◎お客様アンケートの実施について

当組合は、お客様からのご意見、ご感想をお聞きして、よりよい商品開発やサービスの向上を図るため、令和5年2月1日～2月28日に「お客様アンケート」を実施し、1,494名のお客様からご回答をいただきました。ご協力誠にありがとうございました。皆様から頂戴した貴重なご意見、ご感想を真摯に受け止め今まで以上にご満足していただけますよう努力し改善してまいります。

◎利用者の声を踏まえての経営改善

改善項目	改善策の取組み事例
新商品の開発	組合員の方々へ「70周年記念定期預金」を令和4年5月2日～令和4年8月31日(預入期間及び利率：1年 0.15%、3年 0.175%)及び令和4年10月11日～令和5年1月31日(預入期間及び利率：1年 0.175%、3年 0.20%)に発売しました。
	創立70周年記念事業の一環として、令和4年7月1日～令和5年3月31日に事業者向け固定金利融資の創立70周年特別融資「躍進」を発売しました。
	令和3年2月16日から地域経済の発展に寄与すべく「地域活性化住宅ローン」の取扱いを開始いたしました。融資利率は0.8%、10年固定として取扱いしております。
	令和3年10月1日から住宅ローンをご利用中のお客様を対象に、住宅ローン一体型「プラスサポートローン」の取扱いを開始いたしました。資金使途に関係なく(事業性資金は除く)必要な資金をご融資する商品で、融資期間は最長20年として取扱いしております。
	令和2年2月17日から、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い影響を受ける事業者様向けに「かさしん新型コロナウイルス対策特別融資」の取扱いを開始し、取扱期間を令和6年3月まで延長いたしました。影響を受けた方々に対し、丁寧かつ親身になって対応させていただいております。
	令和3年7月27日から、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い影響を受ける新規事業者様向けに「WITHコロナ地域応援融資」の取扱いを開始いたしました。影響を受けた方々に対し、丁寧かつ親身になって対応させていただいております。
	岡山県内及び広島県福山市内に本店または支店(支所)を置く法人、個人事業所及び地方公共団体を対象にかさしんパートナー企業制度『TIE-UP タイアップ』の取扱いを平成26年9月1月より開始し、今年度も引き続き推進いたしました。提携先にお勤めの方を対象に定期積金、フリーローン、カーライフローン、教育ローン、カードローン商品に優遇金利を設けております。
	お客様の資金ニーズに対応するために、新商品の導入や取扱内容の改善を行いました。 ①様々な目的に対応できる「多目的ローン」の取扱をレギュラー商品化いたしました。 ②多様化された資金ニーズに対応し、お客様の利便性向上の為、Web完結型商品に多目的ローン、教育ローンを追加いたしました。
	地域のキャッシュレス化に対応する為、QRコード・バーコード決済サービス「PayPay」「J-Coin Pay」の取扱を開始いたしました。その他の決済サービスも順次追加する予定としております。
地域との連携	当組合では、平成25年から笠岡市、笠岡商工会議所、笠岡市内に本支店を置く金融機関及び日本政策金融公庫福山支店と包括協定を締結し、笠岡市内における創業希望者へワンストップでの相談・支援を行う「かさおか創業サポートセンター」の運営に積極的に携わっております。平成27年6月には新たな拠点となる「創業サロン」を開設、平成30年4月より「創業・事業承継支援室」を当組合本部にも設置し、相談員の派遣等協力体制をとっています。
	地域の中小企業者の皆様の新たなビジネスチャンスの創出や、販路開拓など業容拡大のバックアップを目的に「第7回しんくみビジネスマッチング」を令和4年11月9日に笠岡総合体育館で開催しました。地域の皆様と連携し地域経済の発展に貢献してまいります。
	お取引事業者さまの人材に関するニーズに対応する為、公益財団法人産業雇用安定センターと連携いたしました。連携を通じて、お取引先様の様々な人材に関するニーズに対応し解決を図り、地域密着型で地域経済の活性化に寄与してまいります。
苦情・相談等への取組み	常勤理事会および部店長会議で、お客様からの意見・要望を周知するとともに、それについて改善するように指導しました。

【当組合に対する利用者の声(意見・要望等)】

〇職員の皆様の丁寧な対応にいつも感謝しております。
〇地域に密着していて親しみが持てます。
〇ATMを増やしてほしいです。
〇両替機を設置してほしいです。
〇インターネットバンキングの内容を充実してほしいです。