

# ご利用者アンケート 結果報告書

## (2024年6月1日～6月30日)

---

2024年10月  
中央労働金庫 総合企画部

# 1. アンケート実施概要

- 〈中央ろうきん〉では、『第8期中期経営計画』（2025-2027年度）の策定に向けて、個人のお客様のニーズや満足度、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。
- 回答者数は20,338名となり、前回実施（2021年6月）の16,768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お客様
- 実施期間  
2024年6月1日（土） ～ 2024年6月30日（日）
- 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、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  
20,338名〔前回（2021年6月）：16,768名〕

## 2. アンケート結果全体のまとめ

### 【〈中央ろうきん〉に対する満足度】

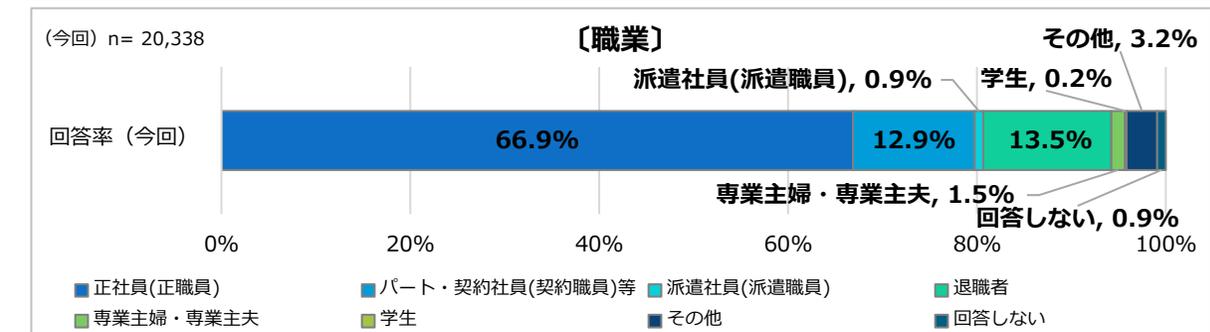
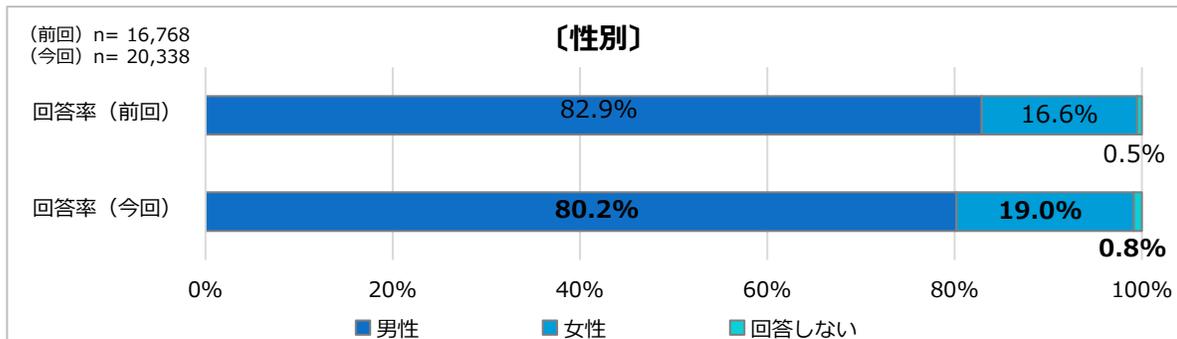
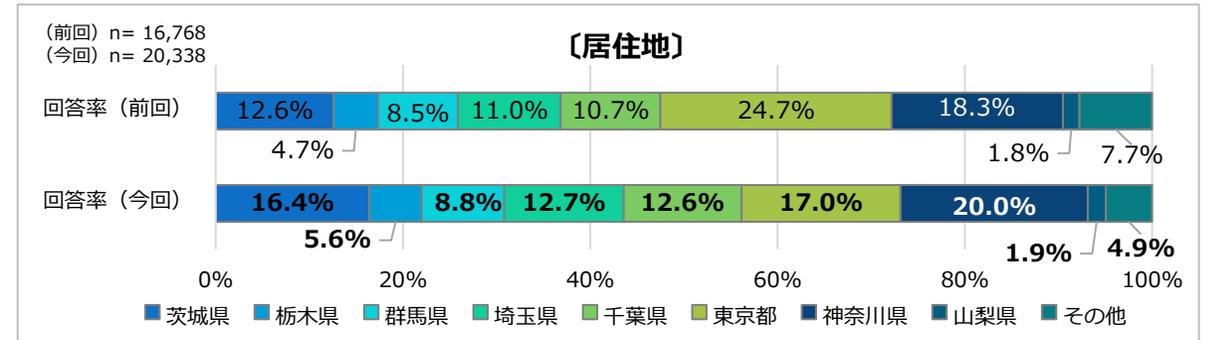
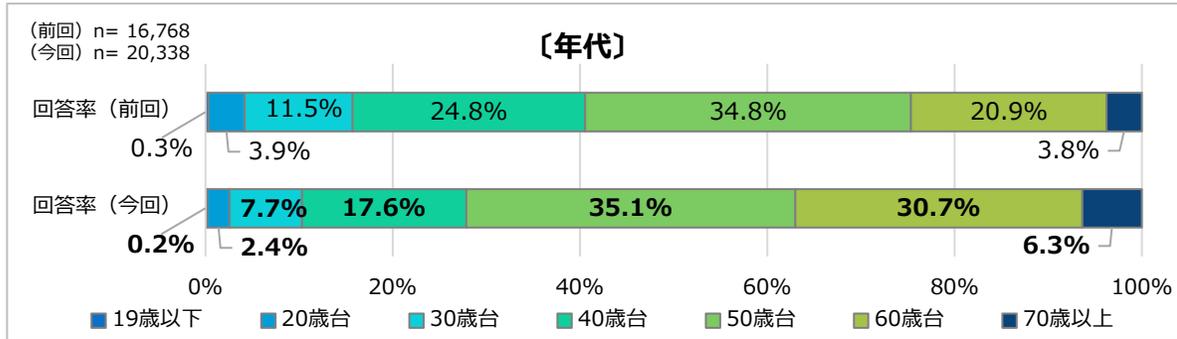
- 総合的な満足度および今後の利用意向は、いずれも9割を超過し、高い評価をいただきました（P.8参照）。自由記述欄においても、金庫に対する期待や職員への感謝の言葉を多数頂戴いたしました。引き続き、お客様本位の業務運営を着実に実践し、満足度の向上に取り組んでまいります。
- 一方で、「店舗・ATMの立地や営業時間」に対する満足度は比較的低い評価となりました（P.9参照）。時間・場所の制約なくお取引いただけるインターネットバンキング等のデジタルチャネルを活性化させるとともに、金庫職員による丁寧なサポートを徹底してまいります。

### 【〈中央ろうきん〉の事業運営全般】

- 金融機関に対して重視する点は「信用・信頼・経営の安定性」が最も多い結果となりました（P.6参照）。引き続き、適切な経営管理・リスク管理によって、業容・収益・リスク・自己資本のバランスのとれた事業運営を行ってまいります。
- 商品・サービス面では、「手数料キャッシュバックサービス」等を中心に一定の評価をいただきました（P.9・16参照）。今後も安心・安全な商品・サービスの提供および拡充に取り組んでまいります。
- コロナ後の社会活動の正常化に伴い、対面によるご相談・お申込みのニーズが高い結果となりました（P.13参照）。各種デジタルチャネルを活用しつつ、お客様のご要望に応じて対面による丁寧な対応を心掛けるとともに、お客様それぞれの関心事に寄り添った対応を進めてまいります。

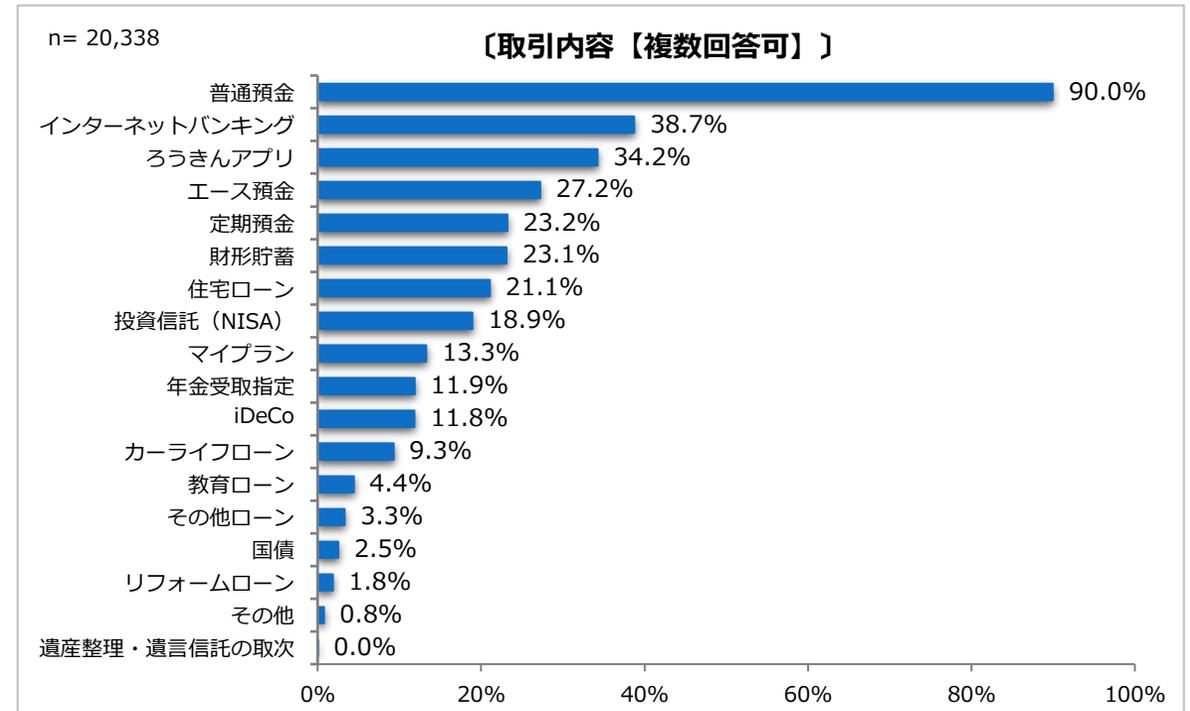
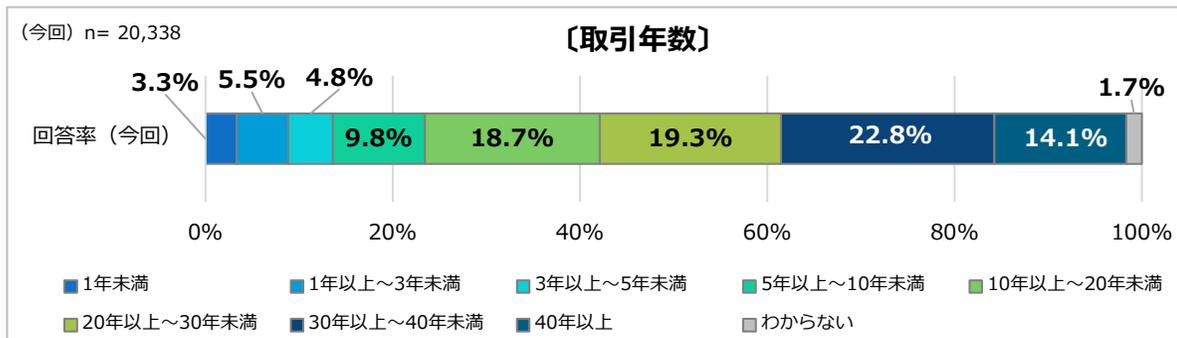
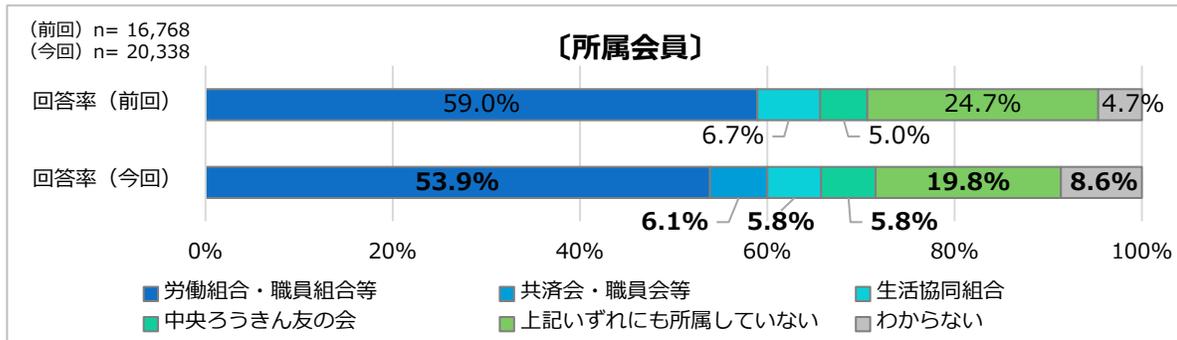
### 3. ご回答いただいた方のプロフィール

- 年代別では、「50歳台」の方が35.1%と最も多く、「50歳台以上」の方が約72%となりました。
- 性別では、「男性」の方が80.2%、「女性」の方が19.0%となりました。
- 居住地別では、「神奈川県」の方が20.0%と最も多く、中央ろうきんエリア内の方が約95%となりました。
- 職業別では、「正社員（正職員）」の方が66.9%と最も多く、次いで「退職者」の方が13.5%、「パート・契約社員（契約職員）等」の方が12.9%となりました。



### 3. ご回答いただいた方のプロフィール

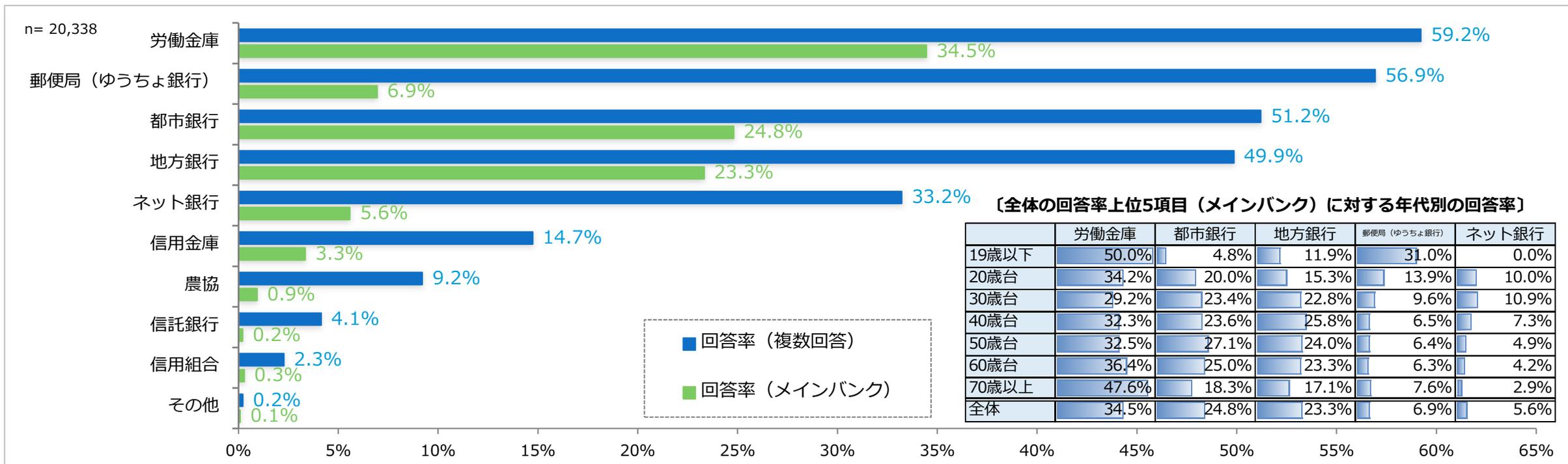
- 所属会員別では、「労働組合・職員組合等」・「共済会・職員会等」・「生活協同組合」・「中央ろうきん友の会」の方が合計で約71%となりました。
- 取引年数別では、「30年以上～40年未満」の方が22.8%と最も多く、次いで「20年以上～30年未満」の方が19.3%、「10年以上～20年未満」の方が18.7%となりました。
- 取引別では、メールマガジンの配信・ろうきんアプリのプッシュ通知でお知らせしたこともあり「インターネットバンキング」・「ろうきんアプリ」のお取引をいただいている方に多くのご回答をいただきました。



# 4. 利用している金融機関

- 「労働金庫」以外では、「郵便局（ゆうちょ銀行）」を利用している方が56.9%と最も多く、次いで「都市銀行」が51.2%、「地方銀行」が49.9%となりました。
- メインバンクとして利用している金融機関は、「労働金庫」が34.5%と最も多く、次いで「都市銀行」が24.8%、「地方銀行」が23.3%となりました。

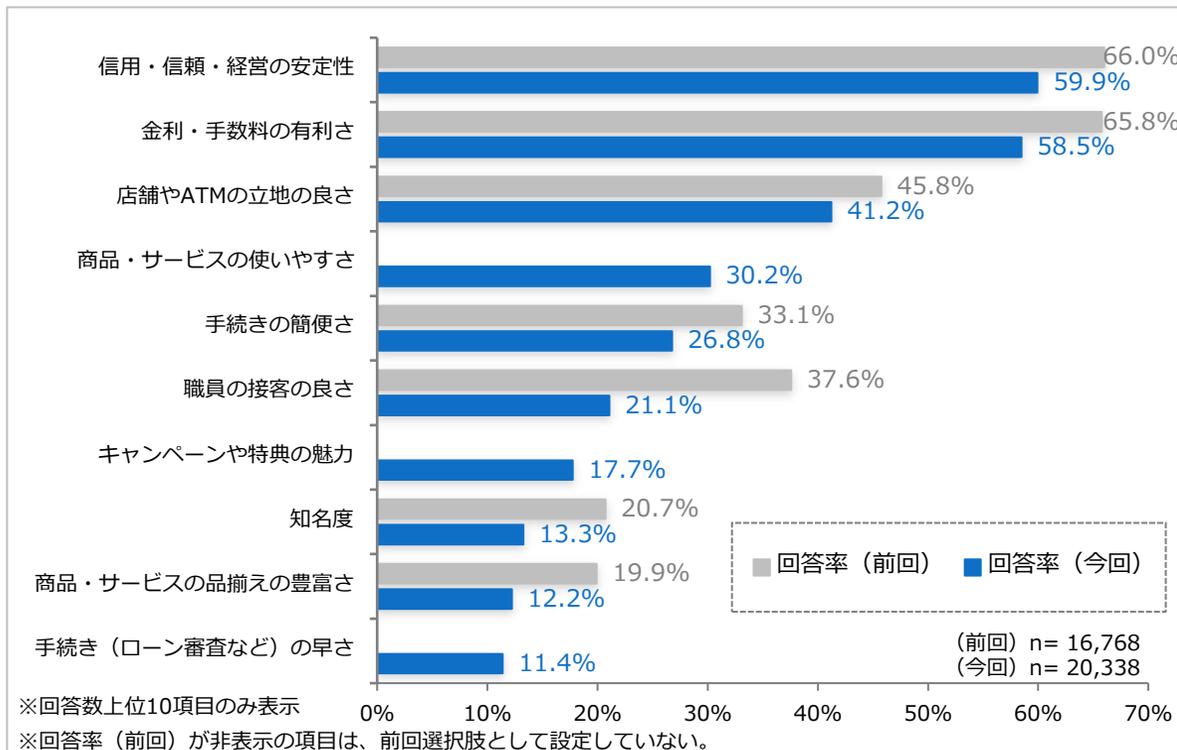
Q：あなたが利用している金融機関をお聞かせください。【複数回答可】  
 あなたがメインバンクとして利用している金融機関をお聞かせください。【1つのみ選択】



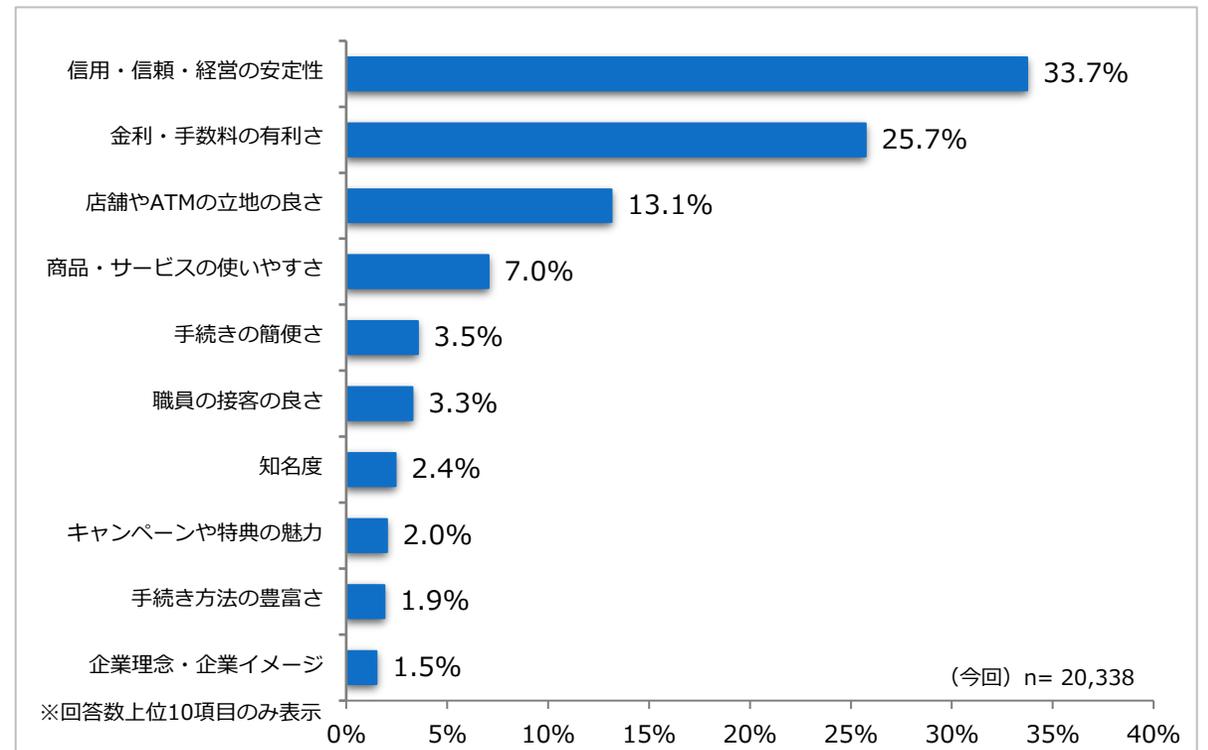
# 5. 金融機関に対して重視する点

- 「信用・信頼・経営の安定性」が59.9%（前回66.0%）と最も多く、次いで「金利・手数料の有利さ」が58.5%（前回65.8%）、「店舗やATMの立地の良さ」が41.2%（前回45.8%）となりました。
- 重視する点のうち“最も大きなもの”についても、複数回答の回答率と同様の傾向であり、回答率上位3項目が約72%を占める結果となりました。

Q：金融機関に対して重視する点をお聞かせください。【複数回答可】



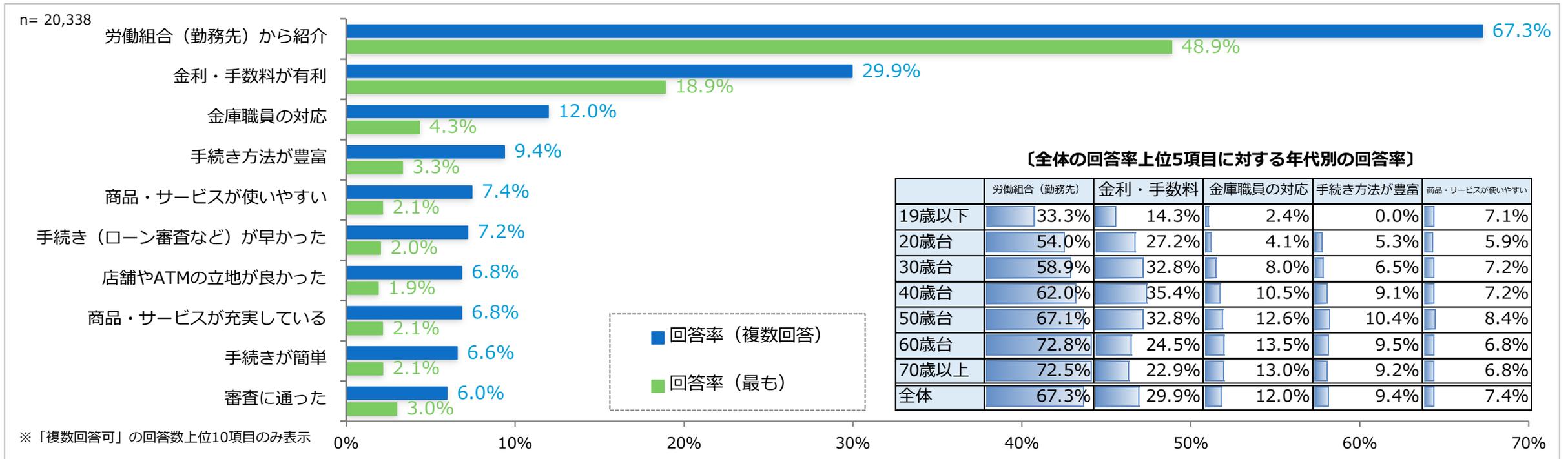
Q：選択した「重視する点」のうち、“最も大きなもの”をお聞かせください。



## 6. 〈中央ろうきん〉を利用したきっかけ

- 「労働組合（勤務先）から紹介」が67.3%と最も多く、次いで「金利・手数料が有利」が29.9%、「金庫職員の対応」が12.0%となりました。
- 利用したきっかけのうち“最も大きなもの”についても、「労働組合（勤務先）から紹介」が48.9%と最も多く、労働組合（勤務先）の皆さまからのご紹介が労金利用に大きくつながっています。

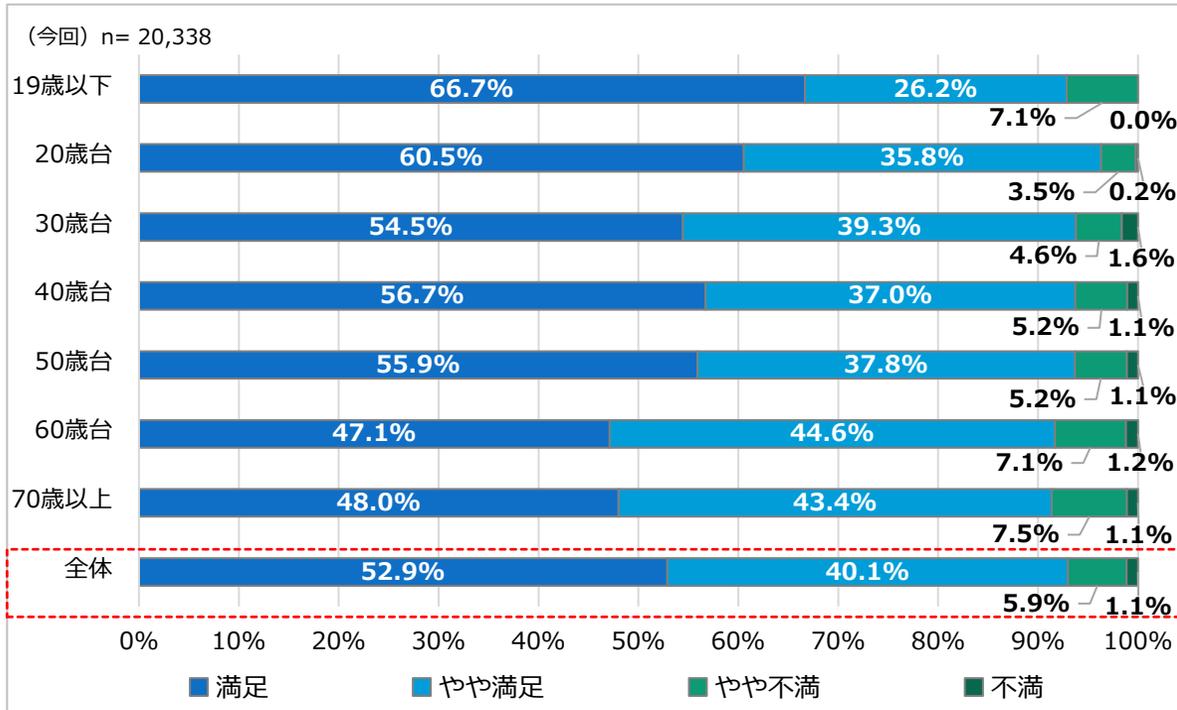
Q：あなたが〈中央ろうきん〉を利用したきっかけをお聞かせください。【複数回答可】  
 選択した「きっかけ」のうち、“最も大きなもの”をお聞かせください。【1つのみ選択】



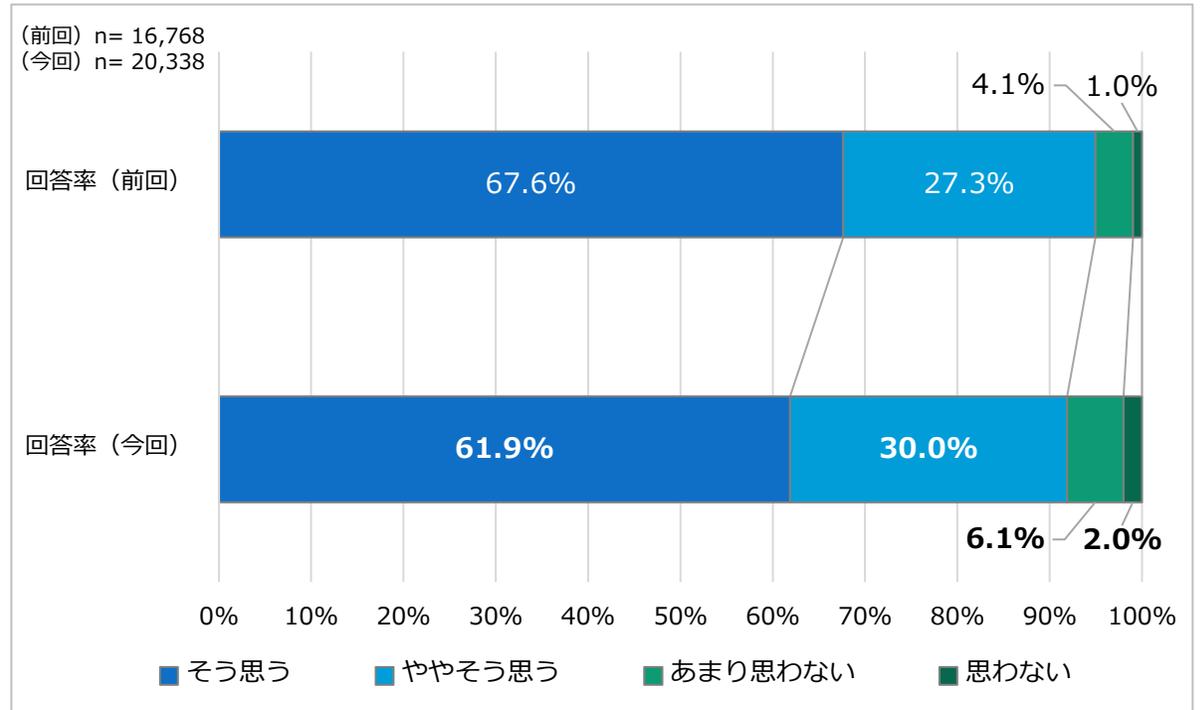
# 7. 〈中央ろうきん〉 に対する総合的な満足度・今後の利用意向

- 総合的な満足度では、「満足」52.9%と「やや満足」40.1%を合わせた回答が93.0%となり、高い満足をいただいております。
- 今後の利用意向では、「そう思う」61.9%と「ややそう思う」30.0%を合わせた回答が91.9%となり、前回（94.9%）をやや下回る結果となりましたが、引き続き高い評価をいただいております。

Q：〈中央ろうきん〉に対する総合的な満足度について、当てはまるものをお聞かせください。



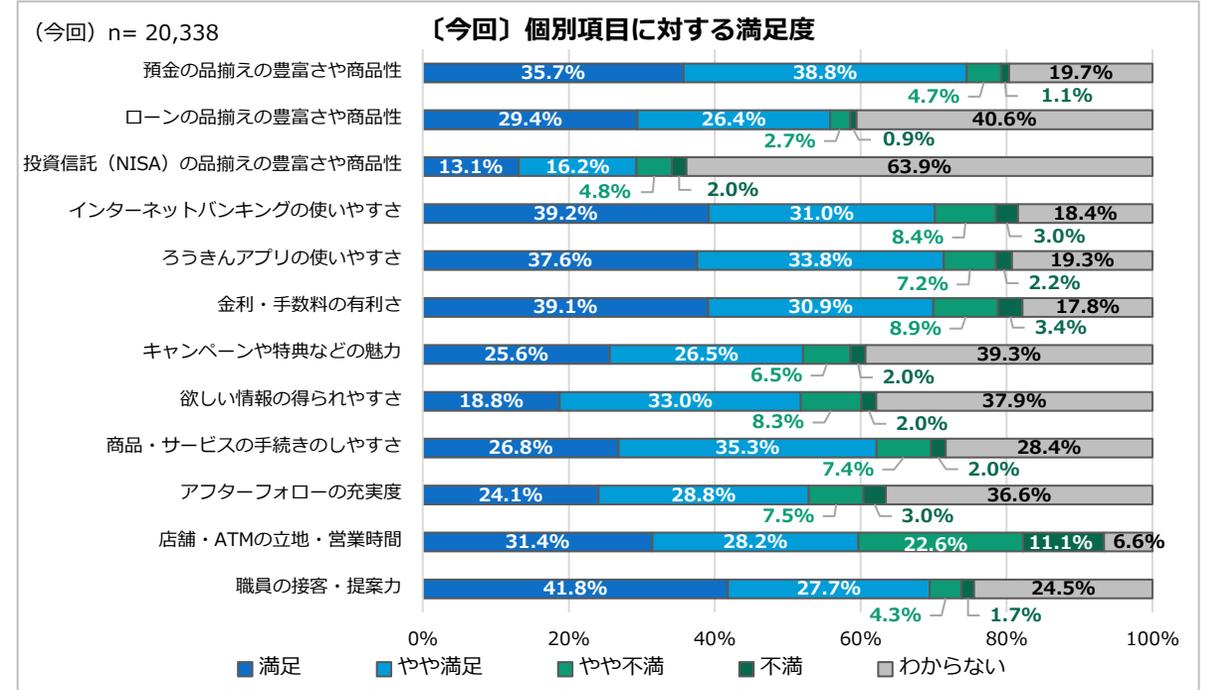
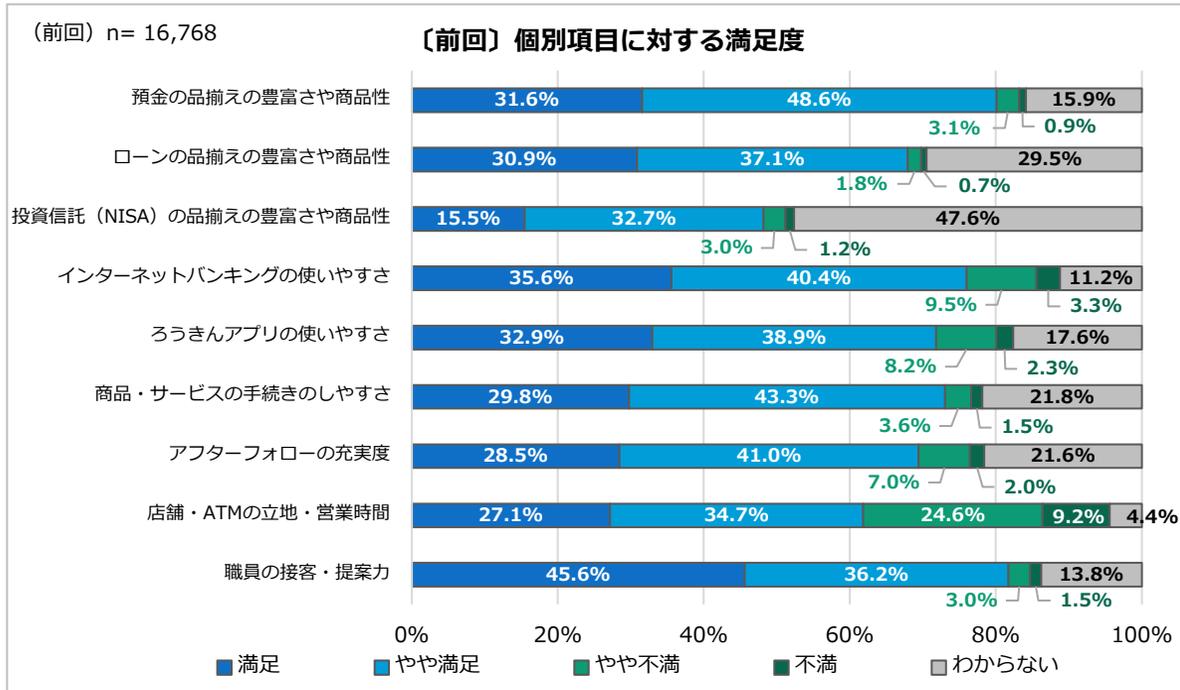
Q：〈中央ろうきん〉の商品・サービスを今後も利用したいと思いますか？



# 8. 〈中央ろうきん〉に対する個別項目の満足度

- 「満足」と「やや満足」を合わせた回答は、「預金の品揃えの豊富さや商品性」が74.5%（前回80.1%）と最も多く、次いで「ろうきんアプリの使いやすさ」71.4%（前回71.8%）、「インターネットバンキングの使いやすさ」が70.2%（前回76.0%）となりました。
- 「不満」と「やや不満」を合わせた回答は、前回に引き続き「店舗・ATMの立地・営業時間」が33.7%（前回33.8%）と最も多い結果となりました。

Q：〈中央ろうきん〉に対する個別項目の満足度について、当てはまるものをお聞かせください。

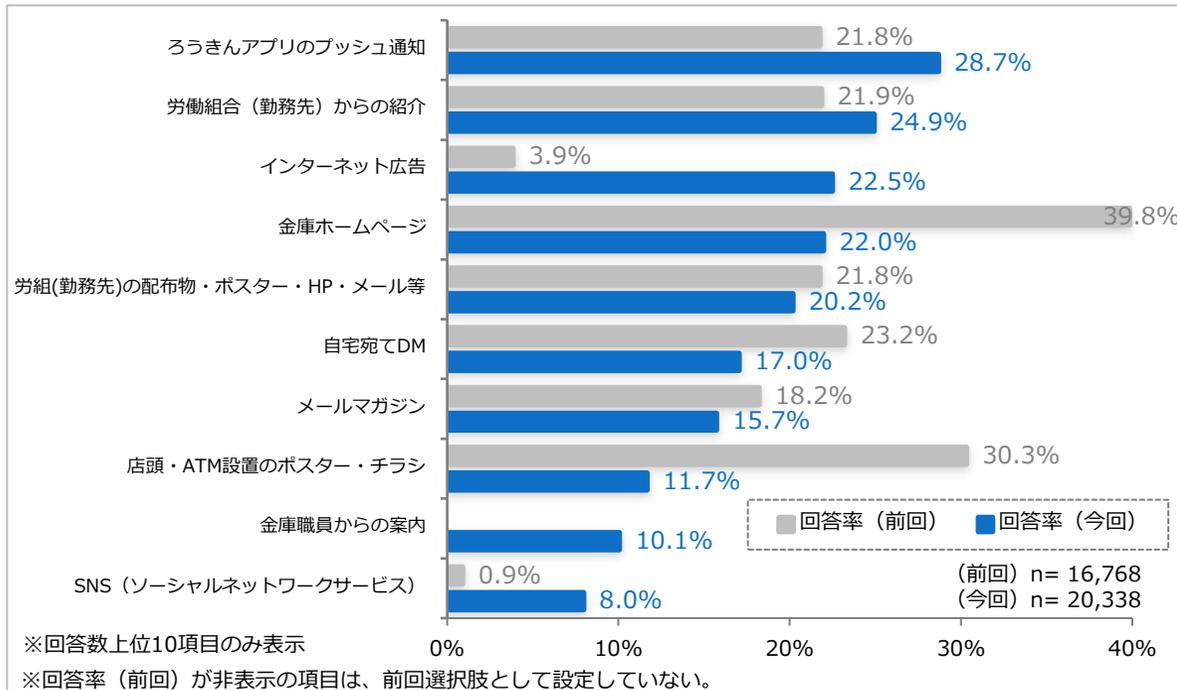


※前回は「金利・手数料の有利さ」「キャンペーンや特典などの魅力」「欲しい情報の得られやすさ」は設問項目として設定していない。

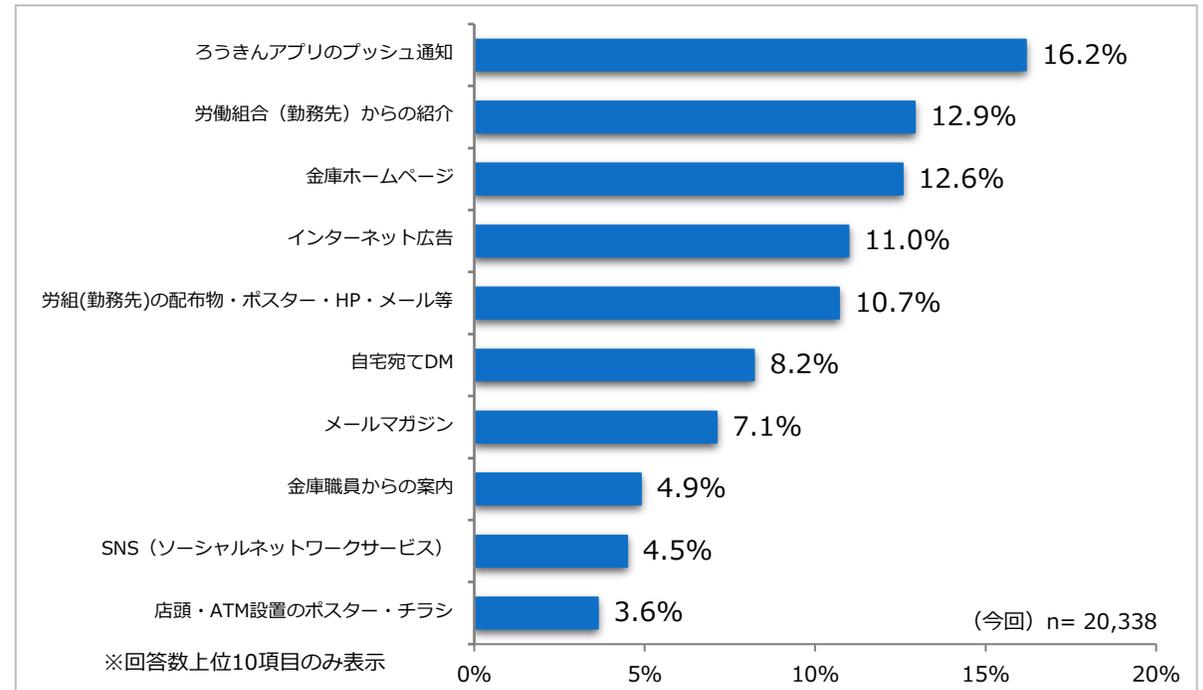
# 9. 〈中央ろうきん〉の商品・サービスなどの情報を見聞きする媒体

- 「ろうきんアプリのプッシュ通知」が28.7%（前回21.8%）と最も多く、次いで「労働組合（勤務先）からの紹介」が24.9%（前回21.9%）、「インターネット広告」が22.5%（前回3.9%）となりました。
- “最も参考にしているもの”についても「ろうきんアプリのプッシュ通知」が16.2%と最も多く、「インターネット広告」が前回から大幅に増加（前回3.9% → 今回22.5%）していることを踏まえても、デジタルによる情報宣伝が有効に機能していることが窺えます。

Q：〈中央ろうきん〉の商品・サービスなどの情報について、あなたが普段見たり聞いたりするものをお聞かせください。【複数回答可】



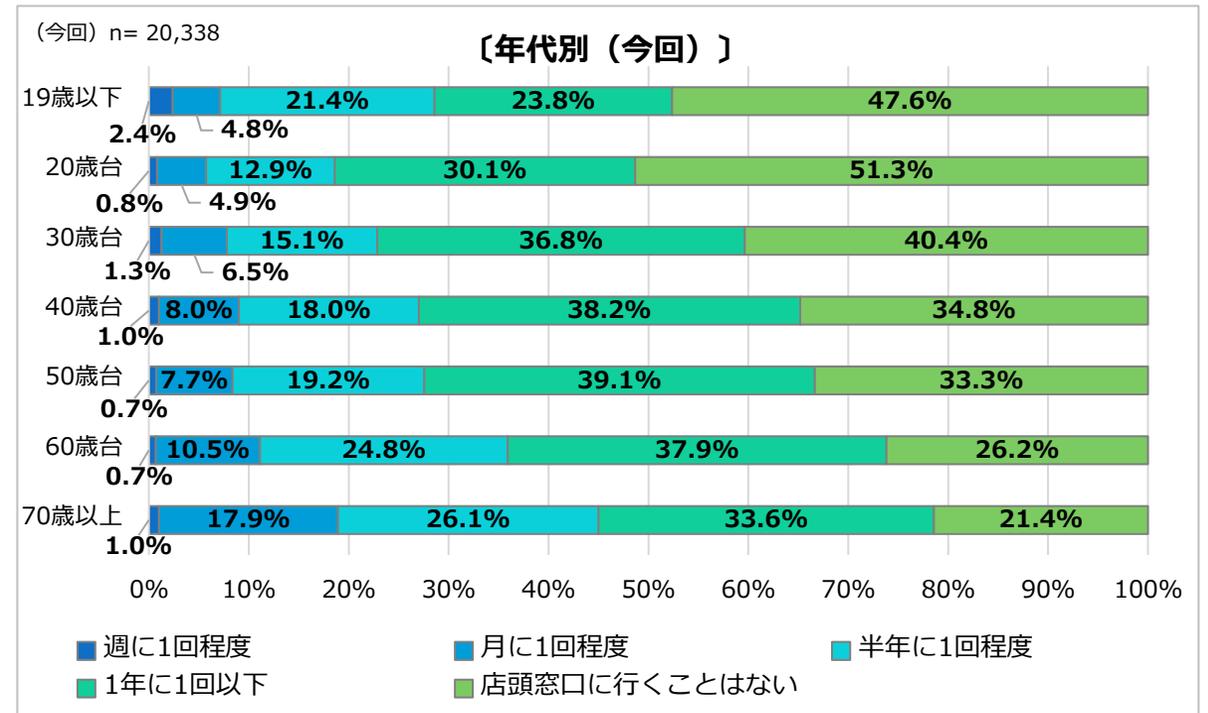
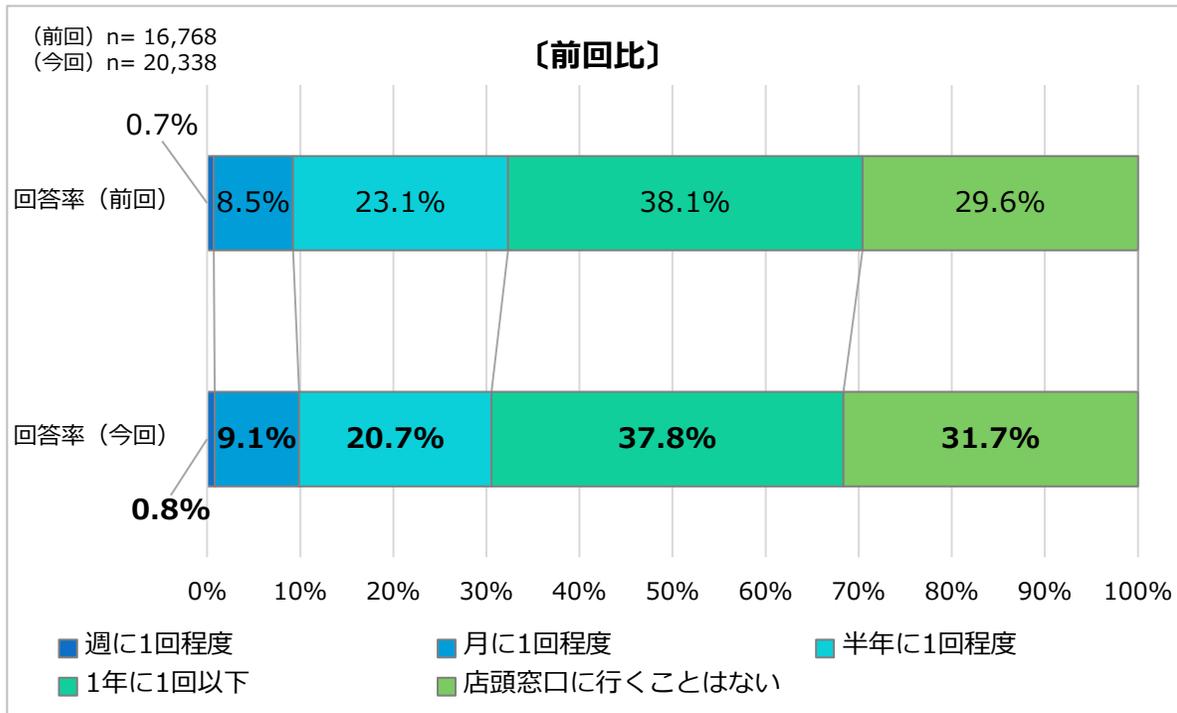
Q：選択した「普段見たり聞いたりするもの」のうち、“最も参考にしているもの”をお聞かせください。【1つのみ選択】



# 10. 〈中央ろうきん〉店頭窓口への来店頻度

- 「1年に1回以下」が37.8%（前回38.1%）と最も多く、次いで「店頭窓口に行くことはない」が31.7%（前回29.6%）、「半年に1回程度」が20.7%（前回23.1%）となりました。
- 「店頭窓口に行くことはない」が70歳以上の方では21.4%、20歳台の方では51.3%となっており、年代が下がるにつれて店頭窓口に行かない方が多くなる傾向が窺えます。

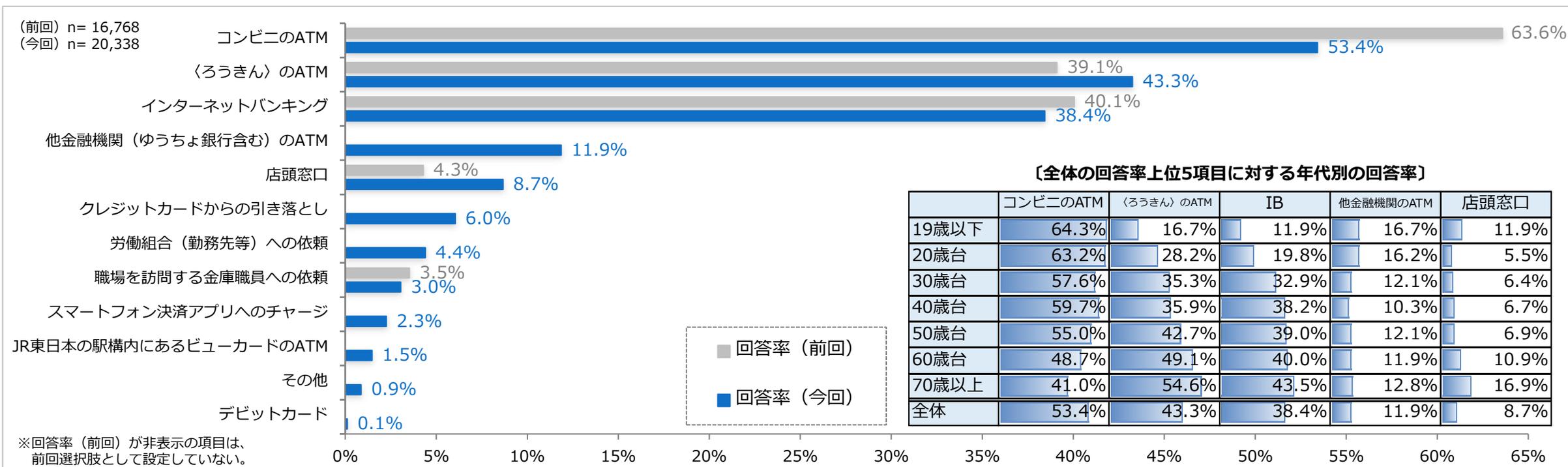
Q：〈中央ろうきん〉の店頭窓口へご来店いただく頻度をお聞かせください。【1つのみ選択】



# 11. 〈中央ろうきん〉の普通預金のお手続きの際に利用する方法

- 「コンビニのATM」が53.4%（前回63.6%）と最も多く、次いで「〈ろうきん〉のATM」が43.3%（前回39.1%）、「インターネットバンキング」が38.4%（前回40.1%）となりました。
- QRコード決済等のキャッシュレス決済の普及により、コンビニ等のATMの利用は前回から減少傾向にあることが窺えます。

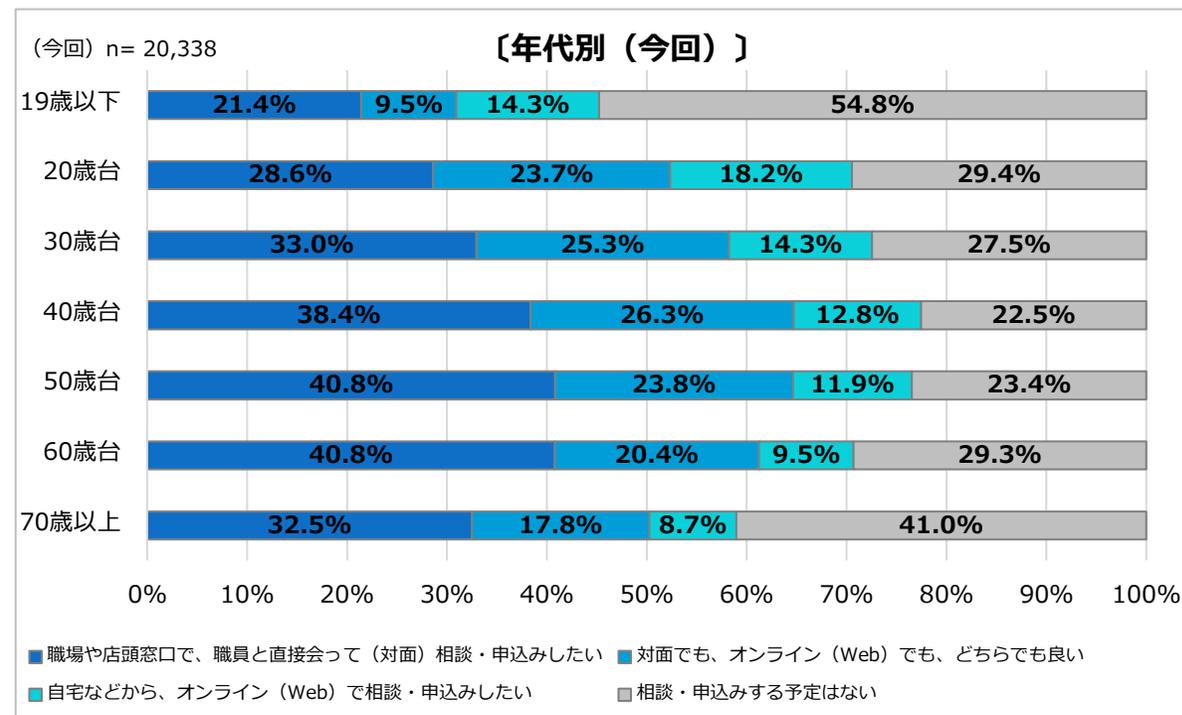
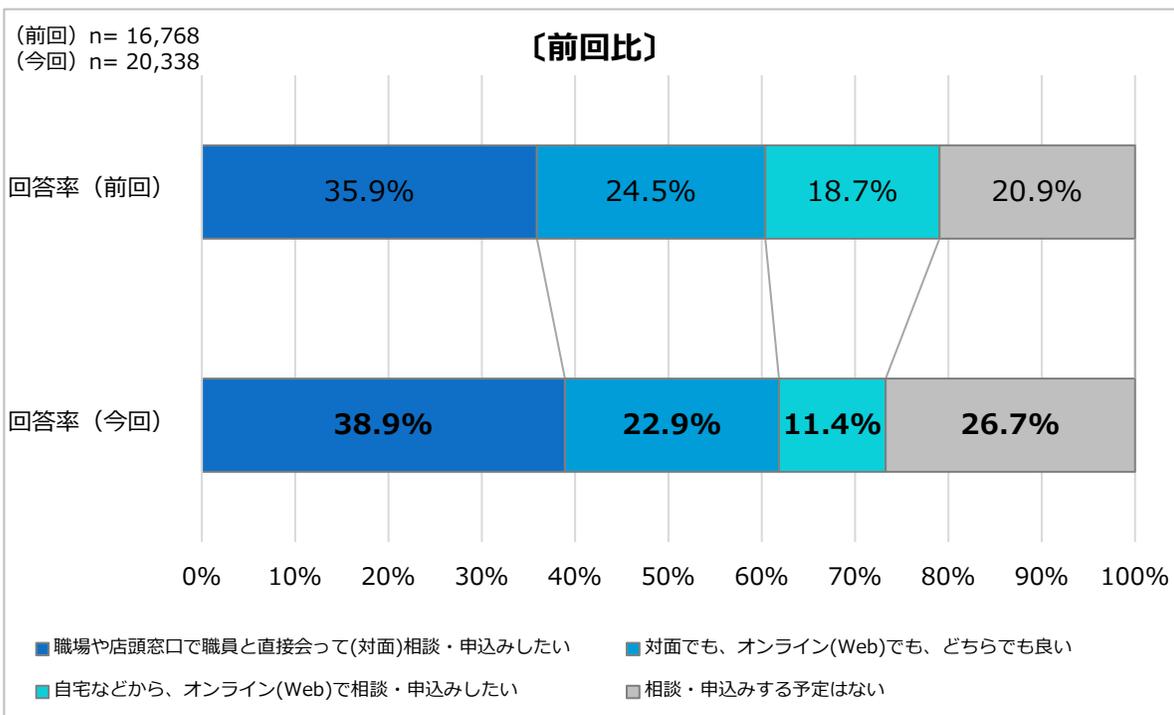
Q：〈中央ろうきん〉の普通預金のお預け入れ・お引き出し・お振込みなどのお手続きをする際に、利用が多い方法をお聞かせください。【3つまで選択可】



# 12. 〈中央ろうきん〉へのご相談・お申込みの際に希望する方法

- 「職場や店頭窓口で、職員と直接会って（対面）相談・申込みしたい」が38.9%と最も多く、前回（35.9%）を上回る結果となりました。
- 一方で、「自宅などから、オンライン（Web）で相談・申込みしたい」は11.4%と前回（18.7%）を下回る結果となり、コロナ後の社会活動の正常化に伴い、対面による取引ニーズが増加していることが窺えます。

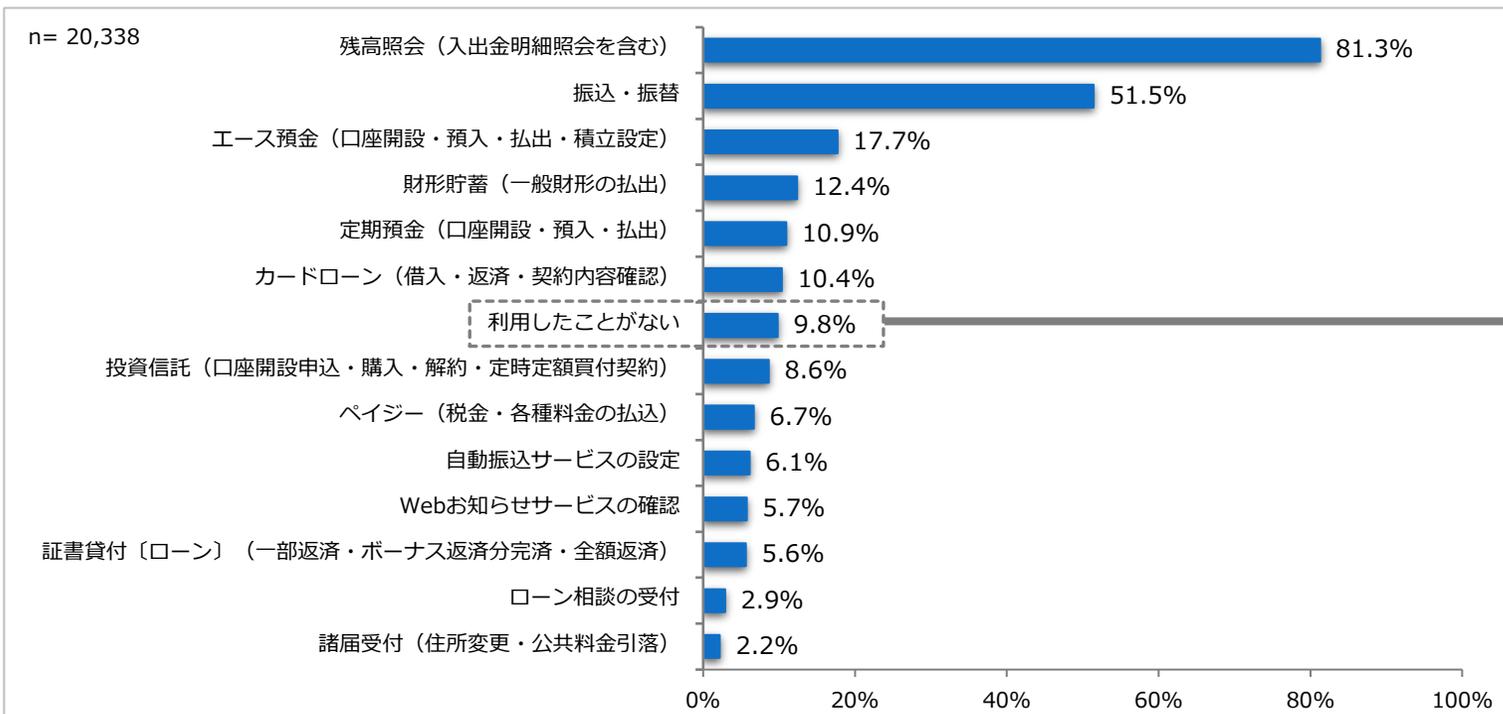
Q：〈中央ろうきん〉の職員へのご相談やお申込手続きをする際に、希望する対応方法をお聞かせください。【1つのみ選択】



# 13. 〈中央ろうきん〉インターネットバンキングで利用したことがある機能

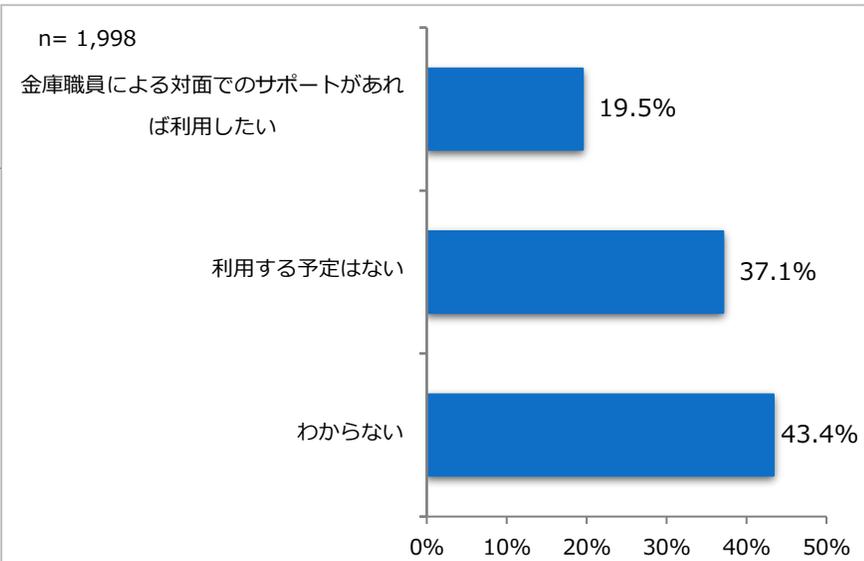
- 「残高照会（入出金明細照会を含む）」が81.3%と最も多く、次いで「振込・振替」が51.5%、「エース預金」が17.7%となりました。
- 「利用したことがない」をご選択いただいた方（1,998名）のうち、「金庫職員による対面でのサポートがあれば利用したい」の回答率が19.5%となりました。

Q：〈中央ろうきん〉のインターネットバンキングについて、あなたが利用されたことのあるサービスをお聞かせください。【複数選択可】



Q：「利用したことがない」を選択いただいた方にお聞きします。

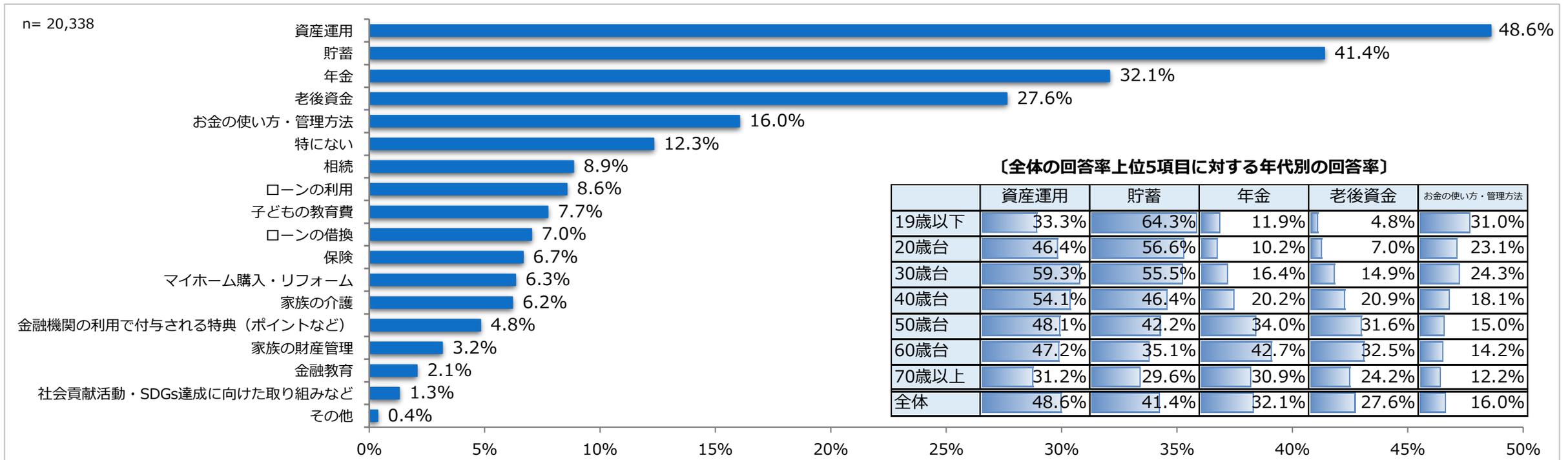
〈中央ろうきん〉のインターネットバンキングの利用について、次のうちから当てはまるものをお聞かせください。【1つのみ選択】



# 14. 関心のあること

- 「資産運用」が48.6%と最も多く、次いで「貯蓄」が41.4%、「年金」が32.1%となりました。
- 年代別では、「貯蓄」・「資産運用」はどの年代でも比較的関心が高く、30歳台以下の方は「お金の使い方・管理方法」、50歳台以上の方は「年金」・「老後資産」への関心も高いことが窺えます。

Q：次のうち、あなたが関心のあることがあればお聞かせください。【複数回答可】



# 15. 〈中央ろうきん〉 に対するご意見・ご要望等

- 〈中央ろうきん〉 に対する2,135件のご意見・ご要望をいただきました。
- ご意見・ご要望の内訳では、「期待や感謝等の好意的なご意見・ご要望」が52.6%、「商品・サービスや利用環境等に対するご意見・ご要望」が31.0%、「ご不満・ご批判」が11.6%となりました。
- それぞれのご意見・ご要望を真摯に受け止め、今後の事業活動に活かしてまいります。

Q：〈中央ろうきん〉 について、ご意見やご要望があればお聞かせください。【任意回答・300字以内】

## 主なご意見・ご要望

### 【商品・サービス】

- ・ ATM引出手数料・振込手数料キャッシュバックサービスは便利で助かっている。今後も継続して欲しい。
- ・ 長期で利用している顧客に対して、有利な商品提供があると良い。

### 【店舗・ATM】

- ・ 店舗に何回も行く回数が多いのですが、困ったときに顔を見て相談できるという環境はとても安心できます。
- ・ 今後の相続手続きなど、店舗が遠いので不安を感じる。店舗に行かずに済むように手続きを工夫して欲しい。

### 【金庫の事業運営】

- ・ 身近な金融機関としてのイメージ、親身な対応が定着していると思っています。更に深化させて、安心な金融機関であり続けてください。
- ・ ネット銀行等の他行にはない〈ろうきん〉の強みを明確にし、わかりやすくアピールして欲しい。

### 【職員の対応】

- ・ 相談の都度親身にご対応頂けてとても助かっております。今後も利用させて頂きまますので、サービス拡充に期待しております。
- ・ 担当者による知識・資質の差があるので、そこを補う教育を充実させてあげると、顧客対応も向上するのではないかと思います。



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