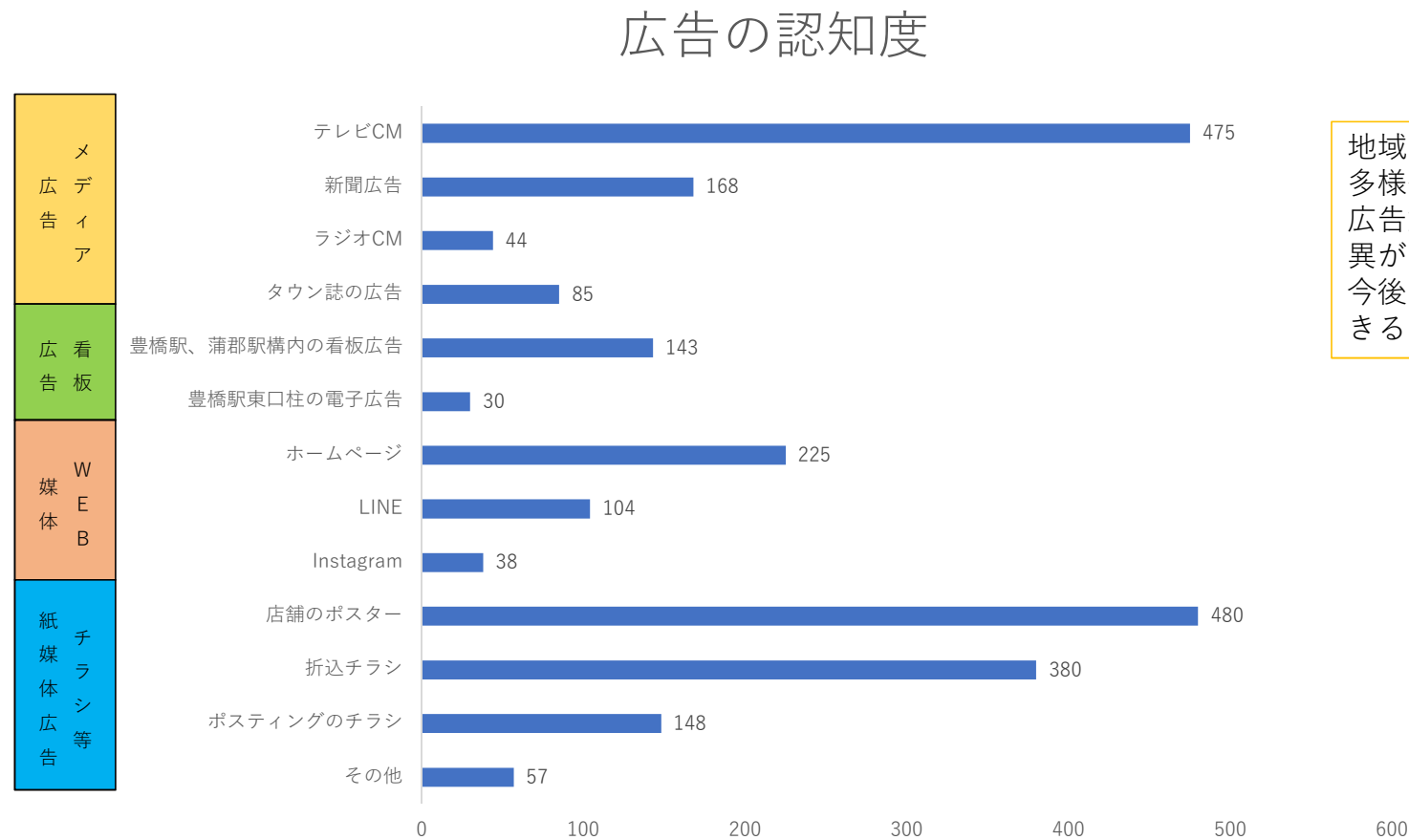
回答者の取引シェア



金融機関を選ぶ時に重視すること



8. 広告の認知度について

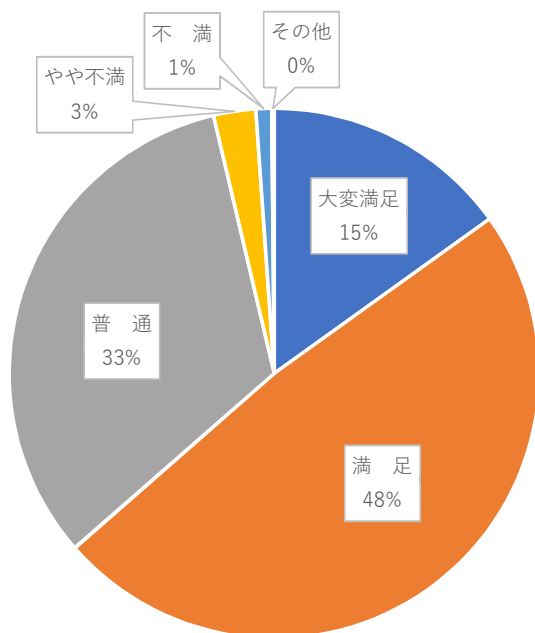


地域の皆さまが接する媒体も多様化・細分化が進んでおり、広告媒体によって認知度に差異が生じる結果となりました。今後とも広告効果を最大化できるよう努めてまいります。

9. 総合的な満足度について

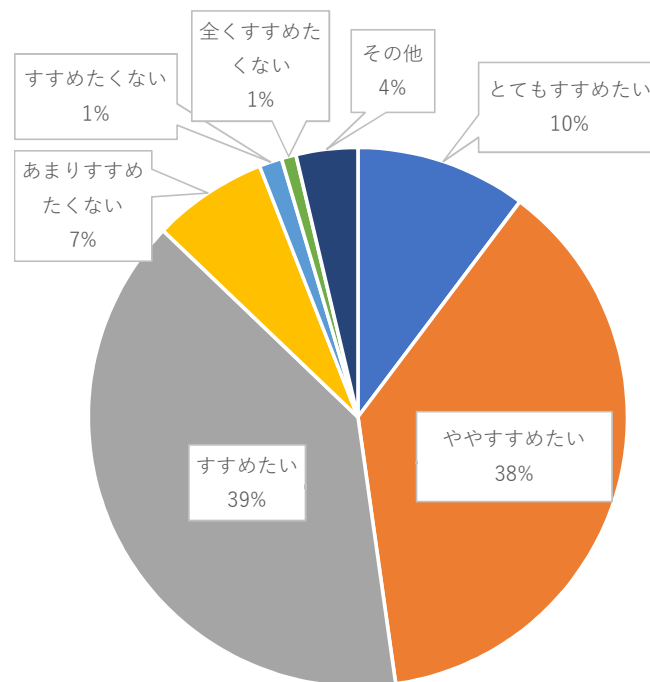
87%の回答者から当金庫を、「とてもすすめたい」、「ややすすめたい」、「すすめたい」との回答をいただきました。今後ともサービスの強化や人材育成を図り、皆さまにご満足いただける金融機関を目指してまいります。

総合的な満足度



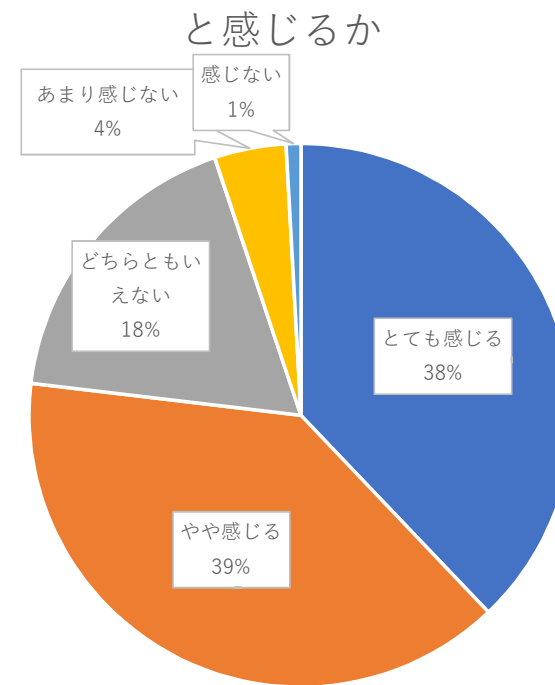
■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通
■ やや不満 ■ 不満 ■ その他

推奨したい意向



■ とてもすすめたい ■ ややすすめたい
■ すすめたい ■ あまりすすめたくない
■ すすめたくない ■ 全くすすめたくない
■ その他

「地域に寄り添う金融機関」



■ とても感じる ■ やや感じる
■ どちらともいえない ■ あまり感じない
■ 感じない