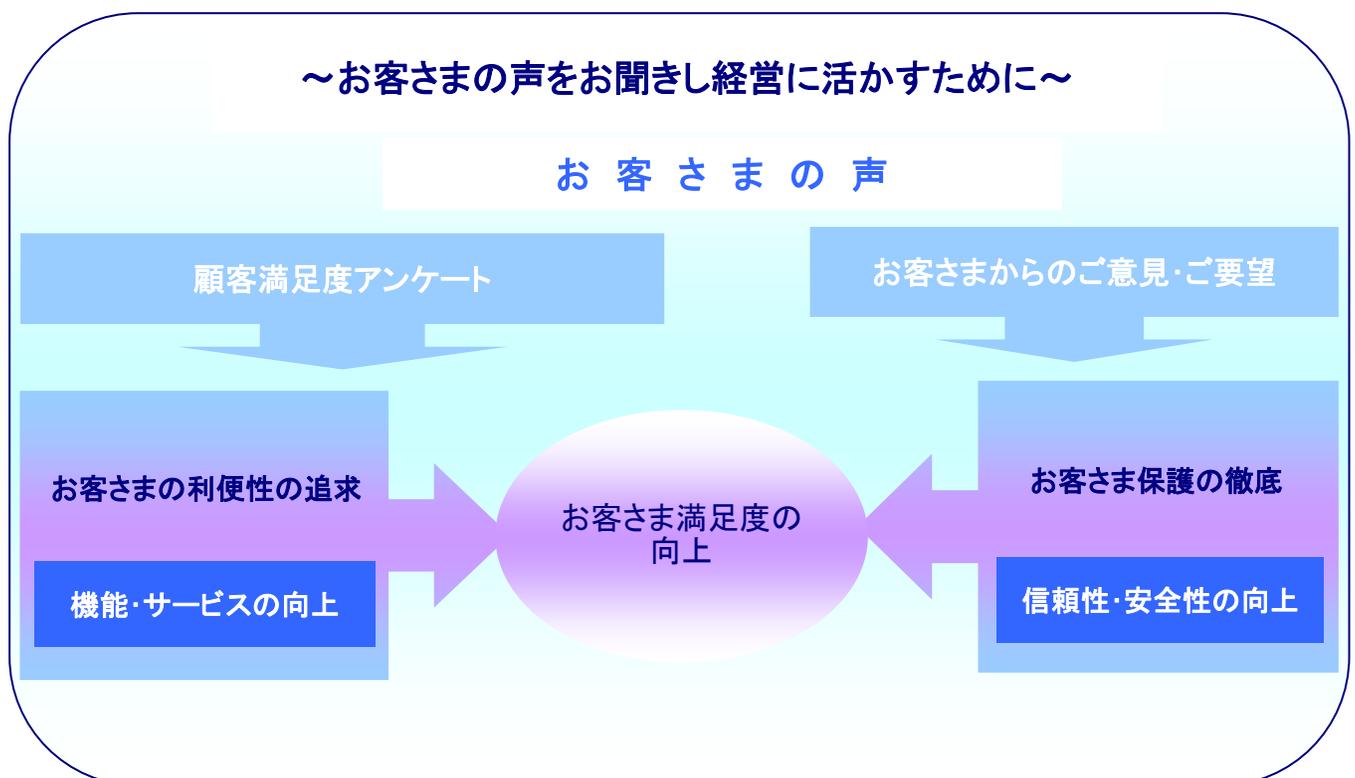


お客さま満足度向上に向けた取り組みについて

平成31年3月、14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。

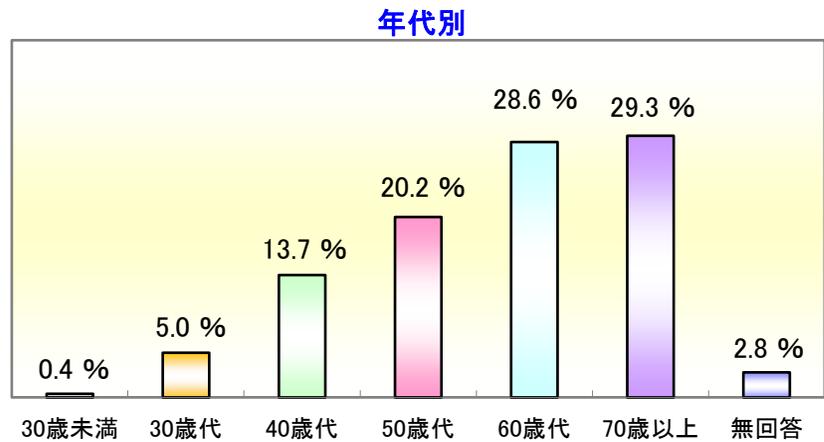
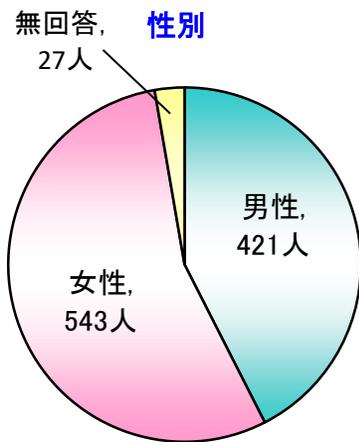


「顧客満足度アンケート」の実施概要

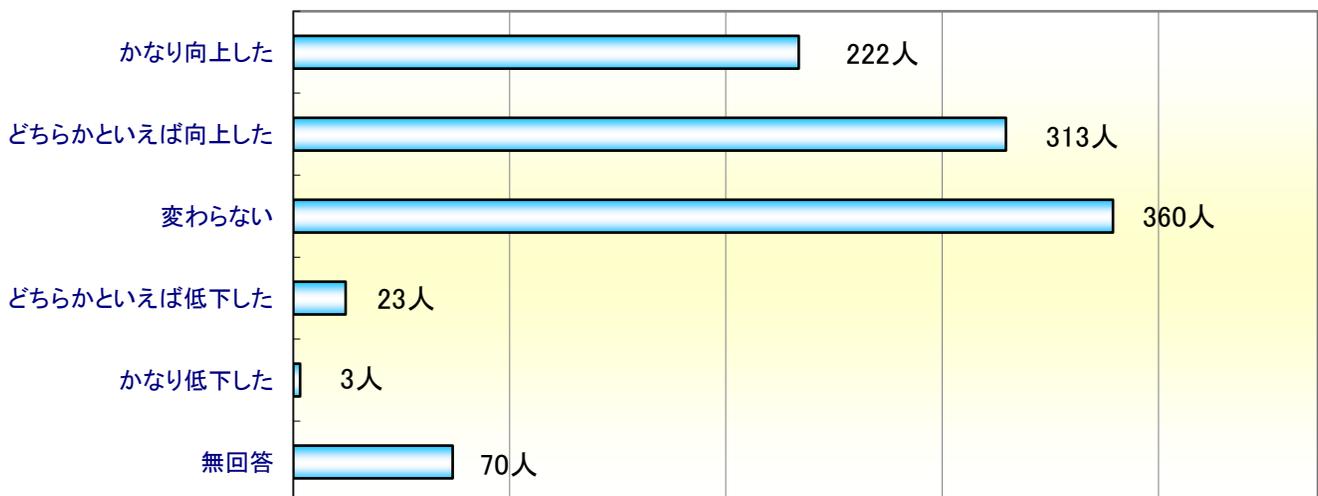
	支店長が訪問するお客さま	得意先係が訪問するお客さま	来店されたお客さま
お願いした方	当組合でお取引をいただいておりますお客さま		
	525名	1,190名	350名
ご回答をいただいた方	282名（回収率53.7%）	535名（回収率44.9%）	174名（回収率49.7%）
実施期間	平成29年2月から3月まで		
実施方法	店頭および訪問にて配布し、郵送にて回収		

「顧客満足度アンケート」の実施結果

1. ご回答いただいた方



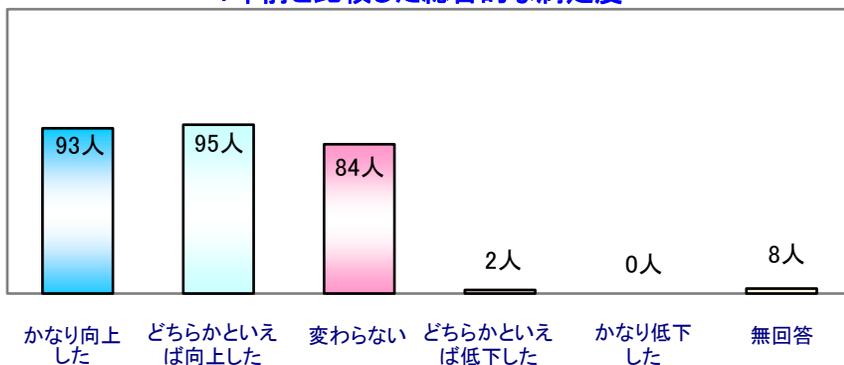
2. 1年前と比較した総合的な満足度について



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、2.6%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。

3. 支店長の対応について

1年前と比較した総合的な満足度

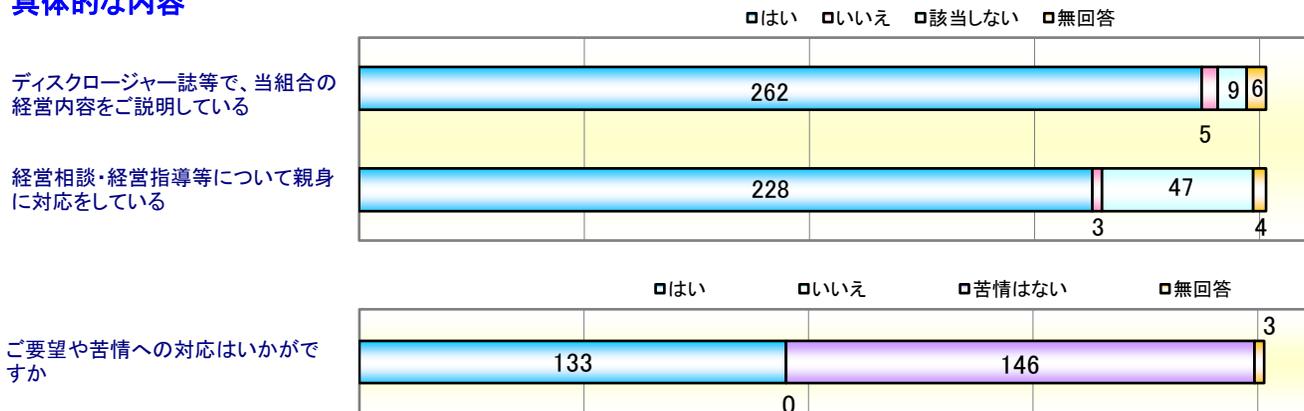


支店長の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。

一方で、「ディスクロージャー誌等で、当組合の経営内容をご説明している」については、1.7%のお客さまから「いいえ」とのご回答をいただきました。

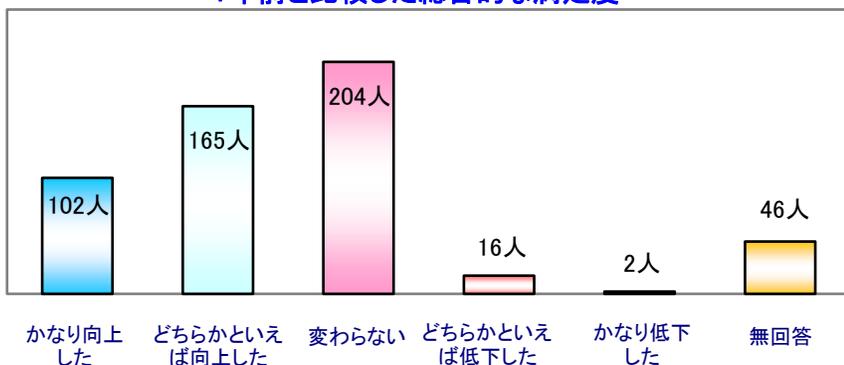
回答者数 282名

具体的な内容



4. 得意先係の対応について

1年前と比較した総合的な満足度

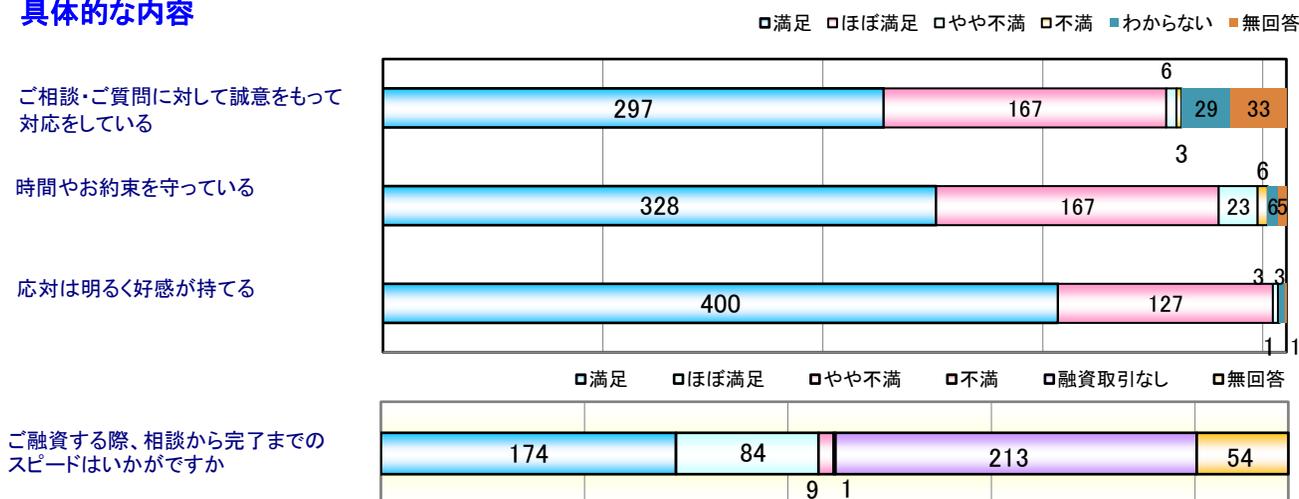


得意先係の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。

一方で、「時間やお約束を守っている」については、5.4%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。

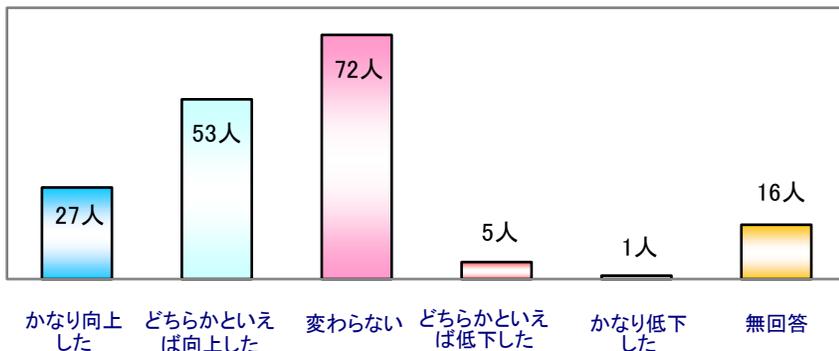
回答者数 535名

具体的な内容



5. 窓口係の対応について

1年前と比較した総合的な満足度

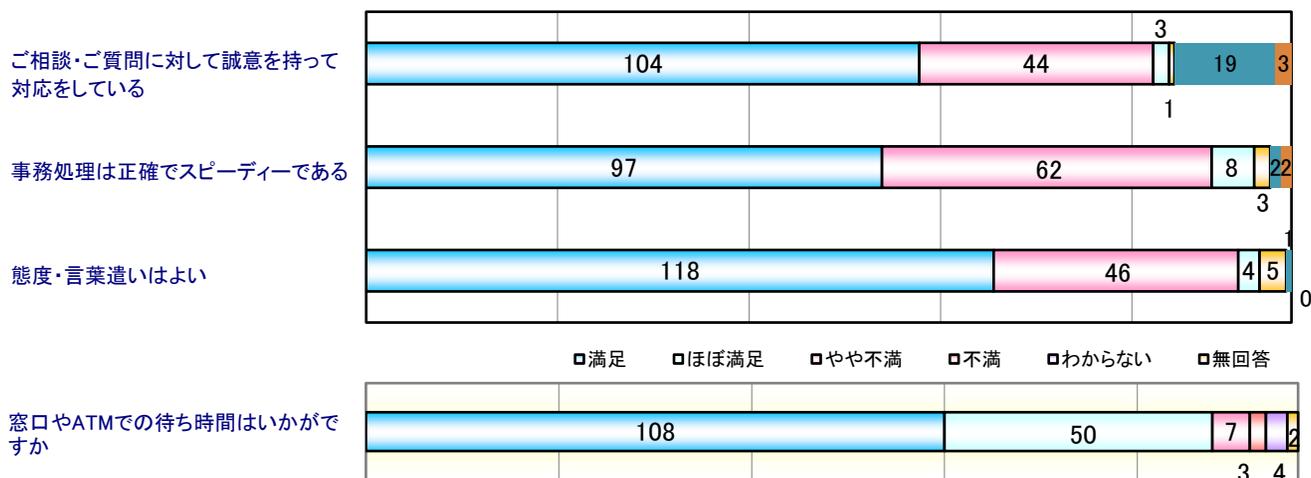


窓口係の対応についての総合的な満足度は、高い評価をいただきました。一方で、「やや不満」「不満」のご回答をいただいていることを真摯に受けとめています。

回答者数 174名

具体的な内容

□満足 □ほぼ満足 □やや不満 □不満 □わからない □無回答

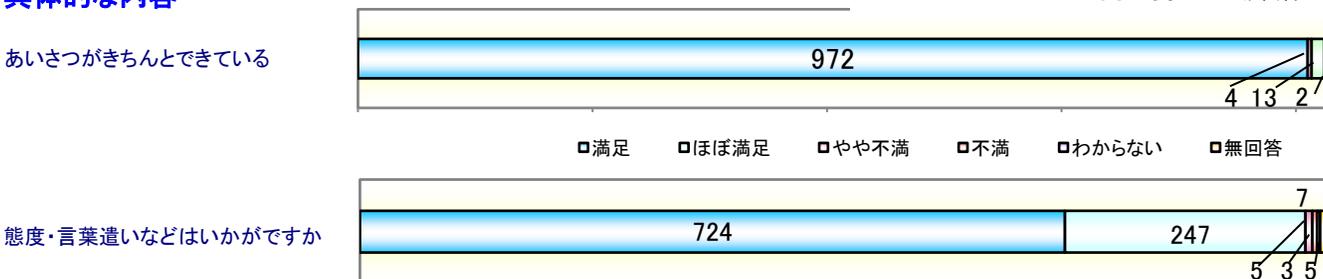


6. 当組合の職員について

具体的な内容

回答者数 991名

□はい □いいえ □どちらでもない □無回答



当組合の職員については、総合的に高い評価をいただきました。一方で、「あいさつがきちんとできている」については、0.4%のお客さまから「いいえ」のご回答をいただきました。

7. 商品やサービスについて

具体的な内容

無料の税務相談会や法律相談会をご案内していますか

回答者数 991名

□はい □いいえ □どちらでもない □無回答

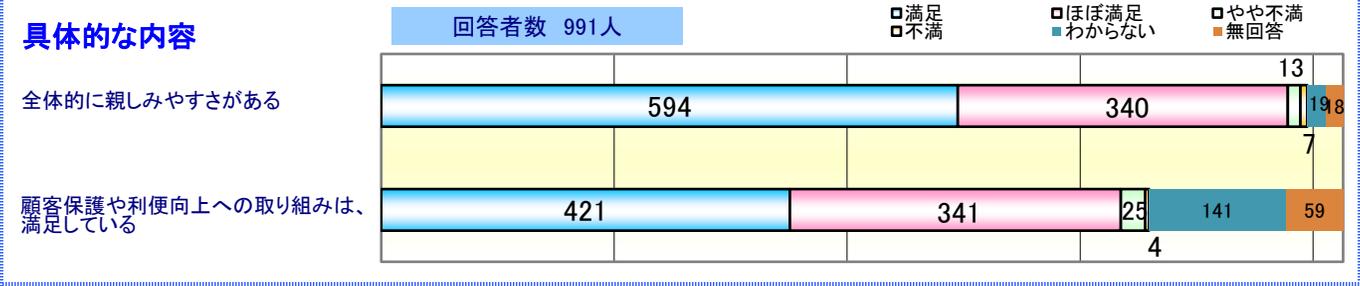
商品やサービス内容に満足しているか



当組合の商品やサービスについては、総合的に高い評価をいただきました。今後も、お客さまに満足いただける商品・サービスの提供に努めます。

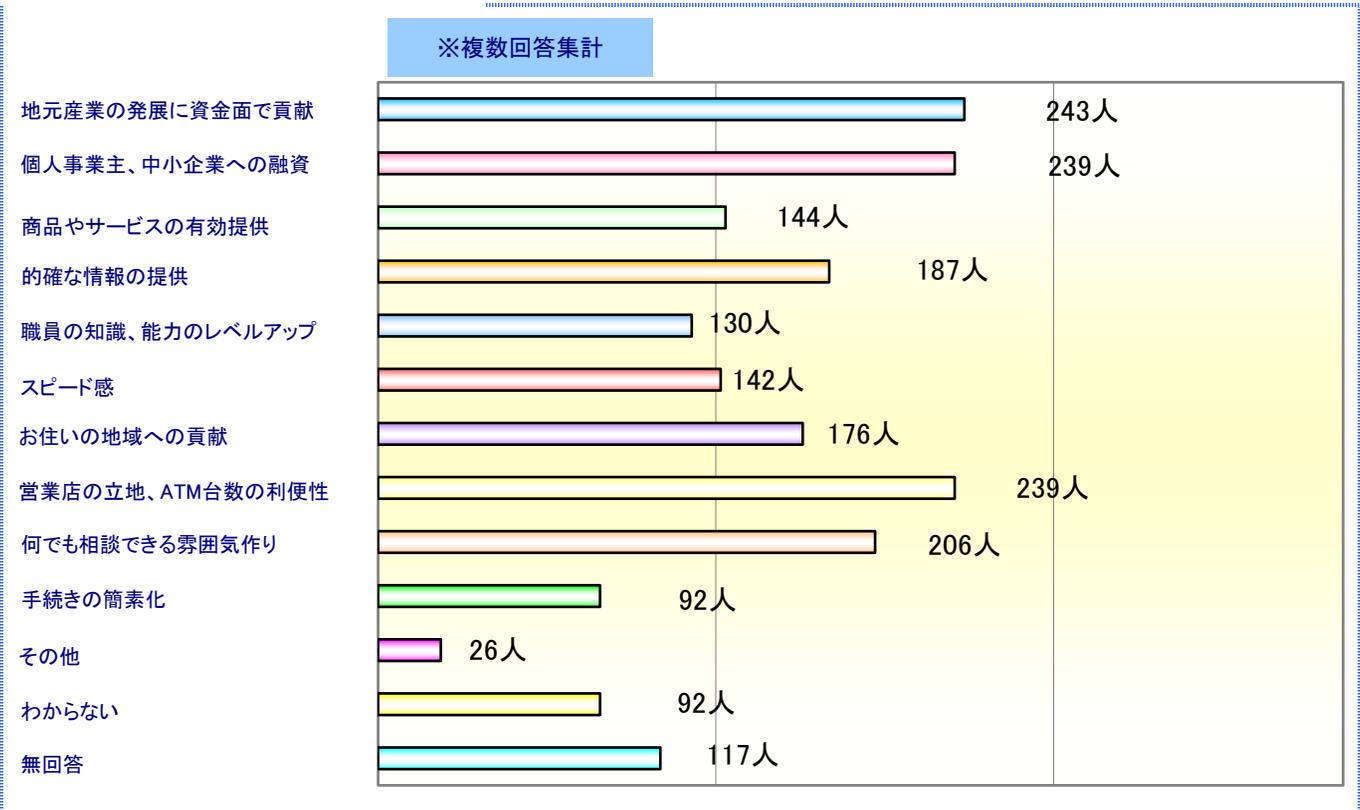
8. 当組合について

具体的な内容



当組合のお取引の安全性については、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。

9. 今後期待されること



当組合に対し、「地元産業の発展に資金面で貢献すること」「個人事業主、中小企業への融資」「営業店の立地、ATM台数の利便性」に最も高い期待が寄せられております。

10. 職員のコンプライアンス意識について



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。今後も向上に努めてまいります。

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
新商品の提供について	地元中小企業への積極的な支援を目的として、新たな資金ニーズに迅速に対応する「シンヨー地域創生支援ローン」を積極的に提案しました。 西日本豪雨災害被災者の方々を支援するため、被災者を対象とした「災害復旧事業者ローン」、「災害復旧ローン」の取扱いを実施しました。
相談体制について	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」を平成30年度は3店舗で開催し、住宅融資に関する疑問やご要望にお応えしました。
ATM機能の拡充および利便性の向上について	平成30年10月9日(火)より、ATMで当組合口座から他金融機関口座へ振込できる時間を延長しました。 平日は8:00～21:00、土・日、祝日は8:00～19:00まで利用が可能となり、より一層の利便性向上に努めています。また、他金融機関から当組合口座への振込は24時間365日、当日入金が可能になりました。
店舗内外の整備および駐車場、駐輪場について	平成30年11月12日(月)、19年振りの新店舗として呉市にオープンした広支店では、駐車場13台分および駐輪場、ATM4台を設置し、全自動貸金庫を142マス新設いたしました。
地域貢献について	産学連携に関する取り組みとして、平成30年度は広島修道大学、安田女子大学および広島経済大学において山本理事長が講義を行いました。また、企業説明会には大学OBの職員を派遣するなど学生の就職活動に協力しました。
	平成30年度は大学生等6名をインターンシップとして受け入れ、うち1名の1か月長期研修にも対応するなど、金融の仕事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。平成30年度は、中学生6名および高校生3名の計9名を、7店舗で受け入れました。
	文化的・社会的貢献として、地元のお祭りや行事へ積極的に参加しました。また、ボランティア活動に協力し地域の活性化に取り組みました。

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	今後の取り組み
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	店舗のリニューアルを進め、駅前支店の建替工事を行います。駅前支店は工事のため令和元年6月24日(月)より薬研堀支店の2階で仮店舗として営業し、令和2年秋のオープンを予定しています。
ATM機能の拡充および利便性の向上について	令和元年6月1日(土)にマックスバリュ海田店、令和元年6月23日(日)に駅前出張所にて新たにATMを各1台ずつ設置しました。
地域貢献について	広島市主催の「ごみゼロ・クリーンウォーク」など地域ボランティア活動を積極的に支援します。 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。 災害にともなう各種相談を、各支店にて行います。
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き実施し、平成31年4月1日(月)から平成31年4月25日(木)まで募集を行いました。当組合の営業区域内に住居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。