

ご利用者アンケート 結果報告書

(2021年6月1日～6月30日)

2021年10月
中央労働金庫

1. アンケート実施概要

- 〈中央ろうきん〉では、『第7期中期経営計画』（2022-2024年度）の策定に向けて、個人のご利用者さまのニーズや満足度、当金庫に対するイメージを調査・把握するため、アンケートを実施いたしました。回答結果について、以下のとおり取り纏めましたので、ご報告いたします。
- 回答いただいた方は1万6,768名となり、前回（2017年8月）実施の8,318名を大きく上回りました。アンケートにご協力いただいた皆さまに、厚く御礼申し上げます。
- アンケート結果は貴重なご意見として、今後の計画策定等に活かしてまいります。引き続き、当金庫をお引き立て賜りますようお願い申し上げます。

- ◆ 対象者
当金庫をご利用いただいている個人の方
- ◆ 実施期間
2021年6月1日（火）～ 2021年6月30日（水）
- ◆ 調査方法 / 集計方法
Web アンケートを利用した匿名による回答 / 小数点第2位を四捨五入し小数点第1位まで表示（各項目と全体の合計が一致しない場合があります）
- ◆ お知らせ方法
店頭・会員先での案内文書の配付やメールマガジンの配信、「ろうきんアプリ」プッシュ通知の送信
- ◆ 回答者数
1万6,768名 （前回：8,318名 2017年8月実施）

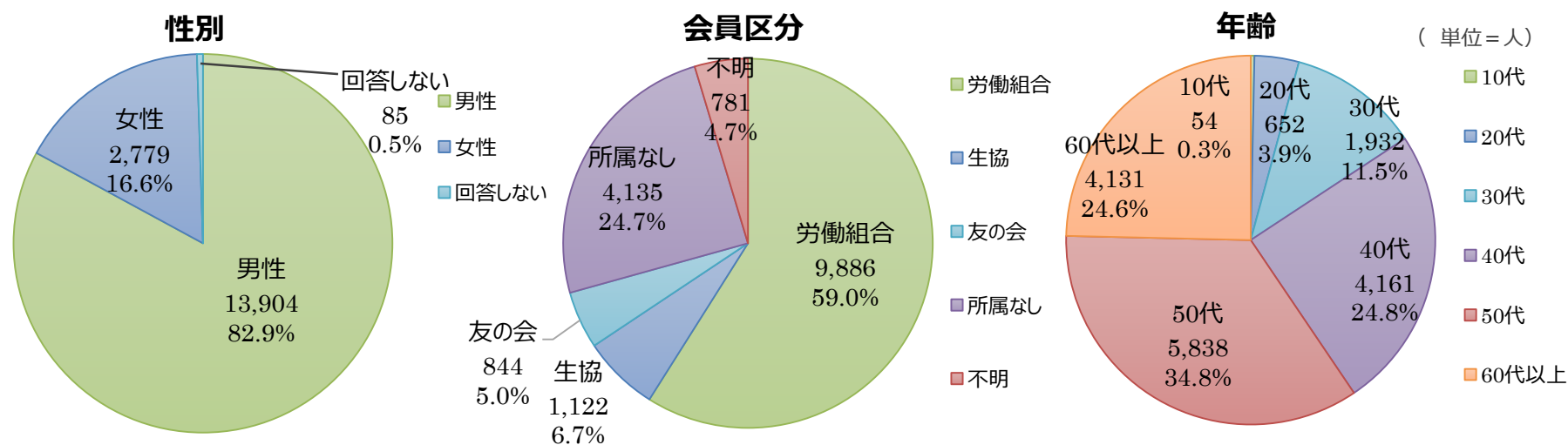
2. アンケート結果全体のまとめ

- アンケート結果全体では、当金庫の商品・サービス全般に関する満足度が94.9%※となるなど、高い評価をいただきました。自由記述欄においても金庫に対する期待や、職員への感謝の言葉を多数頂戴しました。
- 一方で、① 店舗・ATMの拠点の少なさや立地の悪さ、② インターネットバンキング・アプリの操作性の向上や機能の拡充、③ 接客態度やアフターフォロー などに関する、ご不満（ご批判を含む）・ご要望をいただきました。
- これらのご不満・ご要望を当金庫の商品・サービスの向上・改善につなげていくため、
 - ① 店舗やATMに来店されなくても、Web上で完結できる取引・手続きの拡充や、オンライン相談の活用、通帳アプリの周知、② システムを開発・運用する労働金庫連合会への働きかけ、③ 職員の教育研修の実施や、業務効率化による接客時間の創出に取り組んでまいります。
- 本アンケート等を活用して、『第7期中期経営計画』（2022-2024年度）を策定するとともに、今後も、安心・安全・便利にお取引いただけるよう、さらなる努力を積み重ねてまいります。

※ p4「4-1 〈中央ろうきん〉の商品・サービス全般に関する満足度」より、回答結果のうち、「そう思う」と、「ややそう思う」を合わせた回答。

3. ご回答いただいた方のプロフィール

- 性別では、「男性」が82.9%となり、「女性」が16.6%、「回答しない」が0.5%となりました。
- 会員区分では「労働組合」の方が59.0%となり、全体の約6割を占めています。
- 年齢別では、「50代」の方が34.8%となり、次いで、「40代」の方24.8%、「60代以上」の方が24.6%と続き、「40代以上」の方は全体の84.2%を占めています。



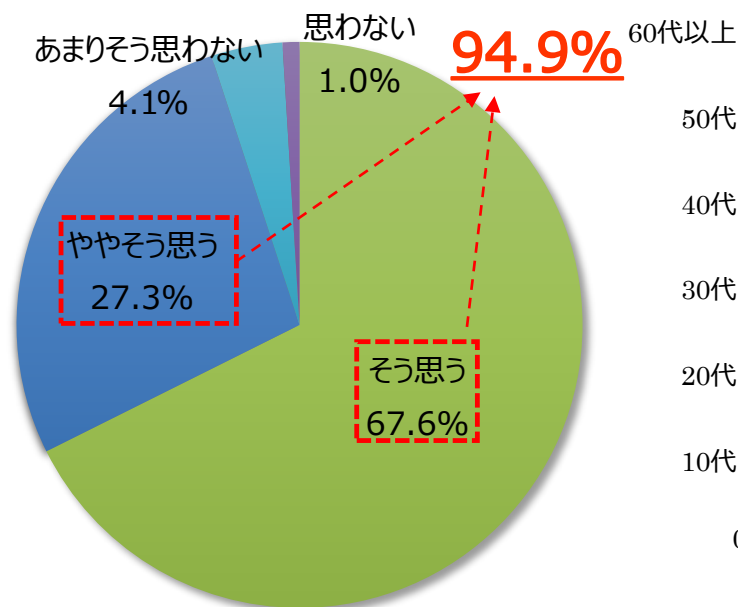
勤務地 または 居住地	茨城	栃木	群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	山梨	その他	合計
回答数	2,113	794	1,433	1,838	1,786	4,141	3,064	301	1,298	16,768
割合	12.6%	4.7%	8.5%	11.0%	10.7%	24.7%	18.3%	1.8%	7.7%	100%

※ 会員区分のうち、「労働組合」の場合には勤務地、それ以外の方は居住地を回答いただいている。

4.-1 〈中央ろうきん〉の商品・サービス全般に関する満足度

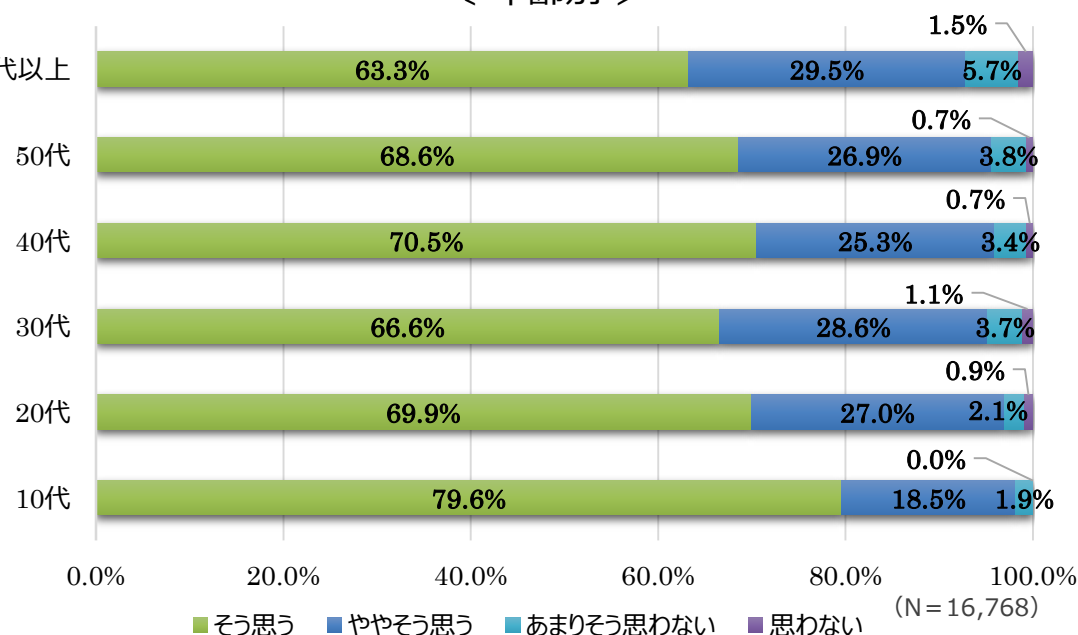
- 当金庫の商品・サービスをご利用いただいている方に、継続利用のご意向（今後も利用したいと思うか）をお伺いすることで、「顧客満足度」を確認しました。
- 回答結果をみると、「そう思う」67.6% と、「ややそう思う」27.3%を合わせた回答が94.9%となり、高い評価をいただいております。
- 年齢別にみても、どの年齢層からも「そう思う」「ややそう思う」を合わせた回答が9割を超え、高い満足をいただいております。今後も高い満足をいただけるよう、さらなる努力を積み重ねてまいります。

〔 継続利用の希望(利用したいと思うか) 〕



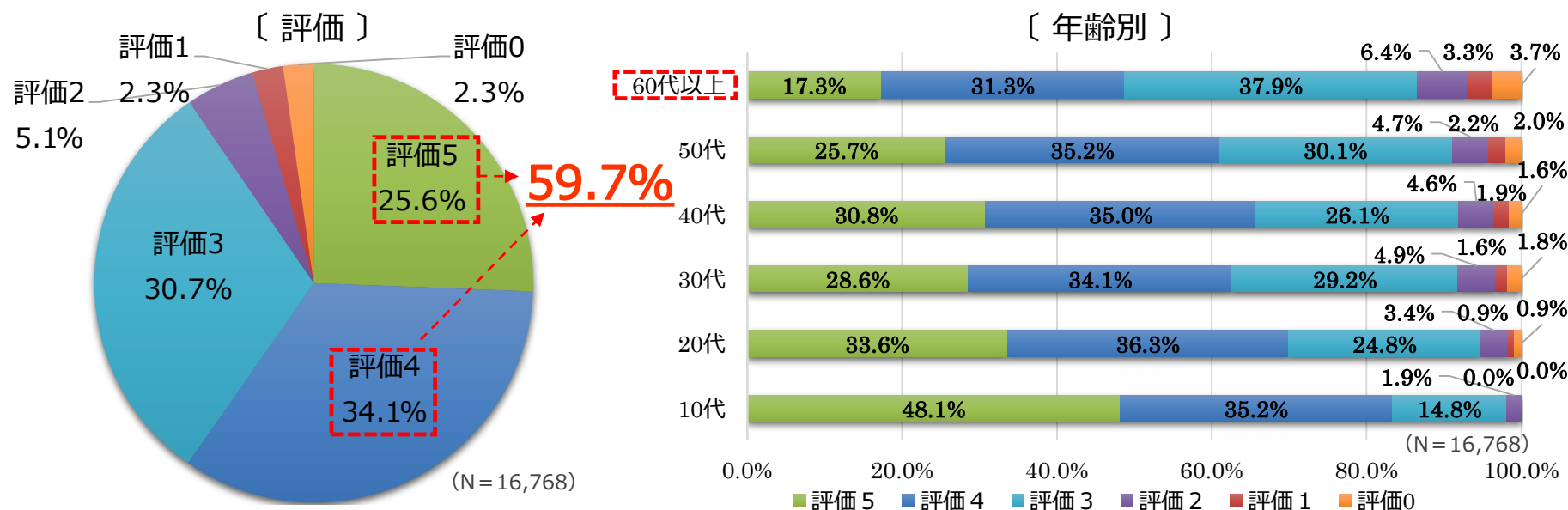
(N = 16,768)

〔 年齢別 〕



4.-2 〈中央ろうきん〉に対する「評価」と「愛着度」

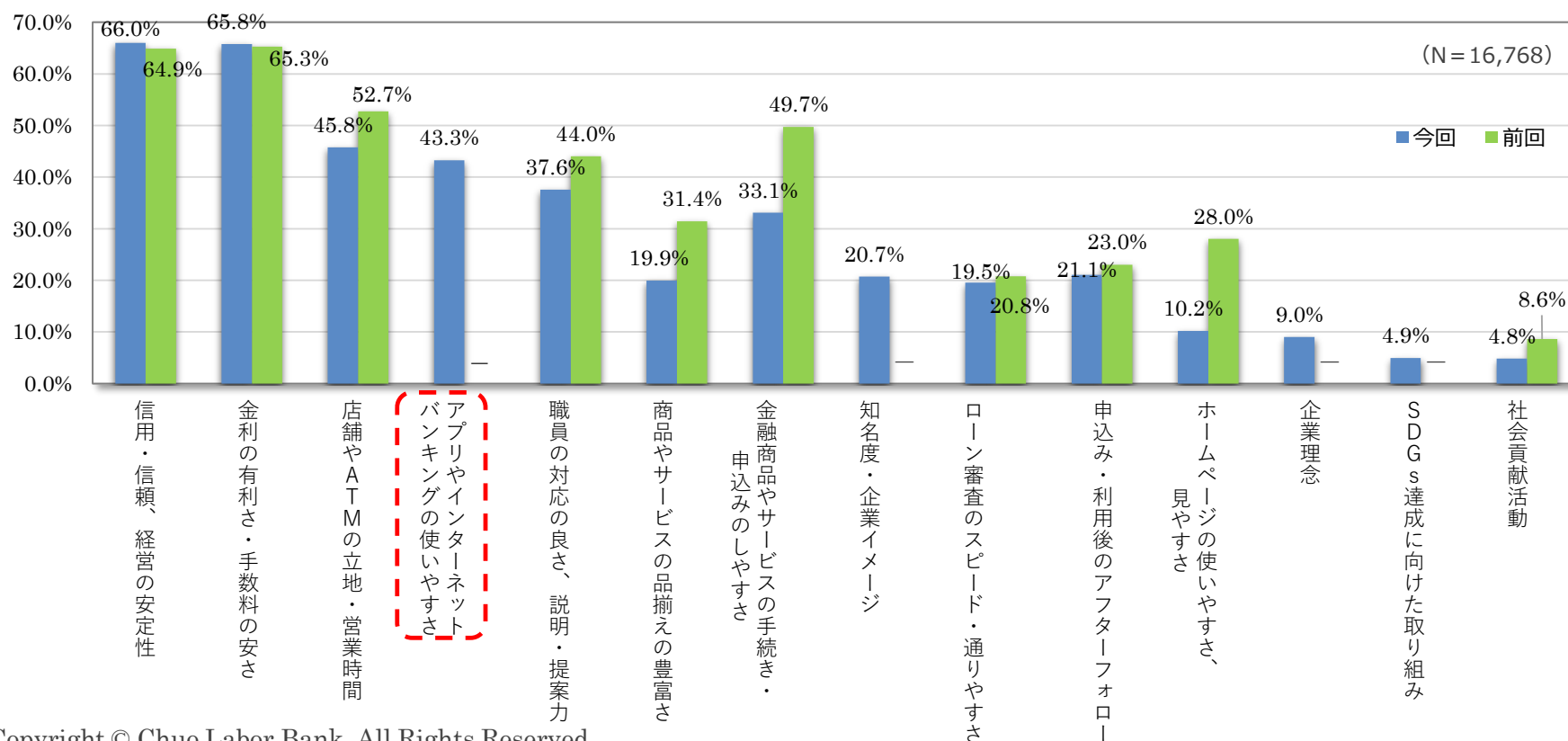
- 本設問は、当金庫のサービス・商品を親しい友人や同僚に推奨する度合を、「5:非常にそう思う」から「0:全くそう思わない」までの6段階で評価していただくことで、〈中央ろうきん〉に対する「評価」と「愛着度」を確認することを目的として、今回初めて実施しました。
- 回答結果では、6段階評価のうち、「評価4」を挙げる回答が34.1%と最も多く、次いで、「評価3」が30.7%、「評価5」が25.6%と続いています。「評価5」と「評価4」を合わせると回答は59.7%となり、概ね好評価をいただいています。
- 「評価3」以下は合計で40.3%となり、年齢別にみると、退職により当金庫との接点が少なくなる60代以上の方に多くみられ、これらの方のニーズ等を施策に取り入れていくことが求められます。



5. 金融機関に対して求める点、重視する点（複数回答可）

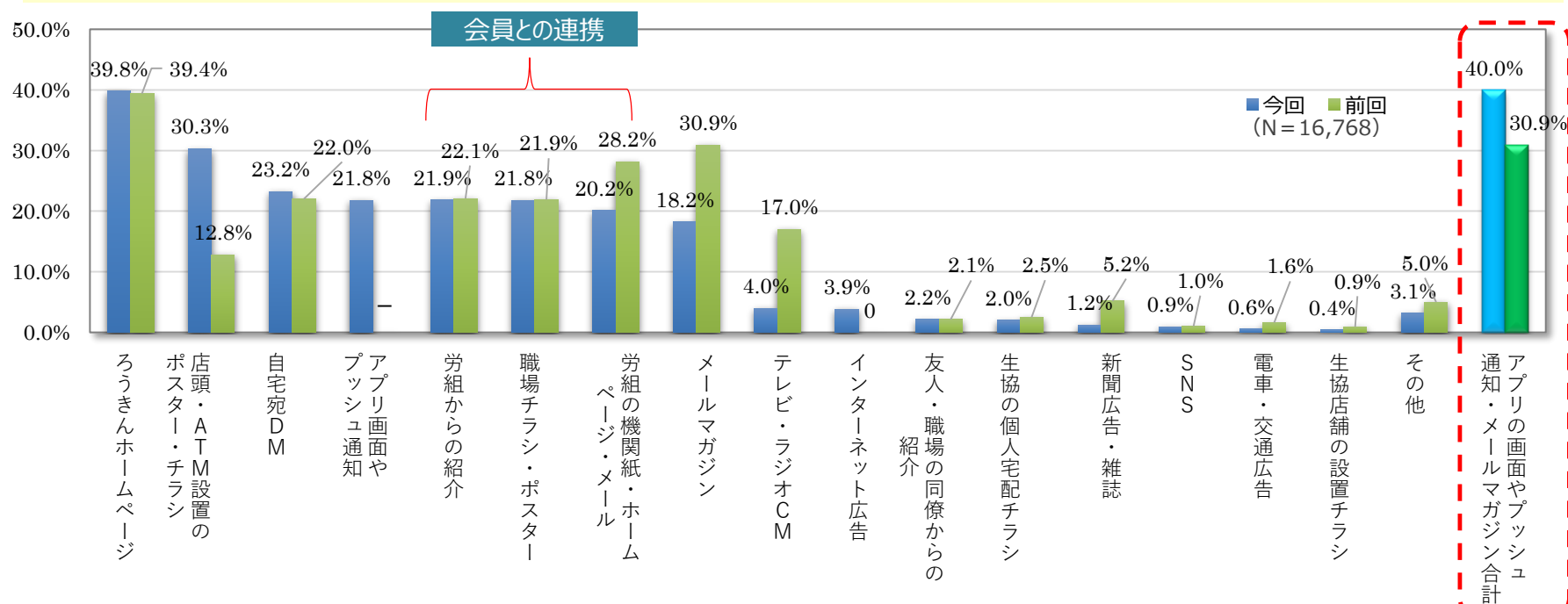
- 「信用・信頼、経営の安全性」が66.0%（前回64.9%）と最も多く、次いで、「金利の有利さ・手数料の安さ」が65.8%（前回65.3%）、「店舗やATMの立地・営業時間」が45.8%（前回52.7%）となりました。
- 今回初の選択肢である「アプリやインターネットバンキングの使いやすさ」は43.3%となり、手軽に便利にアクセスできるチャネルに対するニーズが高いことが窺えます。

※（ ）内は前回（2017年度結果）



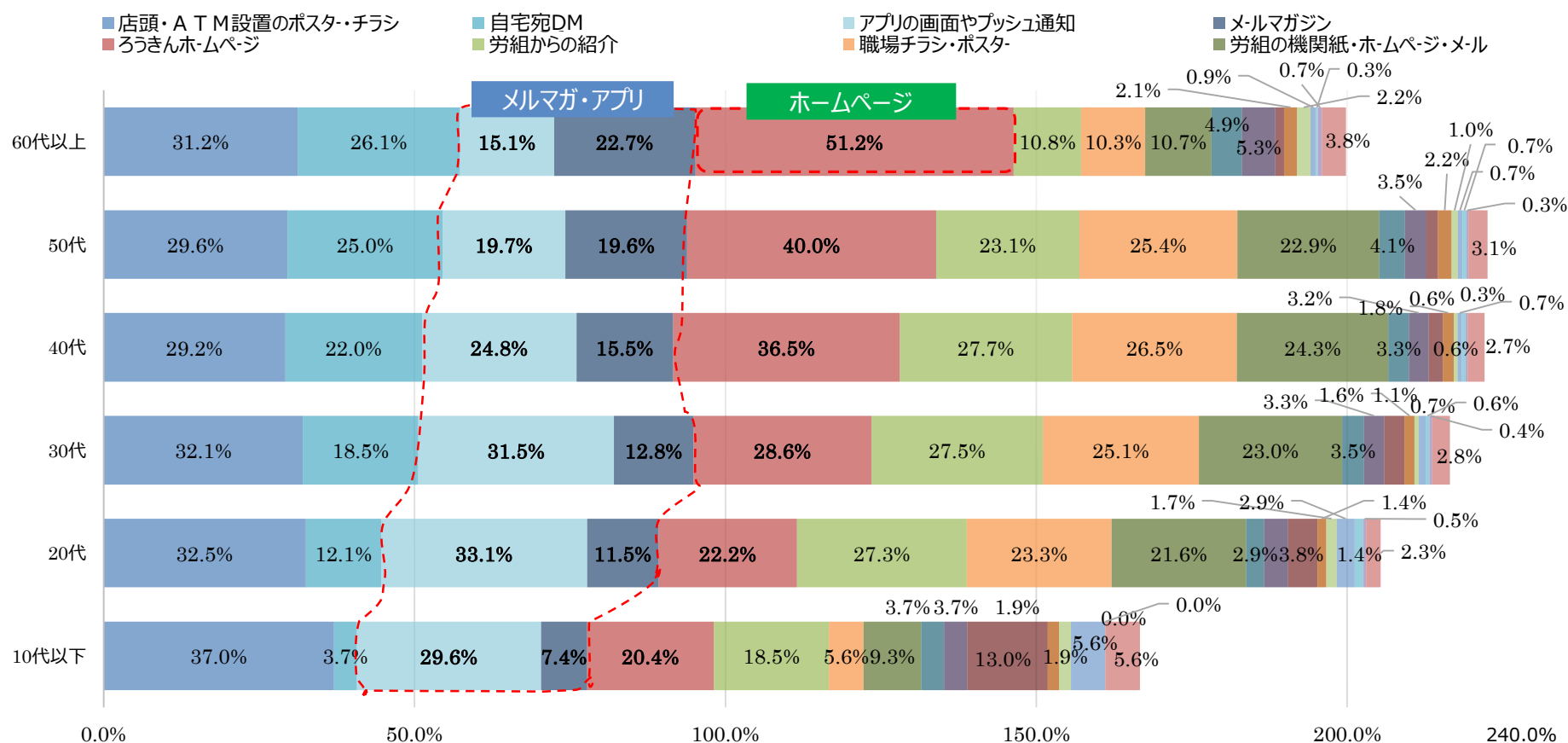
6.-1 〈中央ろうきん〉の商品・サービスなどの情報を見聞きする媒体（複数回答可）

- 「ろうきんホームページ」が39.8%（前回39.4%）と最も多く、次いで「店頭・ATM設置のポスター・チラシ」が30.3%（前回12.8%）、「自宅宛DM（ダイレクトメール）」が23.2%（前回22.0%）と続きました。
- 会員と協働した宣伝活動では、「労組からの紹介」が21.9%（前回22.1%）、「職場チラシ・ポスター」が21.8%（前回21.9%）、「労組の機関紙・ホームページ・メール」が20.2%（前回28.2%）となり、合わせて63.8%（前回72.2%）と、組合員に有益な情報を届けるうえで会員との連携が欠かせないことが改めて確認できました。
- 「アプリ画面やプッシュ通知」21.8%と、「メールマガジン」18.2%（前回30.9%）を合わせると40.0%の回答となり、これら“ネットを利用したダイレクトチャネル”が有効であることが窺えます。 ※（ ）内は前回〔2017年度結果〕



6.-2 年齢別の〈中央ろうきん〉の商品・サービスなどの情報を取得する媒体 (複数回答可)

- 60代以上の2人に1人は「ろうきんホームページ」から情報を取得されていました。年齢が若くなるにつれて「アプリの画面やプッシュ通知」、「メールマガジン」から情報を得ている傾向にあります。
- 下段のグラフの積み上がりが高ければ高いほど、さまざまな媒体から情報を取得している傾向にあります。



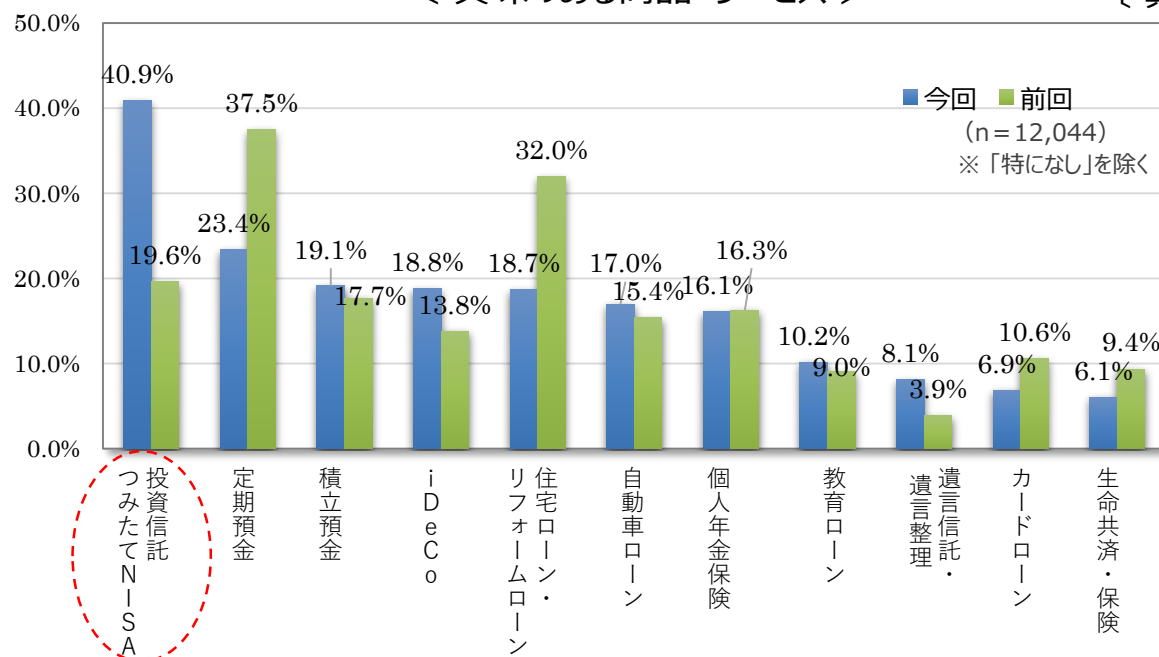
グラフの積み上がりが高ければ高いほど、さまざまな媒体から情報を得ている傾向

7. 興味のある商品・サービス (3つまで回答可)

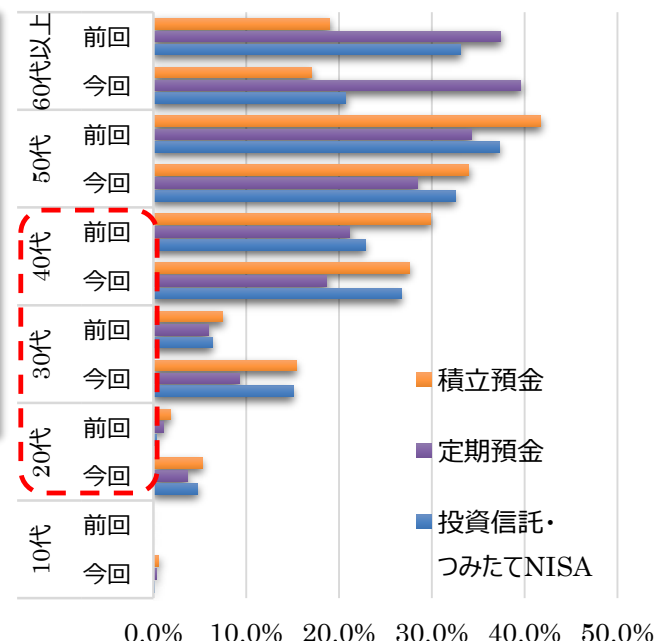
- 「投資信託・つみたてNISA」が40.9% (前回19.6%) となり、次いで、「定期預金」23.4% (前回37.5%)、「積立預金」19.1% (17.7%) と続いています。
- 前回と比較すると、とりわけ、アンケート実施時点 (2017年度) では導入されていなかった、つみたてNISAを含む非課税投資制度を活用した「投資信託・つみたてNISA」に係るニーズが21.3ポイント高くなっています。一方で、「定期預金」に対する興味は、14.1ポイント下がりました。
- 興味のある上位3商品・サービスを年齢別にみると、前回と比較して、20代・30代・40代の「つみたてNISA・投資信託」に関するニーズが高まっています。

※ () 内は前回〔2017年度結果〕

〔興味のある商品・サービス〕



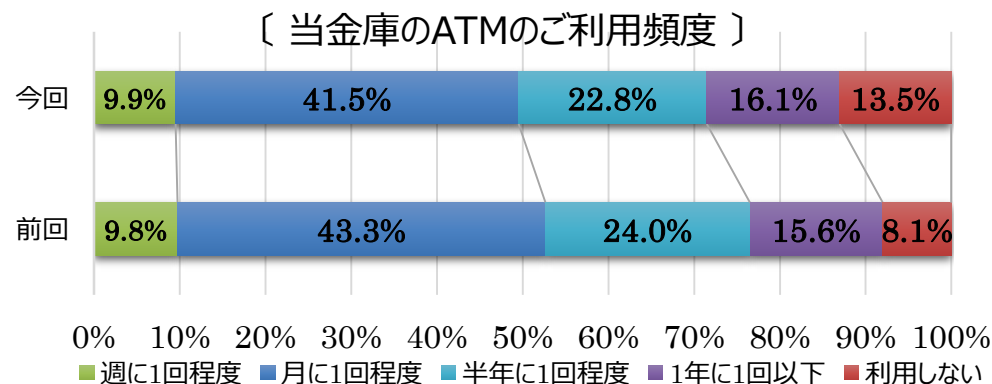
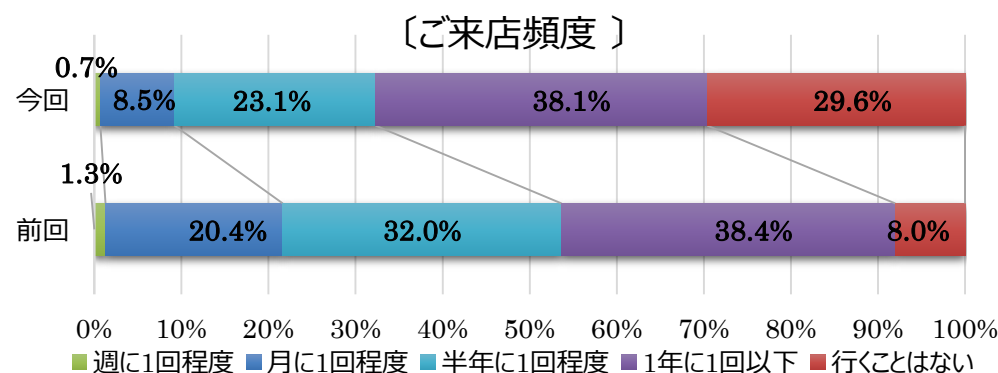
〔興味のある上位3商品・サービスの年齢別の内訳〕



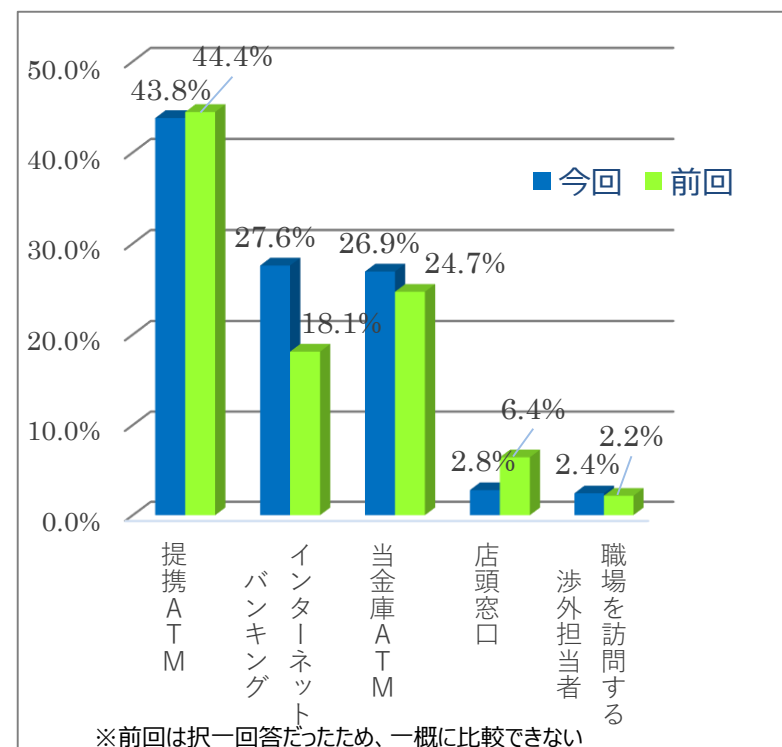
8. 〈中央ろうきん〉との取引で利用の多い方法

- 「ご来店頻度」は、インターネットバンキングによる手続きの増加や、新型コロナウイルスの影響から来店を控えた方が増えたことにより、「行くことはない」との回答が29.6%（前回8.0%）となり、前回よりも21.6ポイントの大幅増となりました。
- 「当金庫のATMのご利用頻度」は、「月1回以上」が41.5%（前回43.3%）と最も多く、「利用しない」との回答は前回と比較して5.4ポイント増加して、13.5%（前回8.1%）となりました。

※（ ）内は前回〔2017年度結果〕



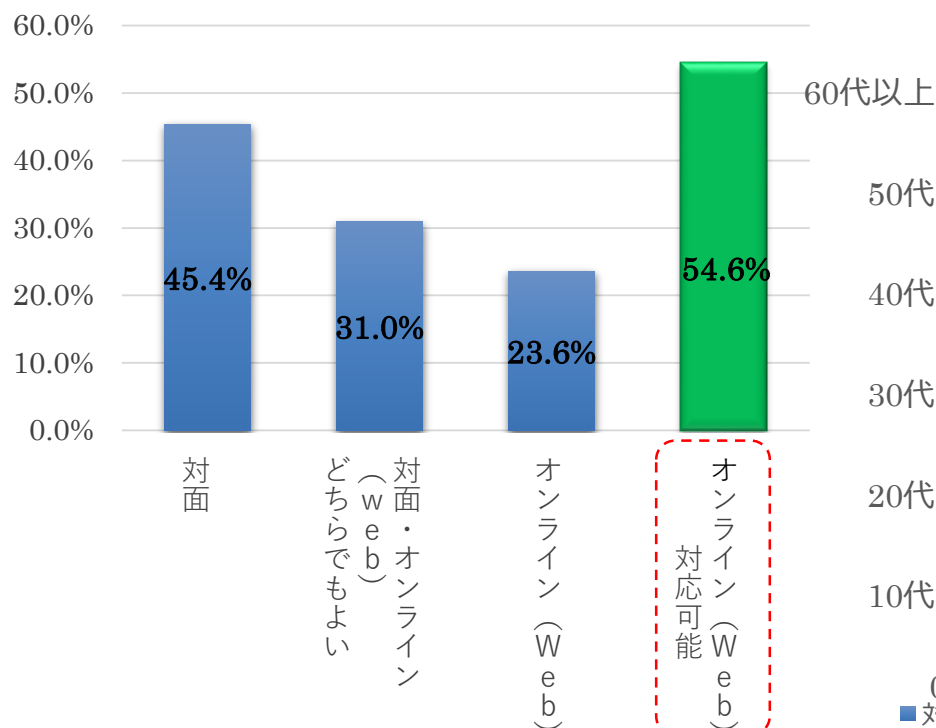
（参考）〔取引・手続きの形態（3つまで回答可）〕



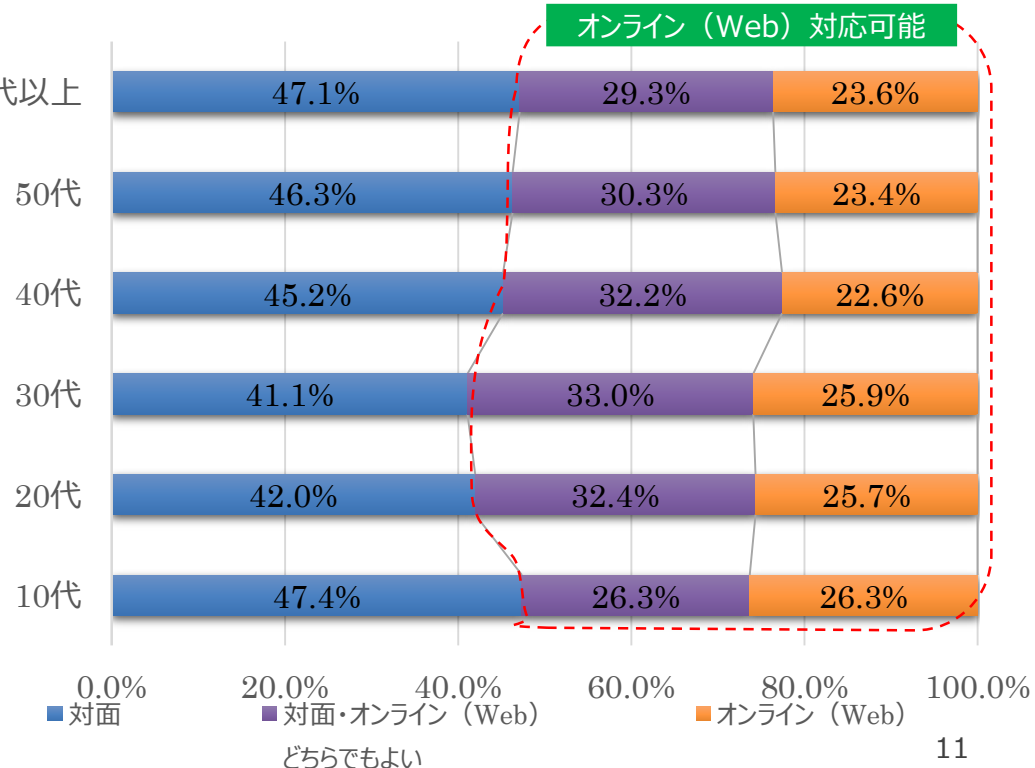
9. 相談・申込みチャネル

- 相談・申込み手続きを希望する方のうち、職場や店頭窓口での「対面」が45.4%と最も多くなりました。
- 「対面・オンライン（Web）どちらでもよい」31.0%と、「オンライン（Web）」23.6%を合わせた「オンライン（Web）対応可能」な割合は54.6%となり、全体の半数を超えました。コロナ禍やデジタル技術の進展を背景に、オンラインによる相談・手続きを希望する利用者が増えています。
- 年齢別にみても、希望する相談・申込み手続きの方法に大きな違いはみられませんでした。

〔相談・申込み手続き方法〕 (n=13,259)



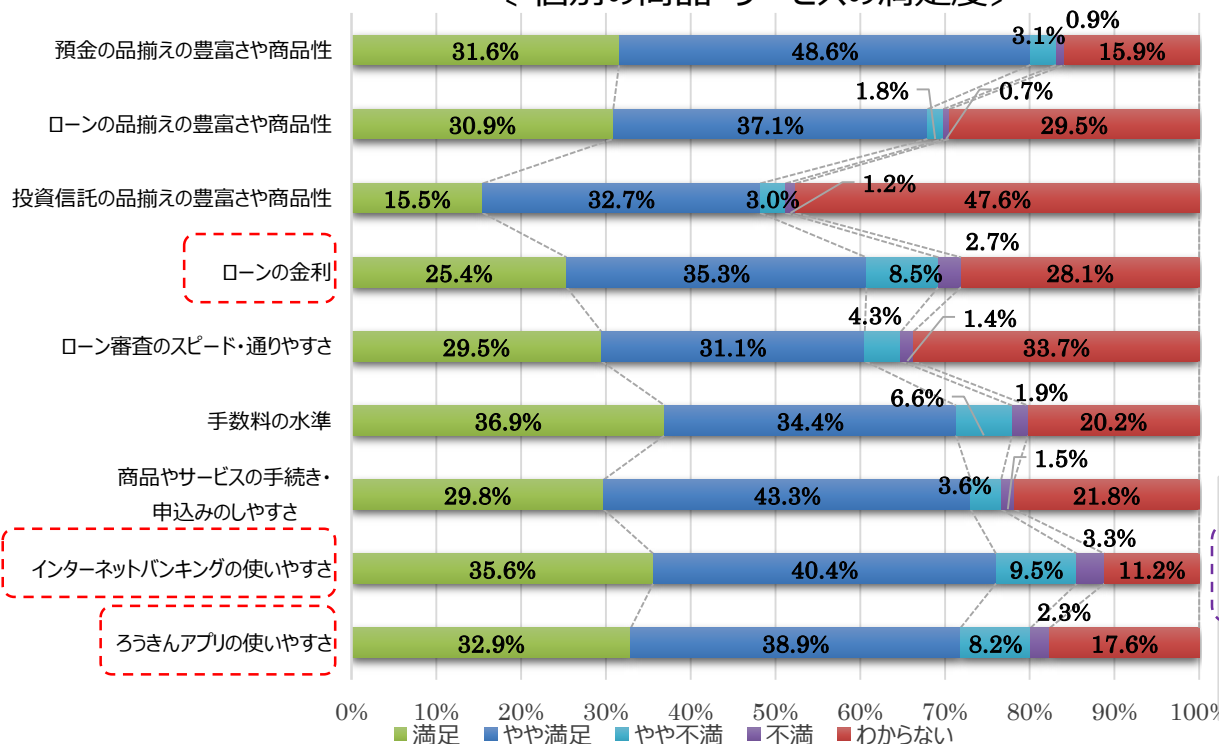
〔年齢別の相談・申込み手続き方法〕 (n=13,259)



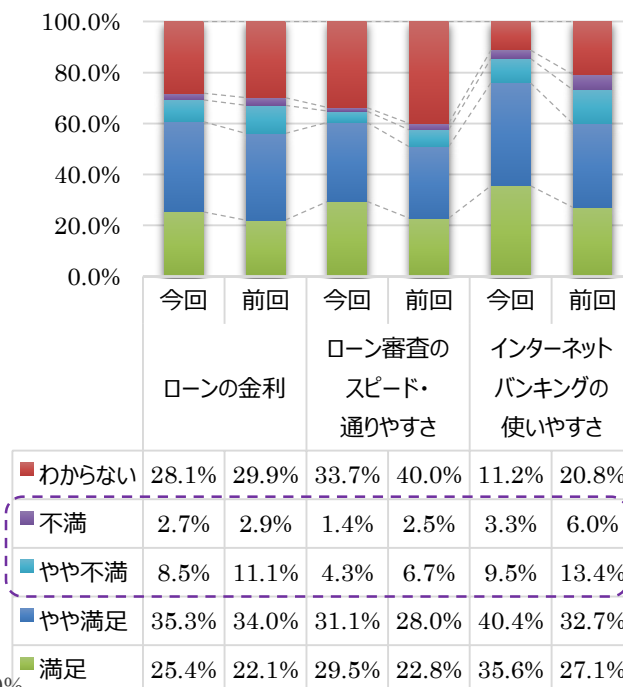
10.-1 〈中央ろうきん〉の個別の商品・サービスに関する満足度

- 「わからない」と回答された方を除くと、「満足」「やや満足」で大半を占めています。
- 「ローンの金利」「インターネットバンキングの使いやすさ」「ろうきんアプリの使いやすさ」は、「やや不満」「不満」と回答された方が合わせて10%を超えており、他の選択肢と比較して多くなっています。具体的には、「他行より有利な金利設定」「インターネットバンキング・ろうきんアプリで利用可能な商品・サービスの拡充」を求める回答を多くいただきました。

〔個別の商品・サービスの満足度〕



(参考)〔前回（2017年度）との比較〕

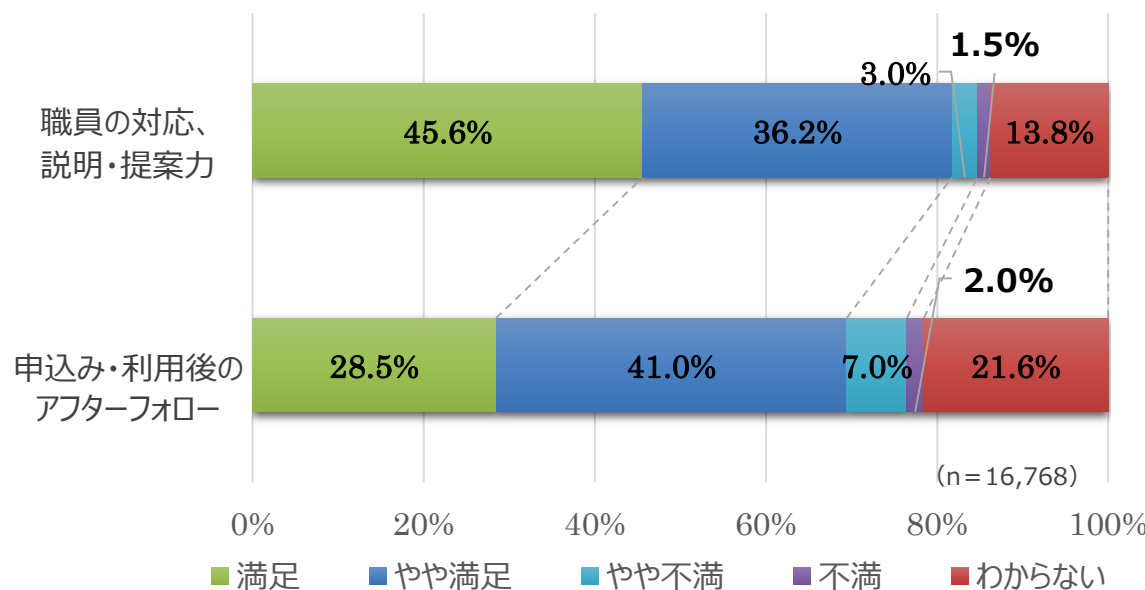


※ 前回と比較可能な項目を記載

10.-2 〈中央ろうきん〉職員の対応に関する満足度

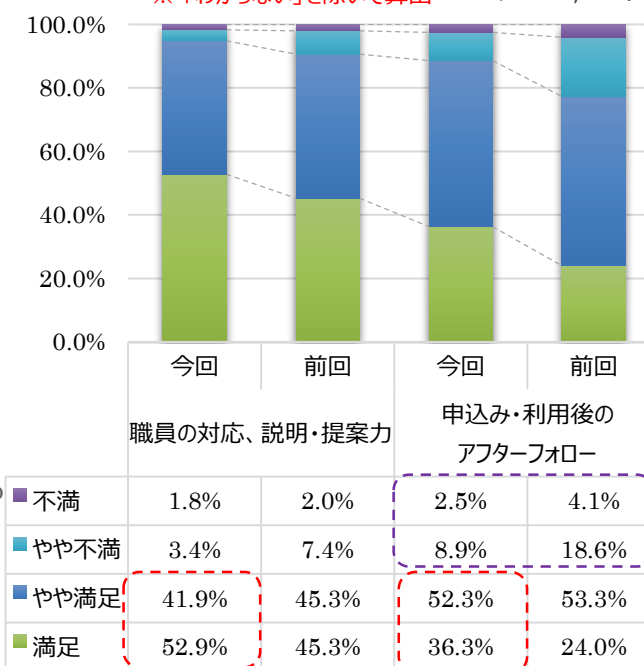
- 「職員の対応、説明・提案力」「申込み・利用後のアフターフォロー」とともに、「わからない」と回答された方を除くと※、「満足」「やや満足」と回答された方が合わせて約9割となり、高評価をいただきました。
- 今回・前回ともに、「申込み・利用後のアフターフォロー」に「やや不満」「不満」との回答を合わせて1割以上いただきました。販売時だけでなく、付加価値の高い情報提供を含む丁寧なアフターフォローを強化して、利用者の満足度を高める取り組みを展開してまいります。

〔個別の商品・サービスの満足度を含む〕



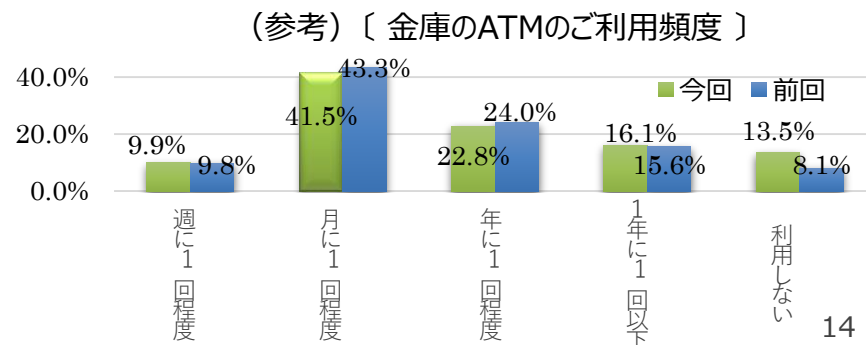
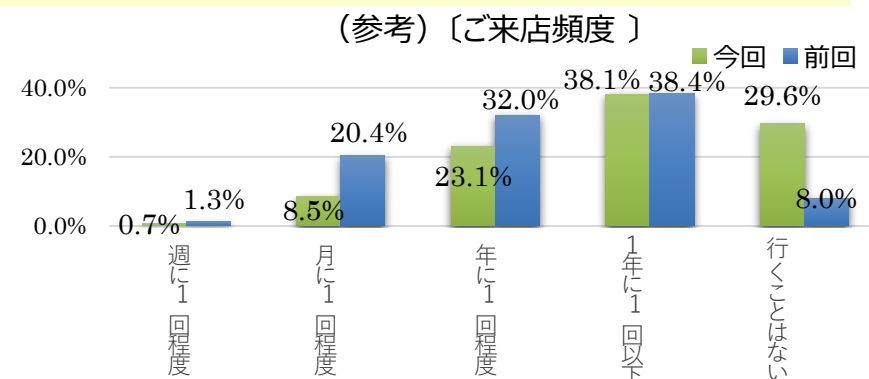
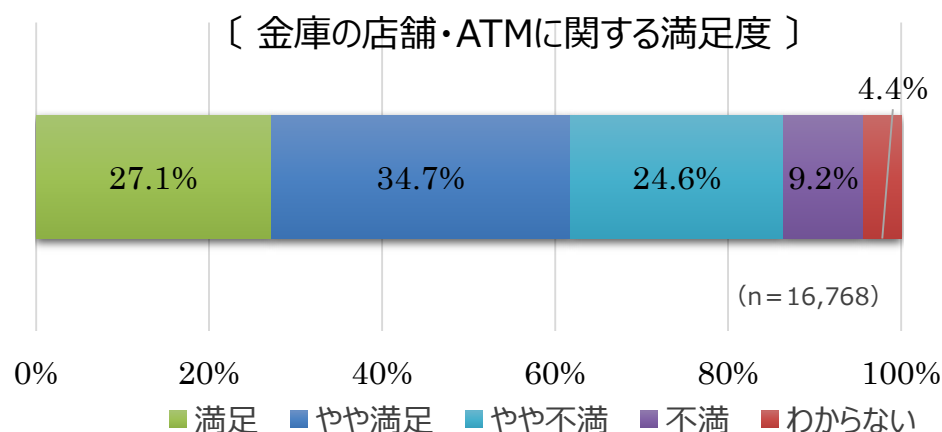
〔前回（2017年度）との比較〕

※「わからない」を除いて算出 (n = 14,459)



10.-3〈中央ろうきん〉の店舗・ATMの立地・営業時間に関する満足度

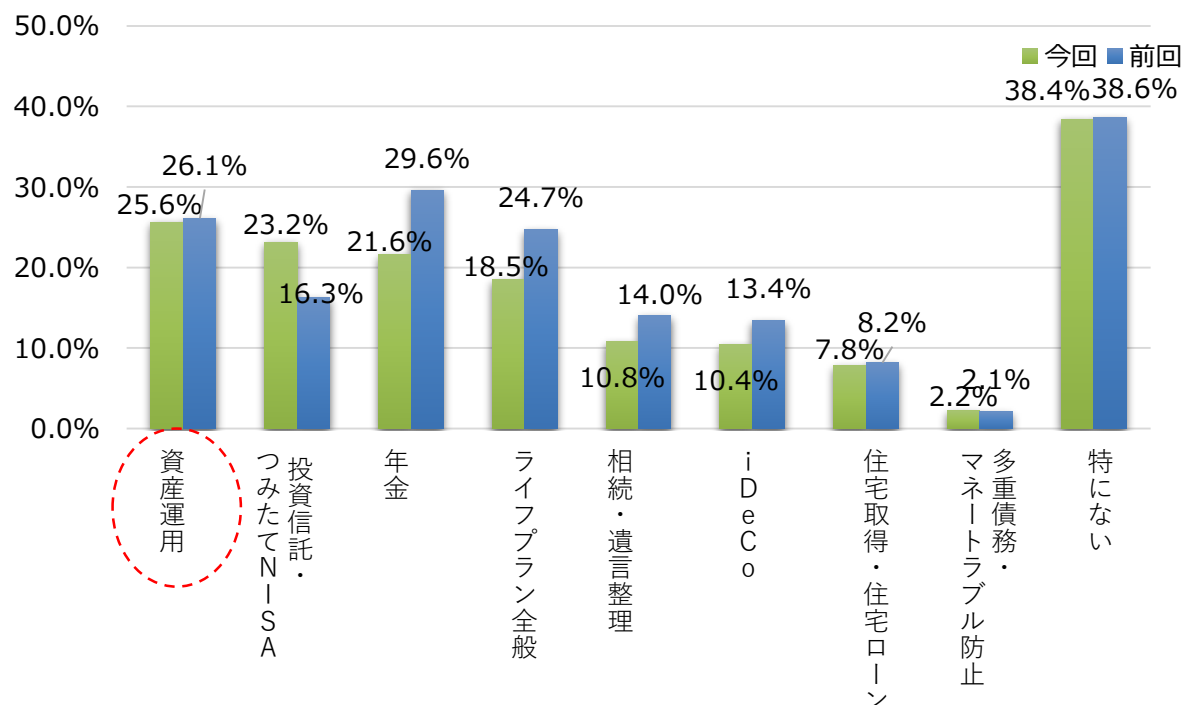
- 当金庫の店舗・ATMに関する満足度は、「やや不満」「不満」を合わせた回答は33.8%となっており、他の設問と比較して高い傾向にあります。
- 「やや不満」「不満」の主な理由をみると、“金庫の店舗”に関する項目では「立地（居住地・駅からの近さ）」「駐車場の設置」「休日営業」を求める声が多く、“金庫のATM”に関する項目では、「立地（居住地・駅からの近さ）」「記帳のできるATMの不足」を指摘するご意見を多くいただきました。
- ご来店頻度と金庫ATMのご利用頻度は、ともに前回を下回っています。金庫の店舗・ATMに直接足を運んでいただかなくてもWeb上などで完結できる取引の拡充や、「かんたん通帳アプリ」のお知らせを進めていきます。



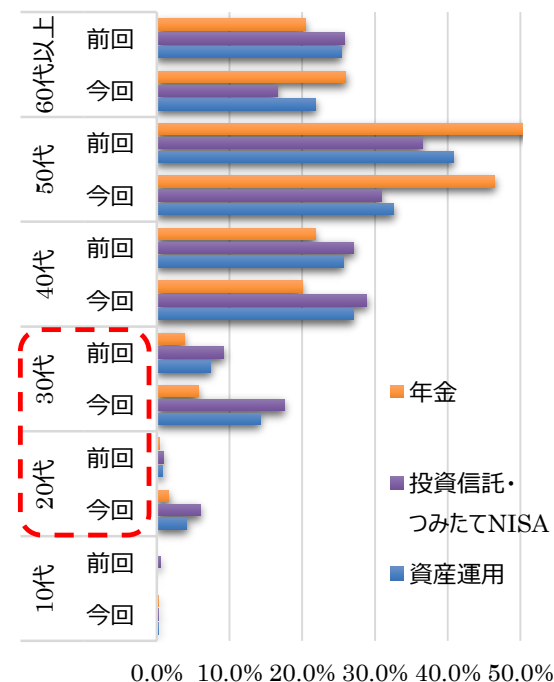
11. 参加を希望するセミナー (3つまで回答可)

- 「資産運用」が25.6%（前回26.1%）で最多となり、次いで「つみたてNISA・投資信託」23.2%（前回16.3%）、「年金」21.6%（前回29.6%）と続きました。長引く低金利や公的年金に対する不安を背景に、投資信託による運用を含む資産運用や年金に係る関心が高い傾向にあります。
- 回答の多い上位3セミナーを年齢別にみると、前回（2017年度）と比較して、20・30代の「資産運用」「投資信託・つみたてNISA」のセミナーに係るニーズが高まっています。

〔 参加を希望するセミナー 〕

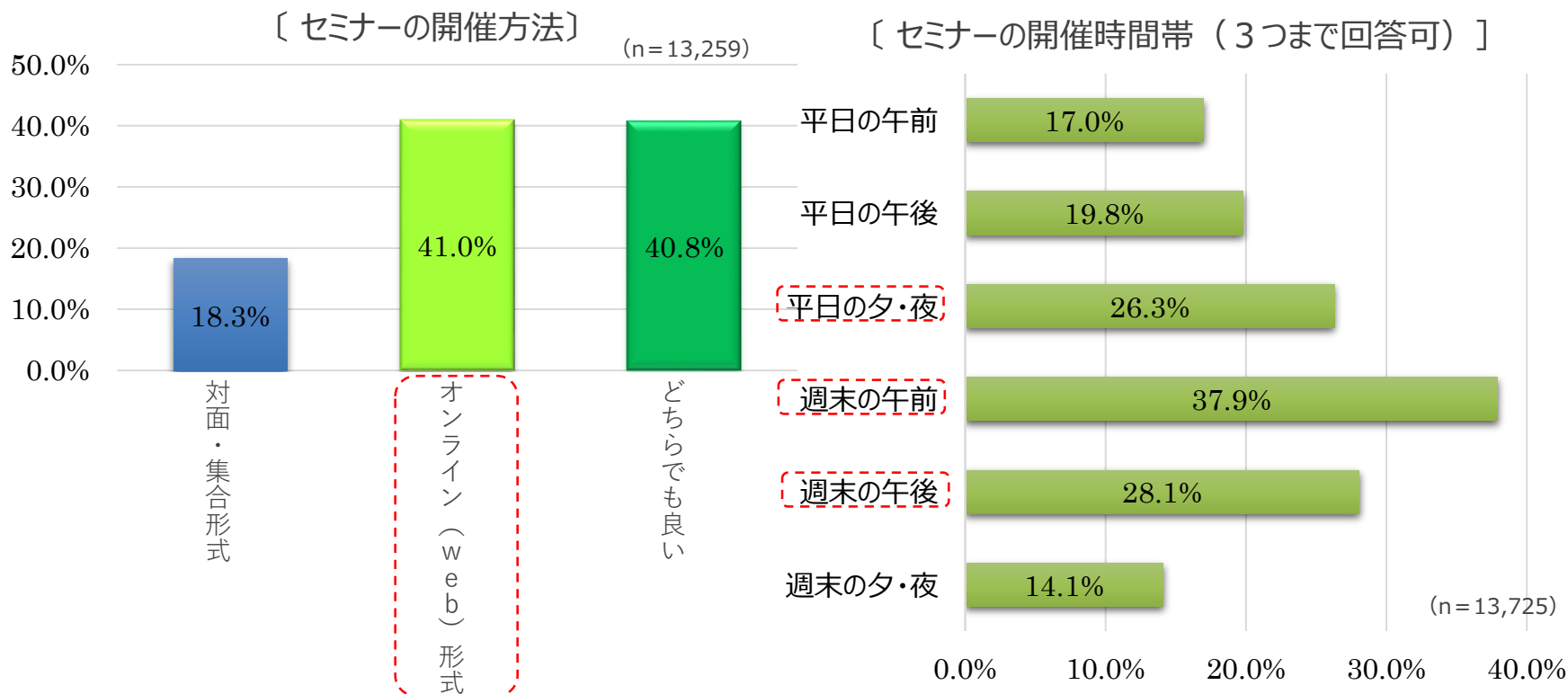


(参考) 〔 上位3セミナーの年齢別の内訳 〕



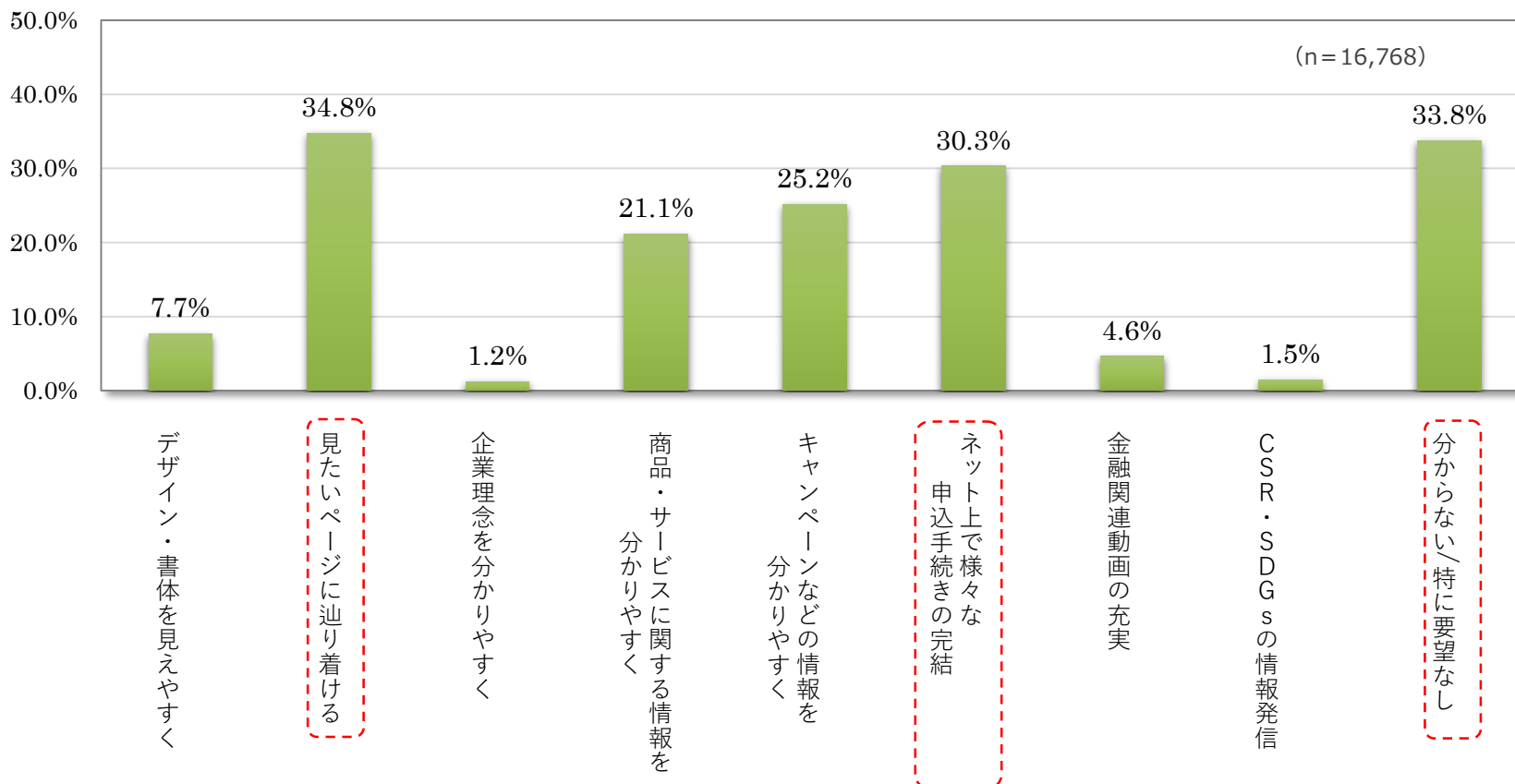
12. セミナーの開催方法と時間帯

- 希望するセミナーの開催方法は、「オンライン（Web）形式」が41.0%と、「どちらでも良い」40.8%が並び、「対面・集合形式」は18.3%にとどまっています。
- セミナー開催の時間帯は、「週末の午前」が37.9%と最も多く、次いで「週末の午後」が28.1%、「平日の夕・夜」が26.3%と続いています。
- コロナ禍による非接触ニーズの高まりや生活スタイルの変化を受け、どこからでも参加できる「オンライン（Web）形式」による「休日」「平日時間後」の開催を希望する方が多くいらっしゃいます。



13. 〈中央ろうきん〉ホームページの改善点（3つまで回答可）

- ホームページの改善点について、「見たいページに辿り着ける」が34.8%、次いで、「分からない/特に要望なし」が33.8%、「ネット上で様々な手続きの完結」が30.3%と続きました。
- 改善点等を踏まえ、ホームページのリニューアルやWeb上で手続き可能な取引の拡充に取り組んでまいります。



14. 〈中央ろうきん〉 および 職員へのご意見・ご要望等 (自由記述式)

- 金庫 または 金庫職員に対する2,581件のご意見・ご要望をいただきました。
- 主な項目では、「ATM」が523件と最も多く、次いで、「金庫の事業運営・取組み」が366件、「インターネットバンキング」が320件、「職員の対応」が316件となっています。
- ご意見・ご要望の内訳をみると、「改善に向けたご要望」が41.8%、「期待」や「感謝」といった「好意的なご意見・ご要望」が40.7%、「ご不満・ご批判」が11.6%となりました。

〔 主なご意見・ご要望 〕

【ATMについて】

- ・ 他行の提携ATMでの引出手数料の全額キャッシュバックは有難い。今後も継続してほしい。
- ・ ATMや店舗が近くになく、通帳記帳が中々できない。ATMの設置台数を増やしてほしい。

【金庫の事業運営・取組み】

- ・ 健全経営を堅持してもらいたい。
- ・ 労働組合との連携を強化してほしい。

【インターネットバンキング】

- ・ ネットで完結できる取引を増やしてほしい。例) 預金口座の開設。
- ・ 他の銀行と比べて、使い勝手がよくない。

【職員の対応】

- ・ 生活が苦しいときに助けていただきました。いつも親切に対応いただき、感謝しています。
- ・ 業務知識の向上や丁寧な接客対応をしてもらいたい。
- ・ アフターフォローを強化してほしい。



本件に関するお問い合わせ
中央労働金庫 総合企画部
電話番号：03-3293-1620