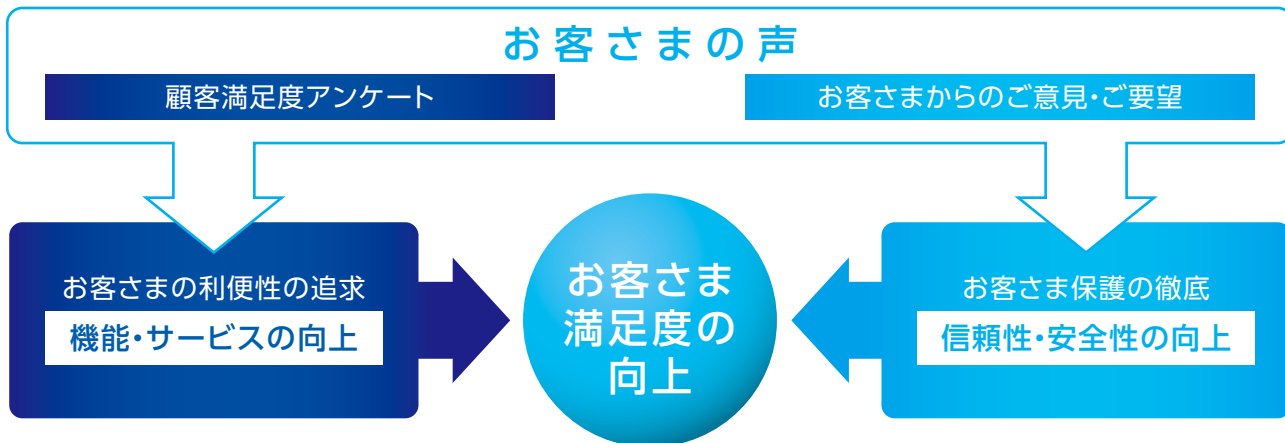


顧客満足度アンケートの報告(その1)

■「顧客満足度アンケート」の実施結果

令和8年1月、21回目となるアンケートを実施したので、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。

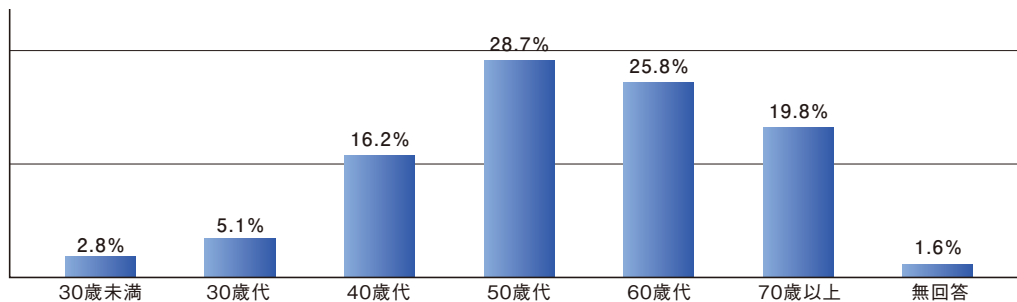
■ お客さまの声をお聞きし経営に活かすために



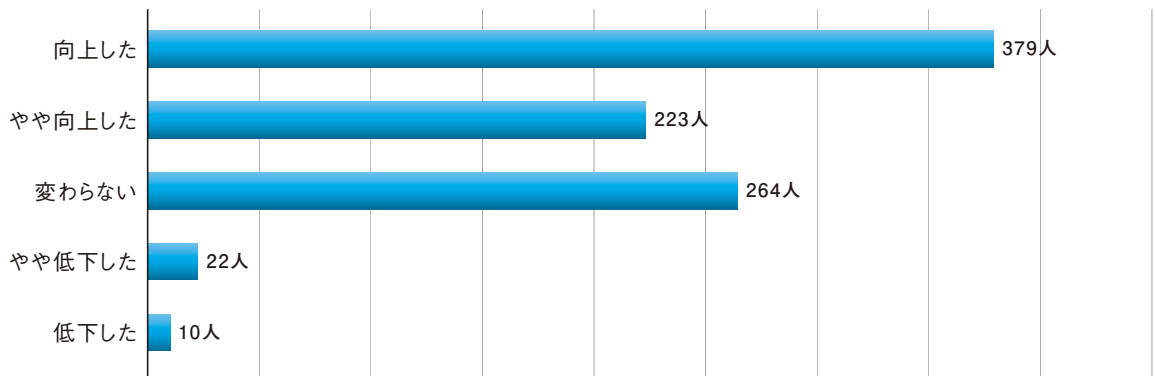
■ 実施概要

お 願 い し た 方 当組合でお取引のあるお客さま 1,965名
アンケート実施期間 令和8年1月から2月
アンケート実施方法 店頭および訪問時にQRコードをご案内し、Webアンケートサイトにて回収
ご回答いただいた方 898通(回収率 45.70%)

1. ご回答いただいた方の年代別構成について



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、約7割のお客さまから「向上した」「やや向上した」との高い評価をいただきました。今後もお客さまの満足度向上に努めます。

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

具体的な内容

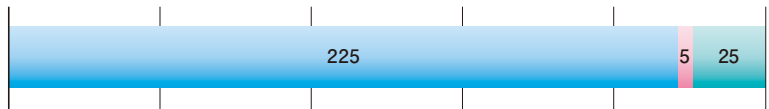
▶▶ 訪問頻度に満足している

回答者数 255名



▶▶ 経営相談・経営指導等について親身に対応している

回答者数 255名



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。引き続き訪問営業に徹し、お客さまに寄り添った対応に努めます。

4. 得意先係の対応について

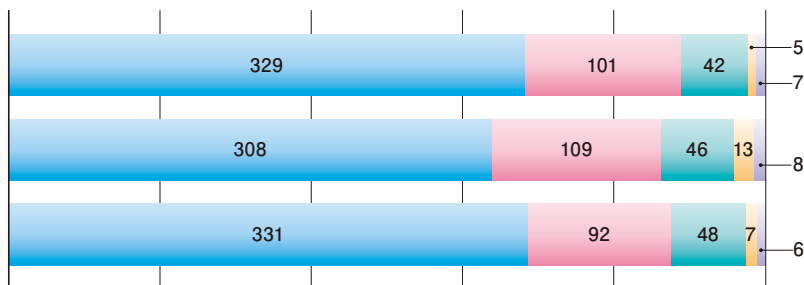
具体的な内容

▶▶ 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

回答者数 484名



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、4.3%のお客さまから「不満」「非常に不満」とのご回答をいただきました。

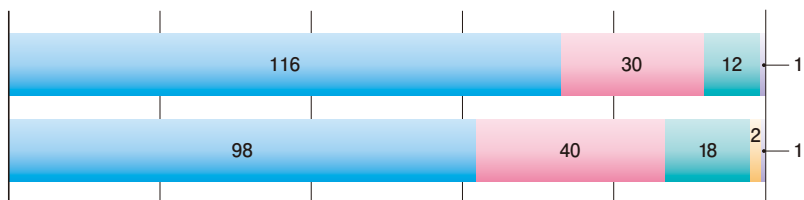
5. 窓口係の対応について

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

回答者数 159名



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、「不満」「非常に不満」のご回答をいただいていることを真摯に受け止め、お客さまが気持ちよくご利用いただけるよう努めます。

6. 当組合について

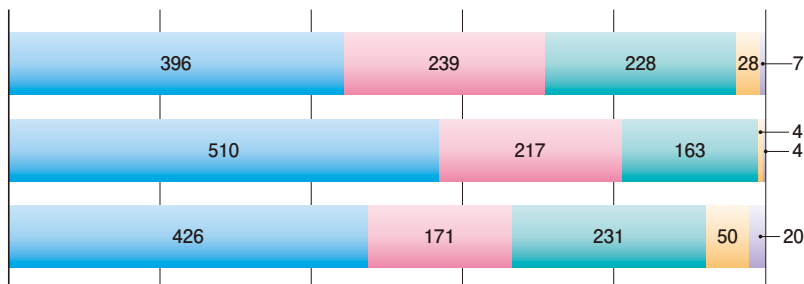
具体的な内容

▶▶ 商品やサービス内容に満足している

▶▶ 店舗の雰囲気・清潔感に好感が持てる

▶▶ 駐車場やATMは利用しやすい

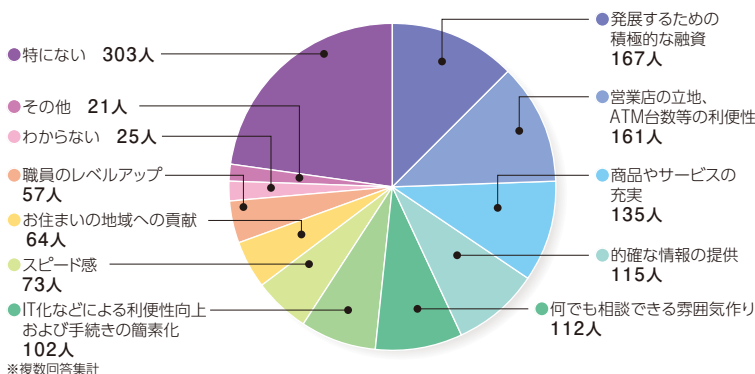
回答者数 898名



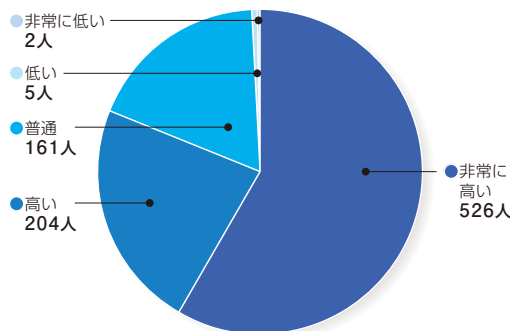
当組合の商品やサービス内容、店舗の整備については、高い評価をいただきました。今後も、一番しやすい地域金融機関を目指します。

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】



当組合に対し「発展するための積極的な融資」「営業店の立地、ATM台数等の利便性」「商品やサービスの充実」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	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。今期も令和8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7年9月16日(火)に南支店を新築移転オープンしました。新店舗は広島電鉄宇品線に面しており、8台分の駐車スペースと駐輪場を確保。ATM3台と全自動貸金庫などを設置し利便性の向上をはかりました。 令和7年12月8日(月)に鷹の橋支店を新築移転オープンしました。新店舗は広々とした営業室を設け、店舗前には9台分の駐車スペースを確保。ATM3台と全自動貸金庫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	広島県と岡山県に本店を置く7信用組合(当組合、広島県、両備、備後、広島商銀、笠岡、朝銀西)がATM相互無料化を提携し、令和7年12月1日(月)から各信用組合に設置している全てのATMの利用手数料が無料で利用可能となりました。有料だったご入金取引は終日無料になりました。
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	産学連携に関する取り組みとして、令和7年6月4日(水)に広島経済大学で山根理事長室付室長が講義を行いました。 令和7年度は8月に大学生および短期大学生10名をインターンシップとして受け入れ、金融の仕事を体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7年度は小学生7名・中学生8名を受け入れ、金融機関業務を体験していただきました。 令和7年9月5日(金)、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について	令和8年11月に戸坂支店を新築移転オープンします。新店舗はゆとりある駐車場、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8年4月から募集を行いました。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。