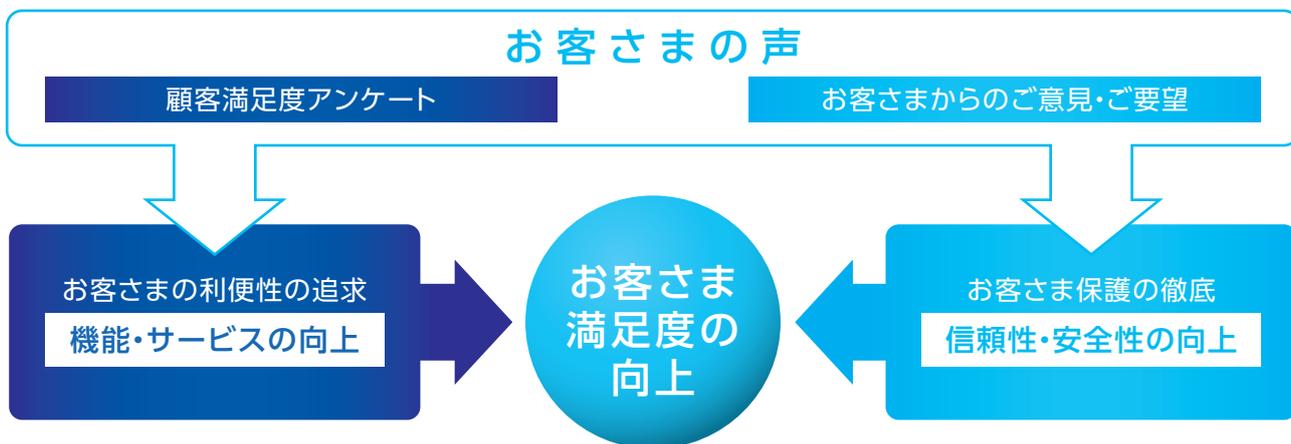


顧客満足度アンケートの報告(その1)

「顧客満足度アンケート」の実施結果

令和7年1月、20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。

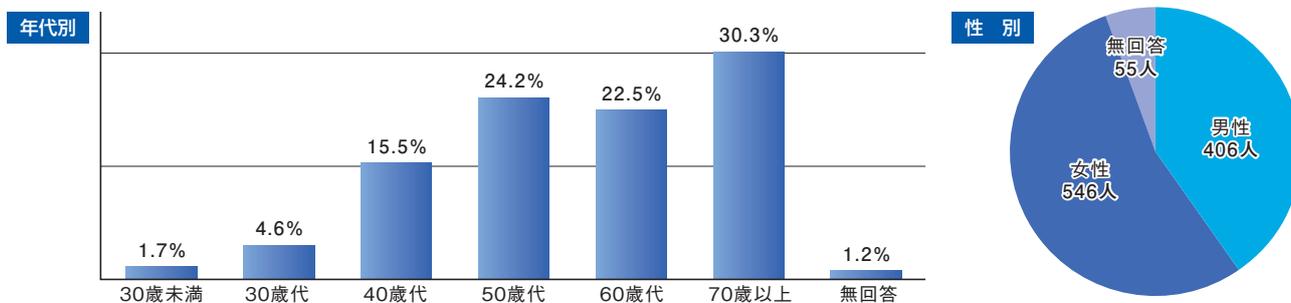
お客さまの声をお聞きし経営に活かすために



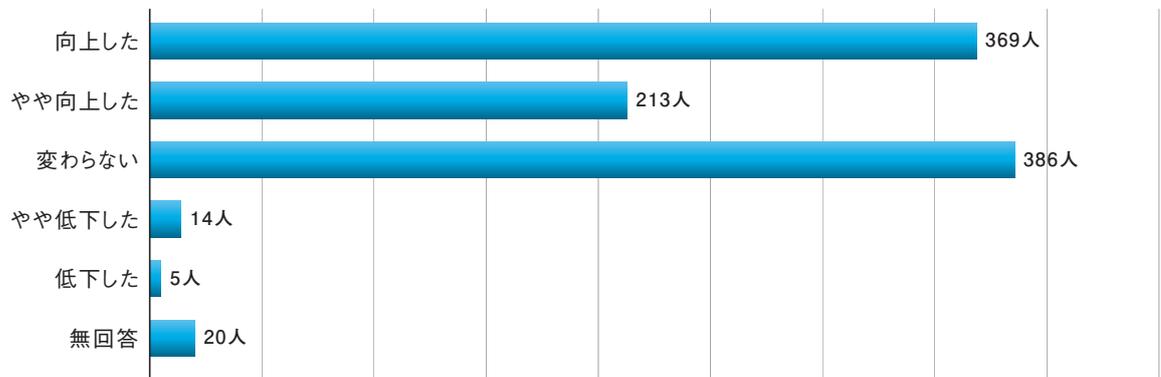
実施概要

お 願 い し た 方 当組合でお取引のあるお客さま 1,925名
アンケート実施期間 令和7年1月から2月
アンケート実施方法 店頭および訪問にて配布し、郵送またはWebアンケートサイトにて回収
ご回答いただいた方 1,007通(回収率 52.31%)

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、1.8%のお客さまから「やや低下した」「低下した」とのご回答をいただきました。

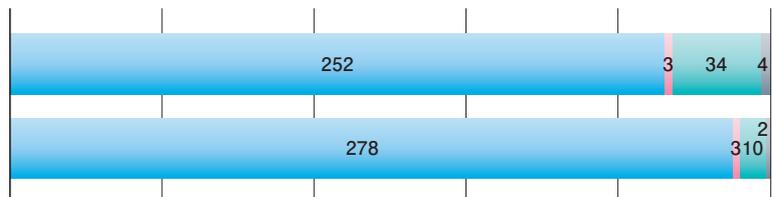
顧客満足度アンケートの報告(その2)

3. 支店長の対応について

回答者数 293名

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
- ▶▶ ディスクローチャー誌等で、当組合の経営内容等を報告している



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、「ディスクローチャー誌等で、当組合の経営内容等を報告している」については、1.0%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 537名

具体的な内容

- ▶▶ 対応は明るく好感が持てる
- ▶▶ 時間や約束を守っている
- ▶▶ 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、「時間や約束を守っている」については、3.5%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 177名

具体的な内容

- ▶▶ あいさつ・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



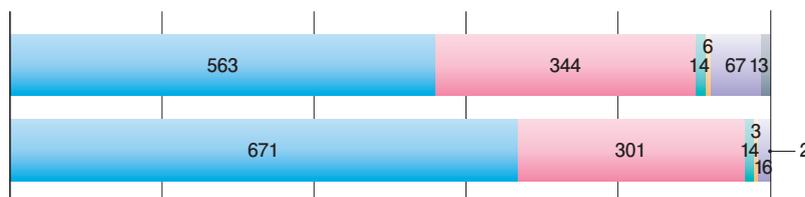
窓口係の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。一方で、「やや不満」「不満」のご回答をいただいていることを真摯に受け止めています。

6. 当組合について

回答者数 1,007名

具体的な内容

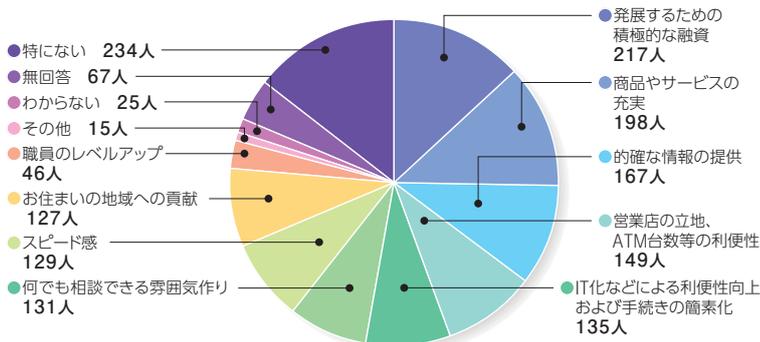
- ▶▶ 顧客保護や利便性向上への取り組みに、満足している
- ▶▶ 全体的に親しみやすさがある



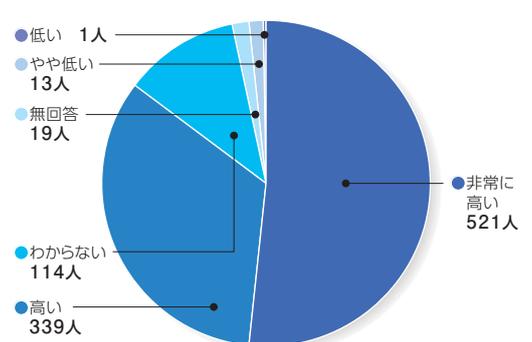
当組合のお取引の安全性や親しみやすさについては、高い評価をいただきました。今後も、安心して取引していただける地域金融機関を目指します。

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「発展するための積極的な融資」「商品やサービスの充実」「的確な情報の提供」「営業店の立地、ATM台数等の利便性」などに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6年12月、こたら送金サービスの取扱いを開始し、無料で10万円以下の送金が可能となりました。 懸賞金付き定期預金「ハッピードリーム定期」の商品内容を大幅改定しました。組違い賞は2千円増額の5千円、ジョイフル賞は2百円増額の5百円に改定しており、よりご満足いただける商品となりました。令和7年6月より取扱中です。
店舗内外の整備および駐車場・駐輪場について	令和6年11月18日(月)に葉研堀支店を新築移転オープンしました。新店舗は駅前支店、五日市支店と同様3階建てで、駐車場は11台分を確保。ATM2台や自動両替機などを設置し利便性の向上をはかりました。
ATM機能の拡充および利便性の向上について	セブン銀行ATMサービスを拡大したことにより、法人キャッシュカードの入出金(令和6年11月取扱開始)のほか、12月より24時間365日利用可能となりました。 旧葉研堀支店の一角に「葉研堀通り出張所」を令和7年2月26日にオープンしました。また3月24日に新設したJR広島駅の商業施設に「minamoa広島駅南口出張所」をオープンし、利便性の向上をはかりました。
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。
地域貢献について	産学連携の取り組みの一環として、令和6年度は5月29日に広島経済大学で山本理事長が講義を行いました。 令和6年度は8月に大学生および短期大学生27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6年度は小学生(10月に1店舗)、中学生・高校生(8月に3店舗)を受け入れ、金融機関連務を体験していただきました。 令和6年9月、当組合の支店長が高校生の模擬就職面接の面接官を務め、若い世代の活躍を後押しする取り組みに協力しました。

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、定期的に無料相談会を本店相談室にて開催します。
店舗内外の整備および駐車場・駐輪場について	令和7年9月に南支店、12月に鷹の橋支店を新築移転オープンします。新店舗はゆとりのある駐車場、ATMや全自動貸金庫などを設置し利便性の向上をはかります。
地域貢献について	小学生から高校生までを対象とした、職場体験学習や講義による金融教育を引き続き実施します。 地域の行事への参加など、地域活性化に向けたイベントを積極的に応援していきます。
その他	返還不要の給付型奨学金制度(シンシヨーはばたき奨学金)の取扱いを昨年に続いて実施し、令和7年4月に募集を行いました。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、就学に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。