

## 利用者満足度の向上への取り組み

### ◆組織面

- ①CS（顧客満足度）向上委員会規程の制定による職員の意識改革に取り組んでおります。
- ②情報開示として、地区総代会を年2回開催しております。
- ③いつでもお客様の声が届くように「理事長へダイレクト便」を店舗内に設置しております。
- ④職員がいつでも、どこでもお客様の声を本部に届ける「お客様のつばやき」を制定しております。

### ◆店舗環境・設備面

- ①店外ATMを市役所、病院、スーパーへ設置しております。
- ②ATM稼働時間の拡大として、平日7時～22時、休日8時～20時までとなっております。
- ③インターネット・モバイルバンキングの取扱いを開始しております。
- ④ホームページ内にお客様の意見・要望コーナーを設置しております。

### ◆手数料面

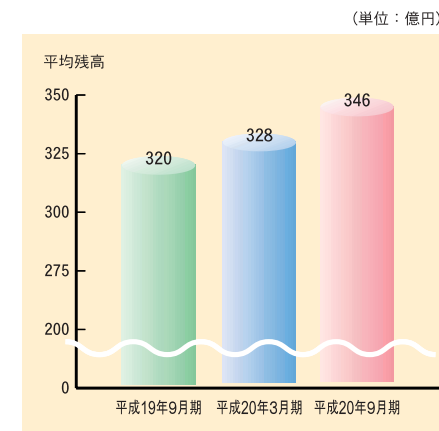
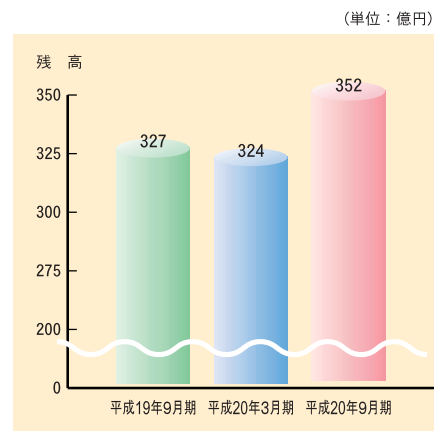
- ①為替手数料の無料化（当組合の支店間）を実施しております。
- ②夜間金庫手数料の無料化（鍵の紛失等を除く）を実施しております。

### ◆金融商品・サービス面(商品の充実)

- ①農業者並びに事業者の方を対象としたフリーローン「せんぼくビジネスフリーローン」の発売をしております。
- ②多重債務者を支援する、「おまとめローン快傑くん」、「まとめてハッピーローン」、栗原市提携「のぞみローン」の発売をしております。
- ③高齢化社会に対応した、最長75歳まで申込が可能な「かんたんぽけっとローン」の発売をしております。
- ④担保や保証に過度に依存しない融資商品「問答不要」の発売をしております。
- ⑤年金受給者を支援する高金利な定期預金の受入れ限度額を200万円までとなっております。

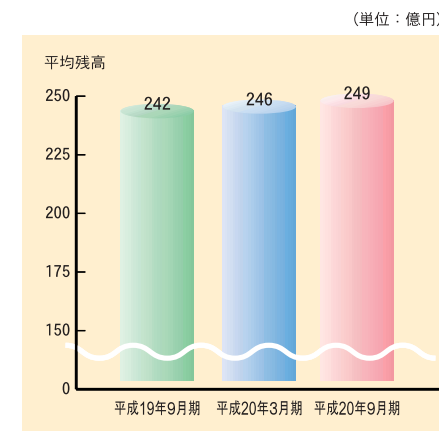
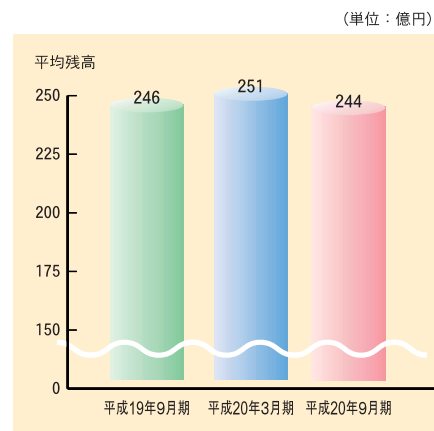
## 預金・貸出金の状況

### ■預金の推移



預金は、お客様の信頼とご支援をいただき前期比2,544百万円増加の35,285百万円となりました。

### ■貸出金の推移



貸出金は、地元中小零細企業向け貸出および個人向けローンを積極的に支援致しております。