

◎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2年2月3日～2月28日に「お客様アンケート」を実施いたしました。1,773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「ハッピー定期預金」を令和元年6月3日～令和元年8月30日と令和元年11月1日～令和2年1月31日に発売しました。 両商品ともに、預入期間及び利率は1年 0.150%、3年 0.175%として取扱いました。
	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」の取扱いを開始いたしました。影響を受けたの方々に対し、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日より開始し、今年度も引き続き推進しております。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。 ①Web完結型フリーローン「チョイス」の取扱を開始致しました。 ②フリーローンの完済時年齢を81歳に引き上げました。 ③様々な目的に対応できる「多目的ローン」の取扱を開始致しました。
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5回しんくみビジネスマッチング」を令和元年11月13日に笠岡総合体育館で開催しました。本年度も継続開催し、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。
	平成29年4月3日より、(株)日本政策金融公庫(福山支店)・笠岡商工会議所・笠岡市(笠岡市市民活動支援センター)・当組合の4者間連携による「かさおかソーシャルビジネス支援ネットワーク」を立ち上げました。地域経済の活性化、ならびに社会的課題解決の一助となることを目指すものです。また、同時に「かさしんソーシャルビジネス成長応援資金」の取扱を開始致しました。
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)】

- 職員の皆様の丁寧な対応にいつも感謝しております。
- 地域に密着していて親しみが持てます。
- ATMを増やしてほしいです。
- 両替機を設置してほしいです。
- 手数料を上げないでほしいです。