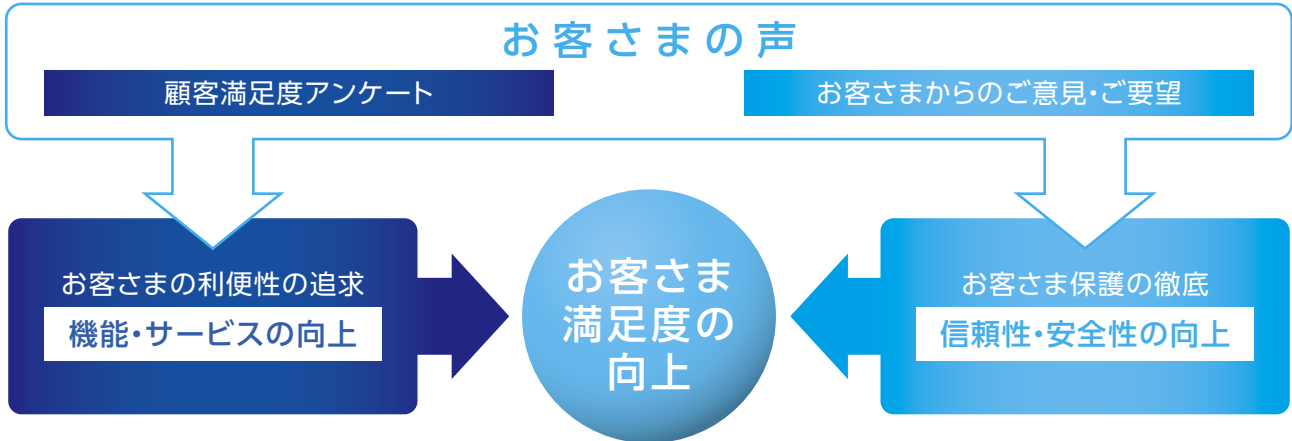


顧客満足度アンケートの報告(その1)

「顧客満足度アンケート」の実施結果

令和5年3月、18回目となるアンケートを実施し、その結果と改善への取り組みをご報告いたします。
ご協力いただきましたお客さまに心よりお礼申し上げますとともに、皆さまから寄せられたご意見・ご要望を今後の業務に反映させ、お客さま満足度の向上に努めてまいります。

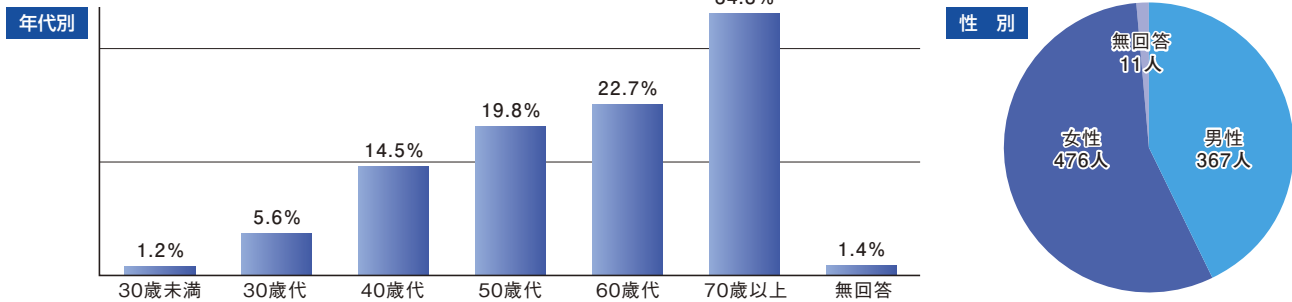
■ お客さまの声をお聞きし経営に活かすために



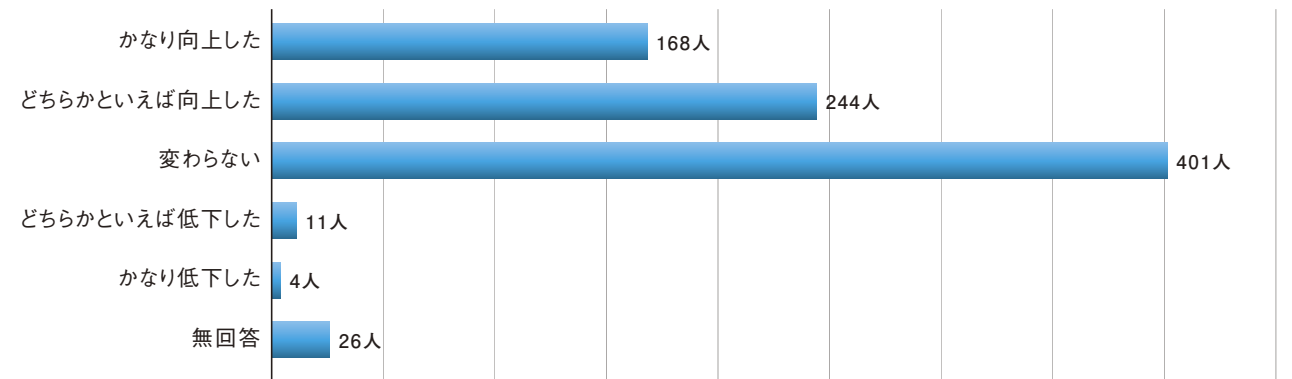
■ 実施概要

お 願 い し た 方 当組合でお取引をいただいておりますお客さま 1,965名
アンケート実施期間 令和5年2月から3月末
アンケート実施方法 店頭および訪問にて配布し、郵送にて回収
ご回答いただいた方 854通(回収率 43.46%)

1. ご回答いただいた方



2. 1年前と比較した総合的な満足度について



1年前と比較した総合的な満足度については、高い評価をいただきました。一方で、1.7%のお客さまから「どちらかといえば低下した」「かなり低下した」とのご回答をいただきました。

顧客満足度アンケートの報告(その2)

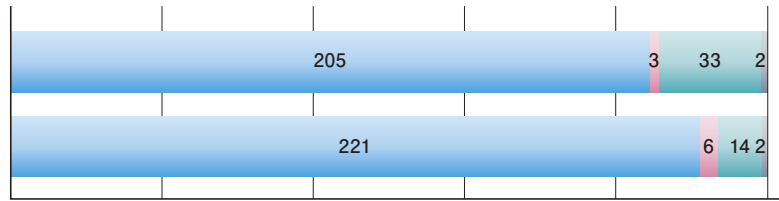
3. 支店長の対応について

回答者数 243名

■はい ■いいえ ■該当しない ■無回答

具体的な内容

- ▶▶ 経営相談・経営指導等について親身に対応している
- ▶▶ ディスクロージャー誌等で、当組合の経営内容等をご説明している



支店長の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。一方で、「ディスクロージャー誌等で、当組合の経営内容等をご説明している」については、2.4%のお客さまから「いいえ」とのご回答をいただきました。

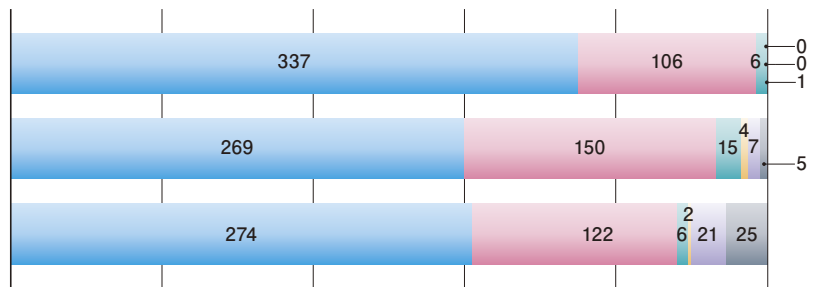
4. 得意先係の対応について

回答者数 450名

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない ■無回答

具体的な内容

- ▶▶ 対応は明るく好感が持てる
- ▶▶ 時間やお約束を守っている
- ▶▶ ご相談・ご質問に対して誠意をもって対応している



得意先係の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。一方で、「時間やお約束を守っている」については、4.2%のお客さまから「やや不満」「不満」とのご回答をいただきました。

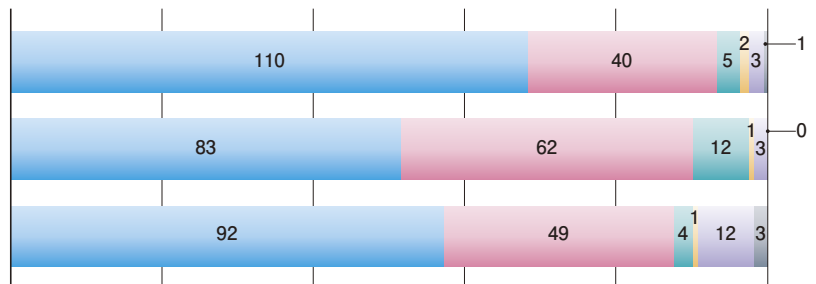
5. 窓口係の対応について

回答者数 161名

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない ■無回答

具体的な内容

- ▶▶ 態度・言葉遣いはよい
- ▶▶ 事務処理は正確でスピーディーである
- ▶▶ ご相談・ご質問に対して誠意をもって対応している



窓口係の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。一方で、「やや不満」「不満」のご回答をいただいていることを真摯に受け止めています。

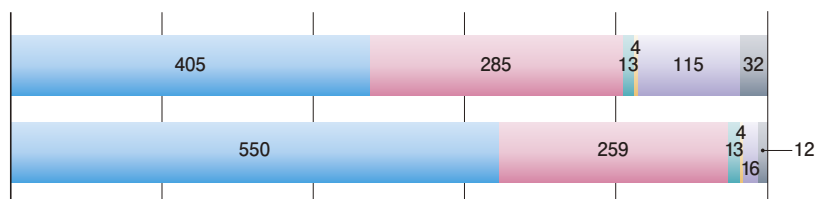
6. 当組合について

回答者数 854名

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■わからない ■無回答

具体的な内容

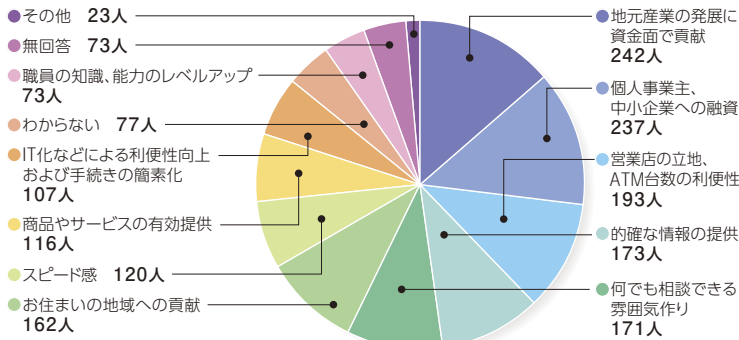
- ▶▶ 顧客保護や利便性向上への取り組みは、満足している
- ▶▶ 全体的に親しみやすさがある



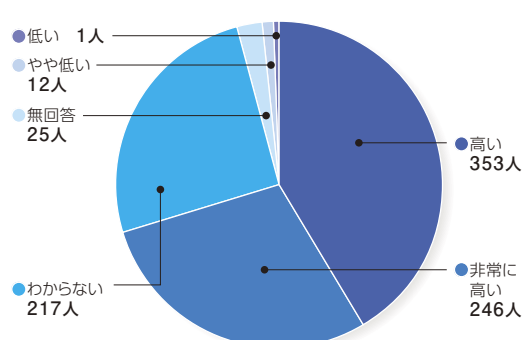
当組合のお取引の安全性や親しみやすさについては、高い評価をいただきました。今後も、安心して取引していただける地域金融機関を目指します。

7. その他

【今後期待されること】



【職員のコンプライアンス意識について】



※複数回答集計

当組合に対し、「個人事業主、中小企業への融資」「地元産業の発展に資金面で貢献すること」など、本来業務である融資に対して高い期待が寄せられています。職員のコンプライアンス意識については、高い評価をいただきました。今後も向上に努めます。

アンケート集計結果を踏まえて実施した項目

取り組み内容	具体的な取り組み事例
新商品・サービスの提供について	令和4年7月4日(月)、当組合の預金口座を連携することで加盟店の決済や個人間での送金等が行えるサービスとして、PayPay株式会社が提供するQRコード(キャッシュレス)決済であるPayPayサービスの取扱いを開始しました。
相談体制について	本店相談室にて税務相談を毎週月曜日、法律相談を毎月第一火曜日に、無料で実施しています。
ATM機能の拡充および利便性の向上について	令和4年5月16日(月)に福屋八丁堀本店、令和4年12月22日(木)に広島市民病院と2か所にキャッシュコーナーを新設し、利便性の向上をはかりました。
店舗内外の整備および駐車場、駐輪場について	令和4年6月20日(月)に己斐支店を新築移転開店しました。新店舗は宮島街道に面した2階建て、駐車場17台分、ATM3台を設置し、新たに全自動貸金庫を100マス設置しました。
地域貢献について	産学連携に関する取り組みとして、令和4年度は広島経済大学で山本理事長が講義を行いました。 令和4年度は大学生12名をインターンシップとして受け入れ、金融の仕事を経験する場を提供することで将来の地域経済の担い手となる学生の職業意識の醸成に協力しました。 職場体験学習として金融教育を実施しています。令和4年度は小学生・中学生・高校生を受け入れ、金融機関業務を体験していただきました。 外部講師による事業承継セミナーを令和4年4月15日(金)に開催し、事業承継の概要とスケジュールを説明しました。あわせて、個々の相談に応じる個別相談会をセミナー後に開催しました。

アンケート集計結果を踏まえた今後の取り組みについて

取り組み内容	具体的な取り組み事例
相談体制について	税務相談および法律相談については、定期的に無料相談会を本店相談室にて開催します。 住宅ローンの専門スタッフによる「住宅ローンなんでも相談会」を計画的に開催し、住宅融資に関する疑問やご要望にお応えします。
店舗内外の整備および駐車場、駐輪場について	己斐支店に続き、令和5年7月10日(月)に海田支店を新築移転開店します。新店舗は本店ビル外観と合わせた2階建て、駐車場10台分、ATM3台を設置し、新たに全自動貸金庫を100マス設置します。
地域貢献について	小学生から高校生までを対象とした、職場体験学習や出張形式による金融教育を引き続き実施します。 町内会の行事への参加など、地域活性化のイベントを積極的に支援します。
その他	返還不要の給付型奨学金制度(シンシヨ-はばたき奨学金)の取扱いを昨年に続いて実施し、令和5年4月1日(土)から令和5年4月25日(火)まで募集を行いました。当組合の営業区域内に住所を有している母子家庭・父子家庭の高校生を対象に、修学上必要な資金の一部を給付する制度で、社会貢献の一環として取り組んでいます。