

平成 25 年 7 月 10 日

各 位

株式会社 静岡中央銀行

「お客様満足度調査（アンケート）結果」等のお知らせについて

株式会社 静岡中央銀行（社長 清野 眞司）では、「お客様中心主義」の基本方針のもと、お客様のニーズに合った商品・サービスの提供に努めており、お客様の満足度の実態やニーズ等を把握した上で、各種施策に反映させるため、平成 25 年 2 月に「お客様満足度調査（アンケート）」を実施いたしました。

この度、「アンケート結果」及び平成 24 年度中にお客様から寄せられたご意見等を取りまとめましたのでお知らせいたします。なお、今回のアンケートは平成 23 年 12 月から平成 24 年 11 月の間に当行と新たにお取引を開始いただいたお客様をご対象とさせていただきます。アンケートにご協力いただきました多くのお客様には、この場をお借りして、厚く御礼申し上げます。

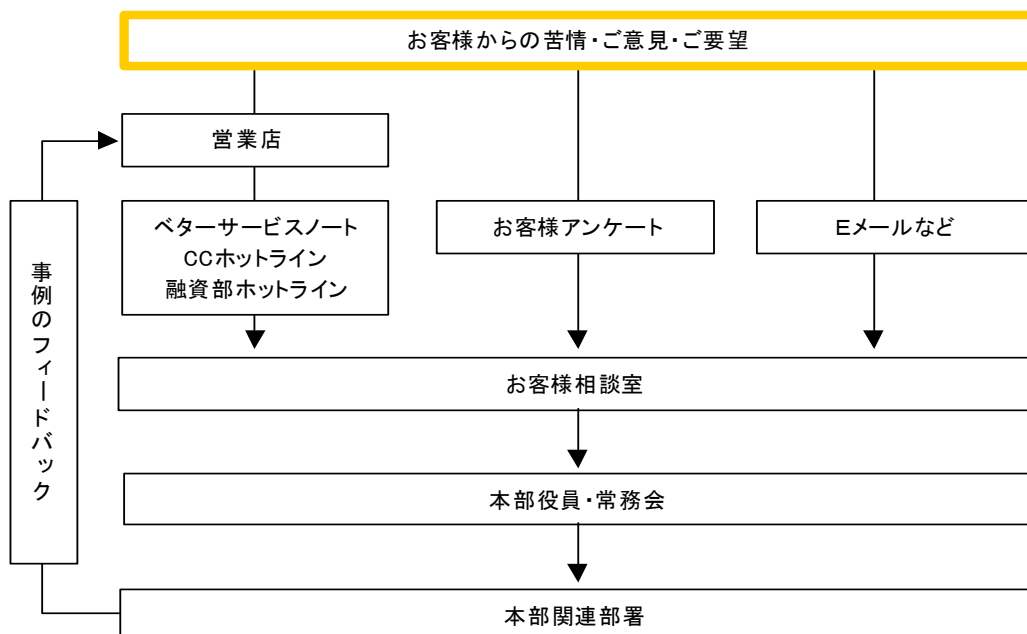
記

1. 静岡中央銀行のCC推進体制について

～お客様のご意見・ご要望を経営に反映させ、経営改善に取り組む体制～

当行では、平成 24 年 4 月より、第 9 次中期経営計画『TRY II』をスタートさせ、行動指針「更なる改革と前進」のもと、基本方針である「お客様中心主義の実践」に努め、中小・零細企業の皆さまへの支援体制の充実や、お客様のニーズに合ったサービスの提供、諸施策の推進に努めております。

お客様から寄せられました貴重なご意見・ご要望につきましては、「ベターサービスノート」や「CCホットライン」等の当行独自の手段により毎日本部に報告され、「お客様相談室」が中心となり、情報収集、今後の対策等を検討する態勢をとっております。また、定期的に「お客様満足度調査」等を実施し、お客様のニーズを把握した上で、経営の施策に反映させるべく経営改善に努めております。



2. 「お客様アンケート」の調査結果について

■ 「お客様アンケート」の調査方法について

- ・調査期間 : 平成 25 年 2 月 1 日～平成 25 年 2 月 28 日
- ・調査対象 : 平成 23 年 12 月 1 日～平成 24 年 11 月末の間に当行と新たにお取引を開始いただいたお客様

アンケート依頼先	調査先数	回答先数	回収率
事業所先 (取引先)	441	124	28.1%
個人先 (現役層) //	2,500	864	34.6%
個人先 (シニア層) //	2,500	773	30.9%
合計	5,441	1,761	32.4%

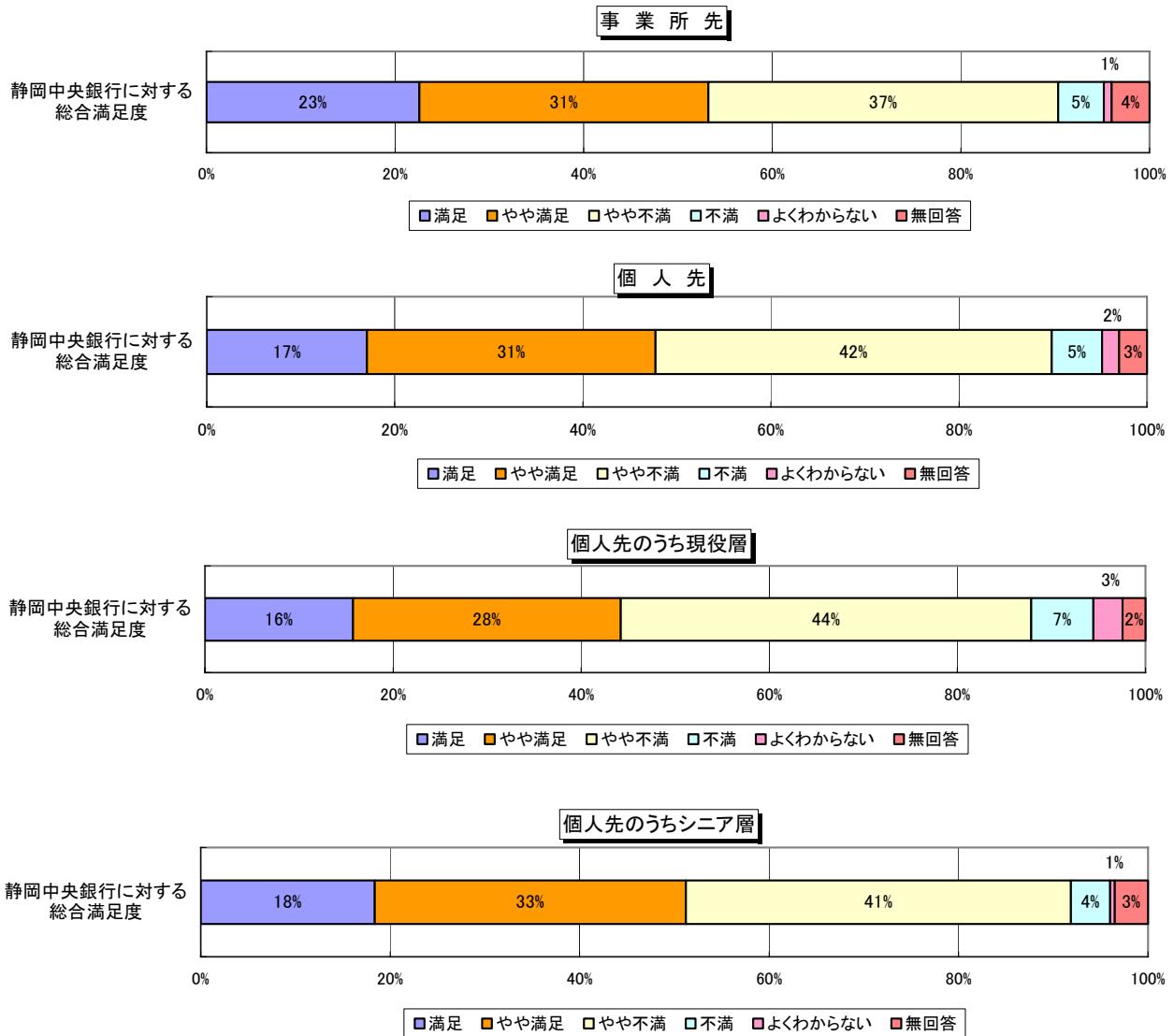
なお、お客様のニーズをより細かく分析するため、個人のお客様につきましては、給与振込先や住宅ローン利用先を中心とした「現役層」と、年金口座指定先・退職金定期利用先を中心とした「シニア層」に分けてアンケートを実施しました。

■ 「お客様アンケート」の結果について

- **当行に対する総合満足度**につきましては、事業所先のお客様の 54%、個人先のお客様の 48% (うち現役層 44%、うちシニア層 51%) から「満足」、「やや満足」とのご回答をいただいております。
- **事業所先のお客様**につきましては、特に「融資先」のお客様から高い評価をいただき、「情報提供」に対する満足度が向上しております。
引続き、お客様のニーズに合った情報提供やご提案を行うことで、お客様からの信頼をより一層得られるよう努めてまいります。
- **個人先のお客様**につきましては、特に「住宅ローン利用先」、「年金口座指定先」のお客様から高い評価をいただいております。
「住宅ローン利用先」のお客様につきましては、ダイレクトメールやホームページでの積極的な情報提供や、担当者による迅速かつ的確な対応に努めた成果であると捉えております。
また、「年金口座指定先」のお客様につきましては、「バースデー500 (金利優遇定期預金)」等の年金関連サービスや「お孫さん支援サービス」など、当行独自の商品・サービスを評価していただいたものと捉えております。
今後も、より一層の情報提供と迅速な対応に努めてまいります。
- 一方、個人先の「給与振込先」、「年金口座未指定先」のお客様につきましては、他のお客様よりも低い評価となりました。
これは、上記のような当行独自の商品やサービスに関しての積極的な情報提供やご提案が不足していたこと等が要因であり、今後は、こうした貴重なご意見を真摯に受け止め、お客様のライフステージに合った情報提供や、各種優遇サービス等のご提案を行い、お客様のニーズに合った商品・サービスの開発、情報提供手段の充実に努めてまいります。

今回、お客様からいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、基本方針「お客様中心主義」の姿勢で、お客様のニーズ・ご期待にお応えできるよう努めるとともに、「お客様・地域社会の発展に貢献し信頼される銀行」を目指して役職員一同、全力で業務に邁進してまいります。

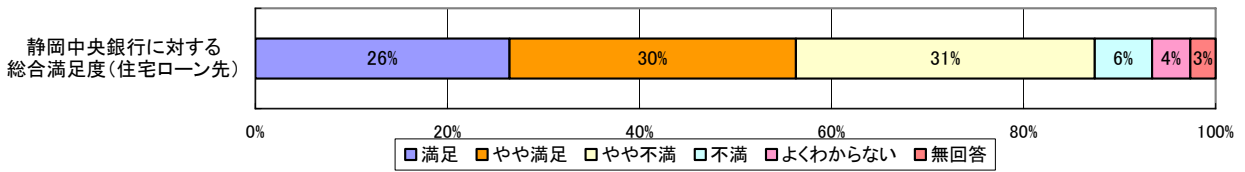
(1) 静岡中央銀行に対する総合満足度について



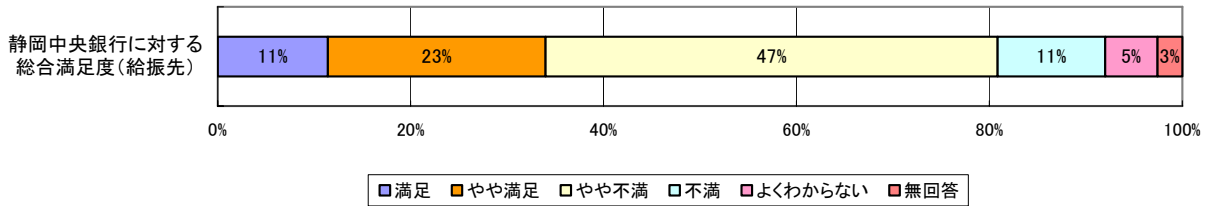
当行に対する総合満足度については、事業所先は54%のお客様から「満足」、「やや満足」とのご回答をいただき、個人先は48%（うち現役層44%、うちシニア層51%）のお客様から「満足」、「やや満足」とのご回答をいただきました。

今後も、皆さまのパートナーとして、満足度が向上するようニーズに合った商品・サービスの提供に努めてまいります。

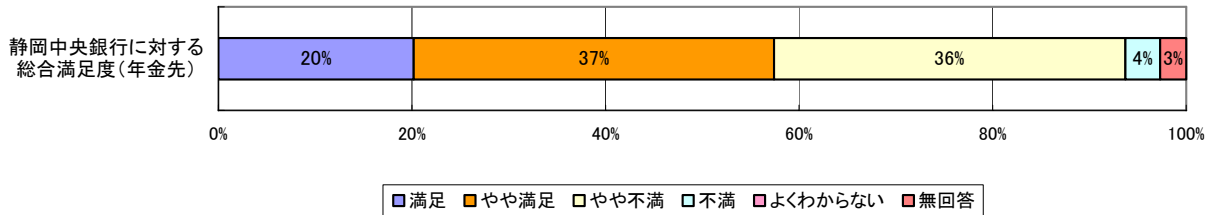
個人先のうち住宅ローン利用先



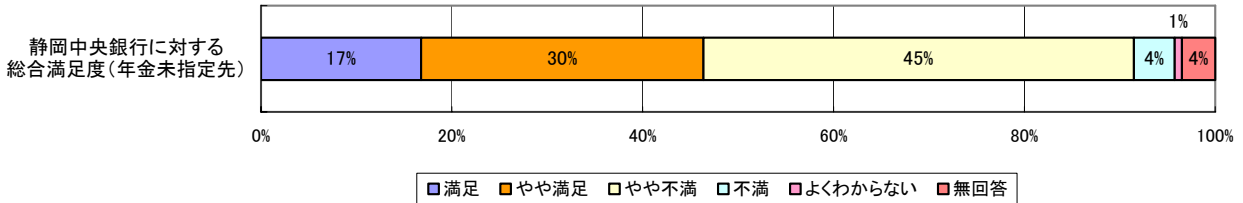
個人先のうち給与振込先



個人先のうち年金口座指定先



個人先のうち年金口座未指定先

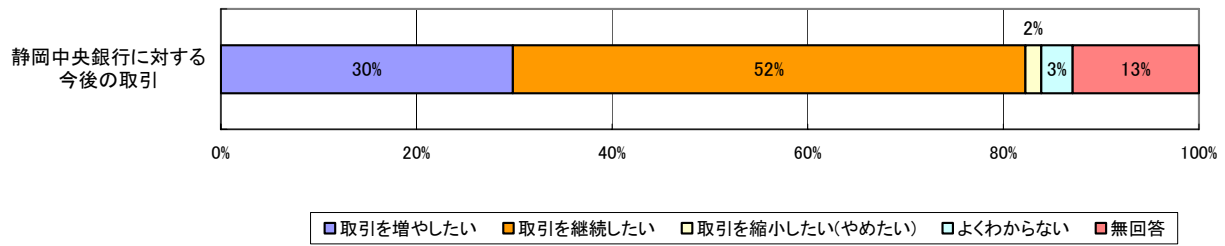


個人先のお客様のうち、「住宅ローン利用先」、「年金口座指定先」のお客様からは、それぞれ56%、57%と高い評価をいただきましたが、一方、「給与振込先」、「年金口座未指定先」のお客様からは、それぞれ34%、47%と、他のお客様よりも満足度が低い結果となりました。

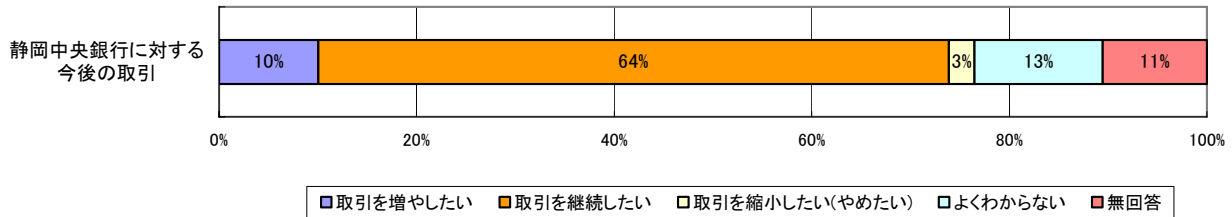
本結果を真摯に受け止め、お客様のニーズに合った商品・サービスの開発や情報提供手段の充実に努めてまいります。

(2) 静岡中央銀行に対する今後の取引について

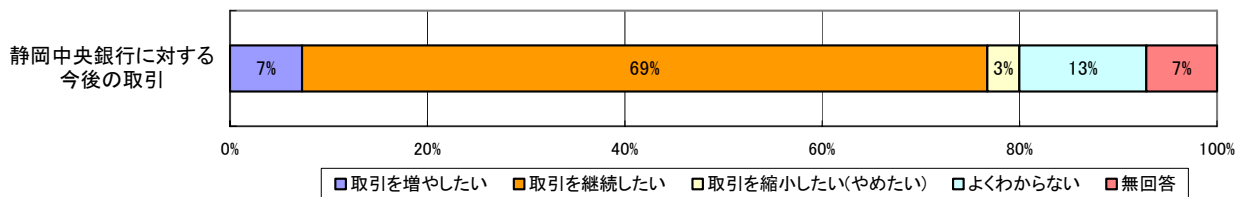
事業所先



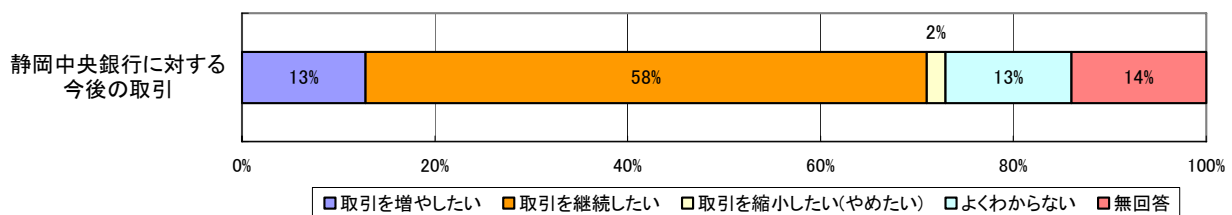
個人先



個人先のうち現役層

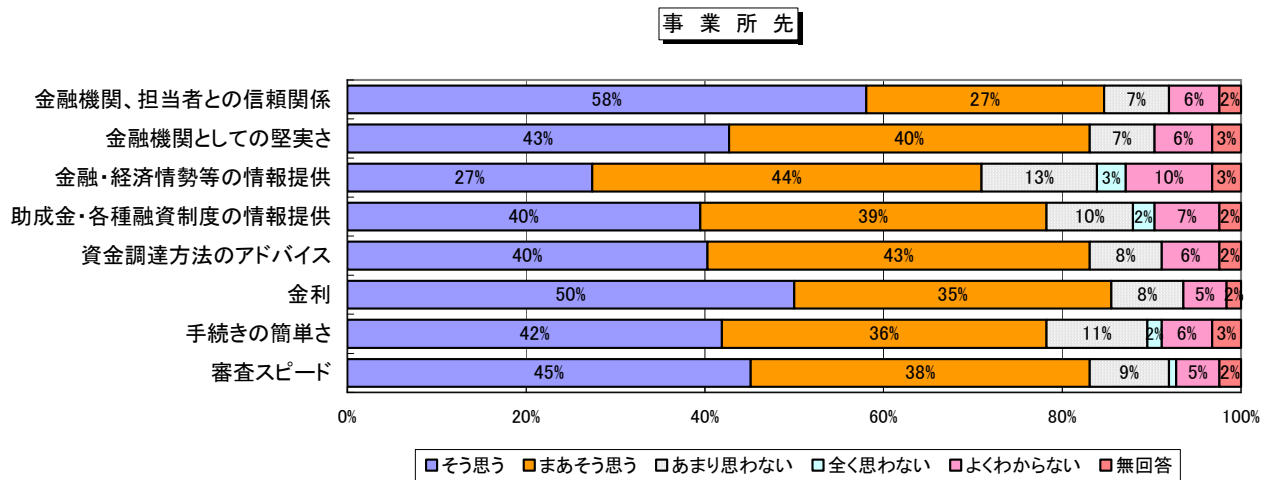


個人先のうちシニア層



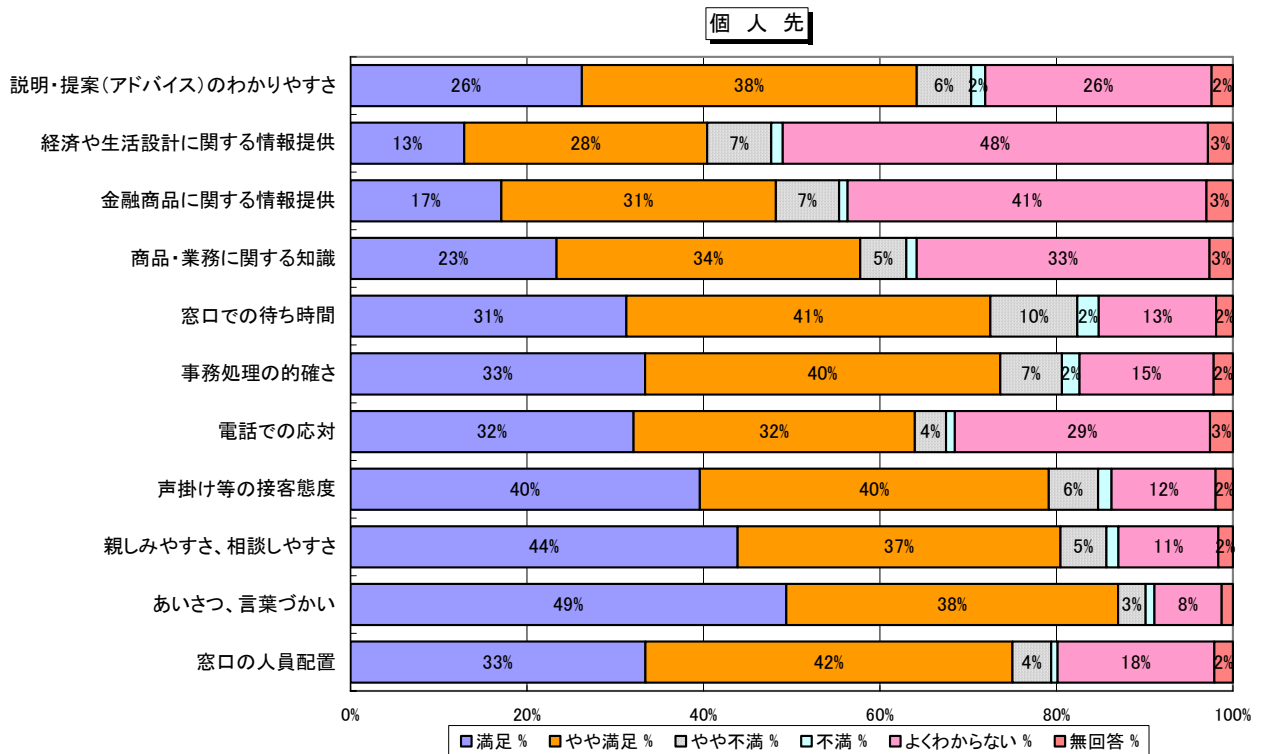
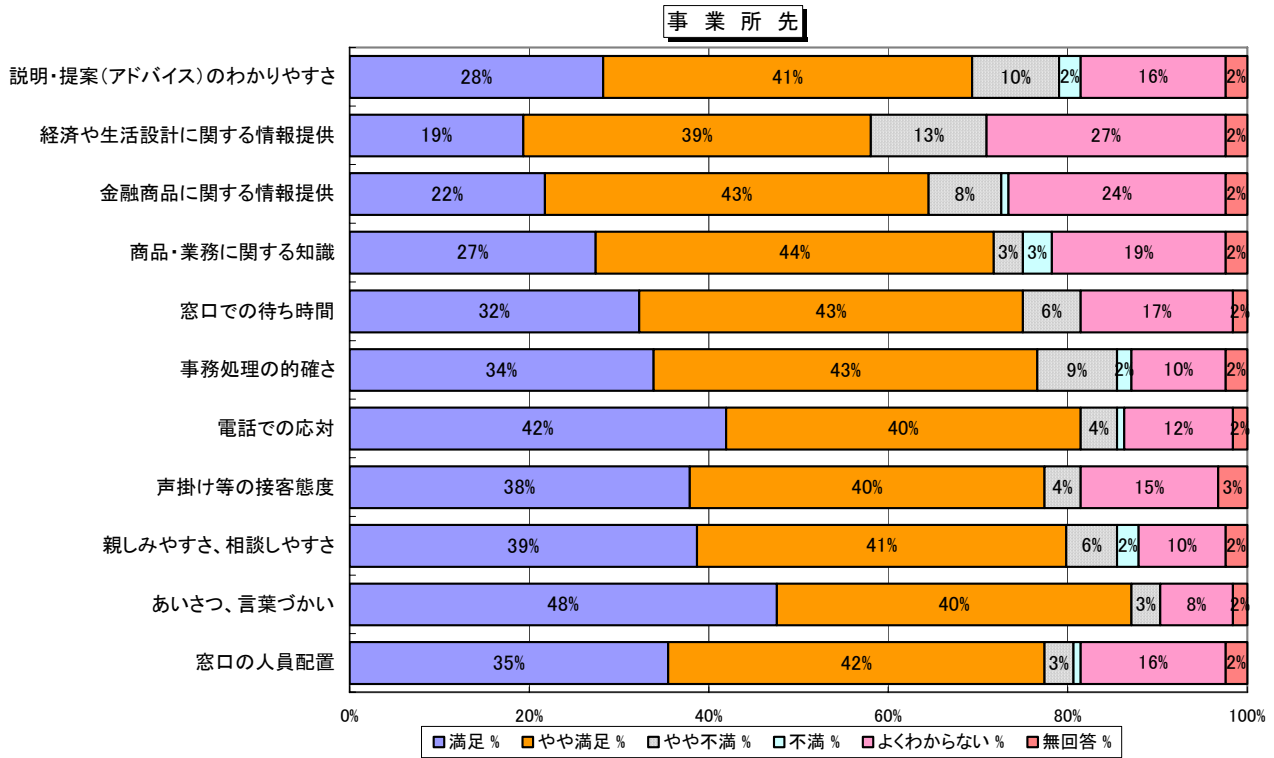
当行との今後の取引については、事業所先および個人先とも、約70%~80%のお客様から「取引を増やしたい」、「取引を継続したい」とのご回答をいただきました。
 今後も、お客様のご期待にお応えし、信頼される銀行となるよう努めてまいります。

(3) ご融資をお申込み・ご利用される際に重要とお考えになっていることについて（事業先のみ）

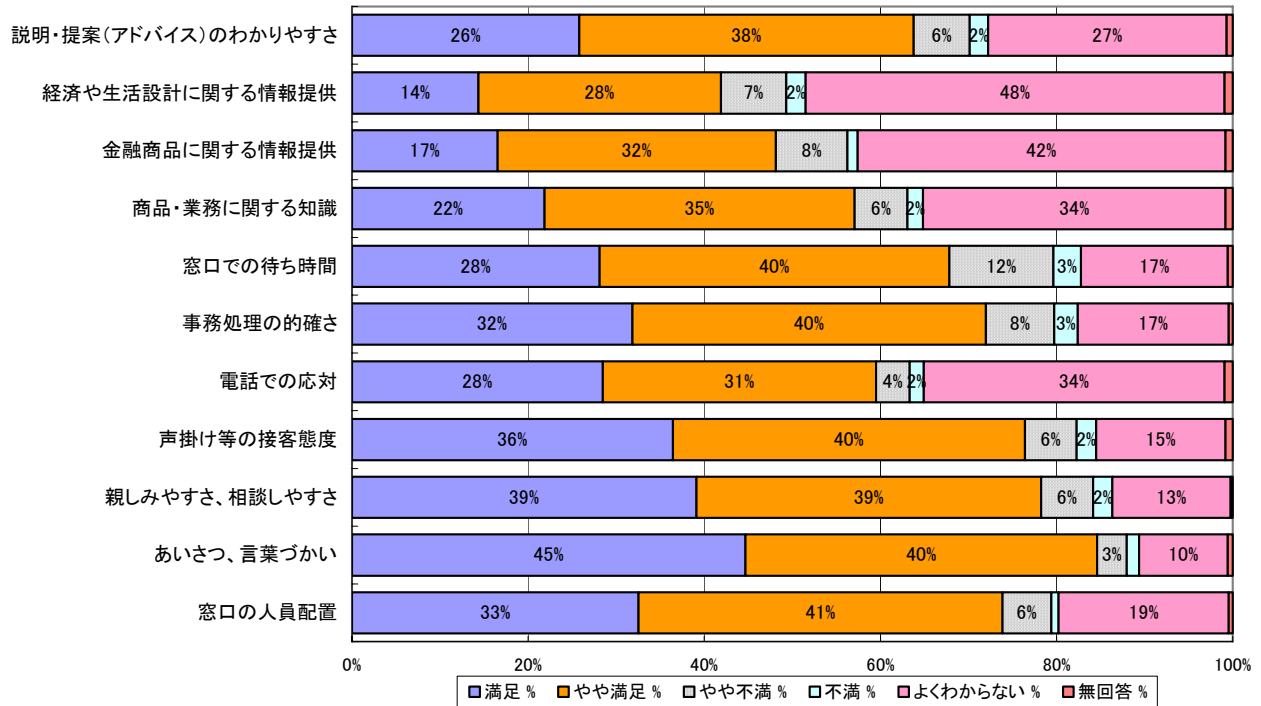


当行にご融資をお申込み・ご利用される際には、「金融機関、担当者との信頼関係」、「審査スピード」を重要とお考えになっているとの回答が多くありました。
 今後も、お客様のパートナーとして信頼が得られるよう、積極的なご融資等の提案、迅速な対応に努めてまいります。

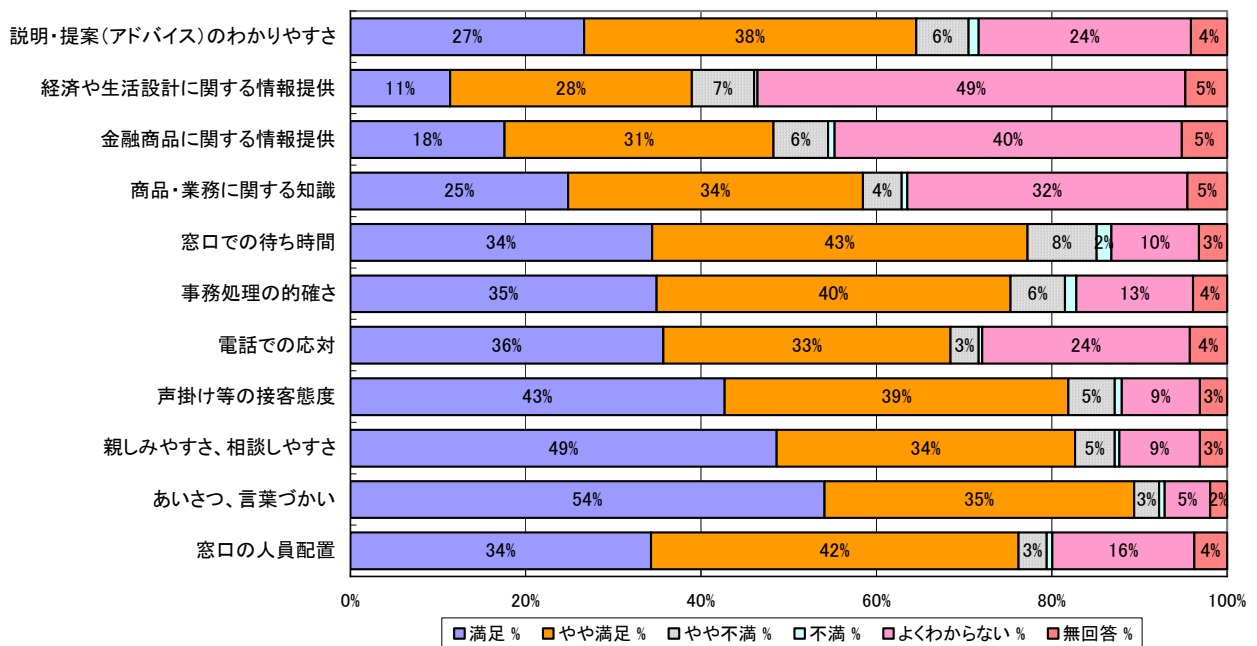
(4) 静岡中央銀行窓口行員に対する満足度について



個人先のうち現役層



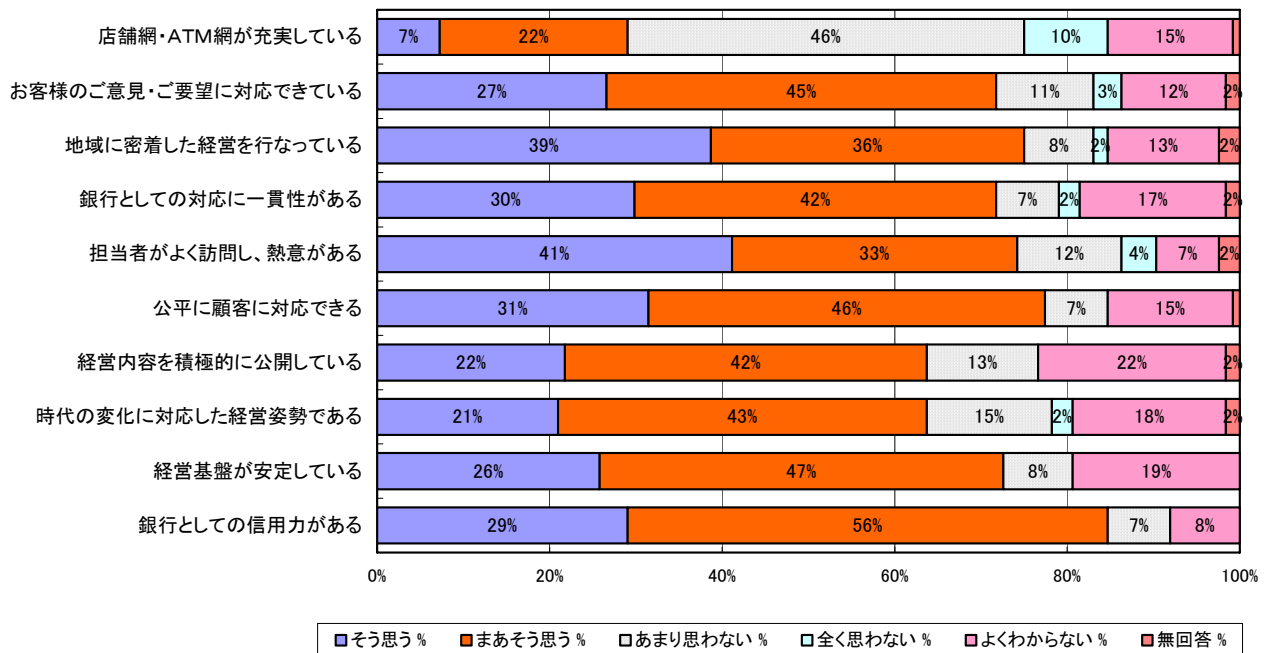
個人先のうちシニア層



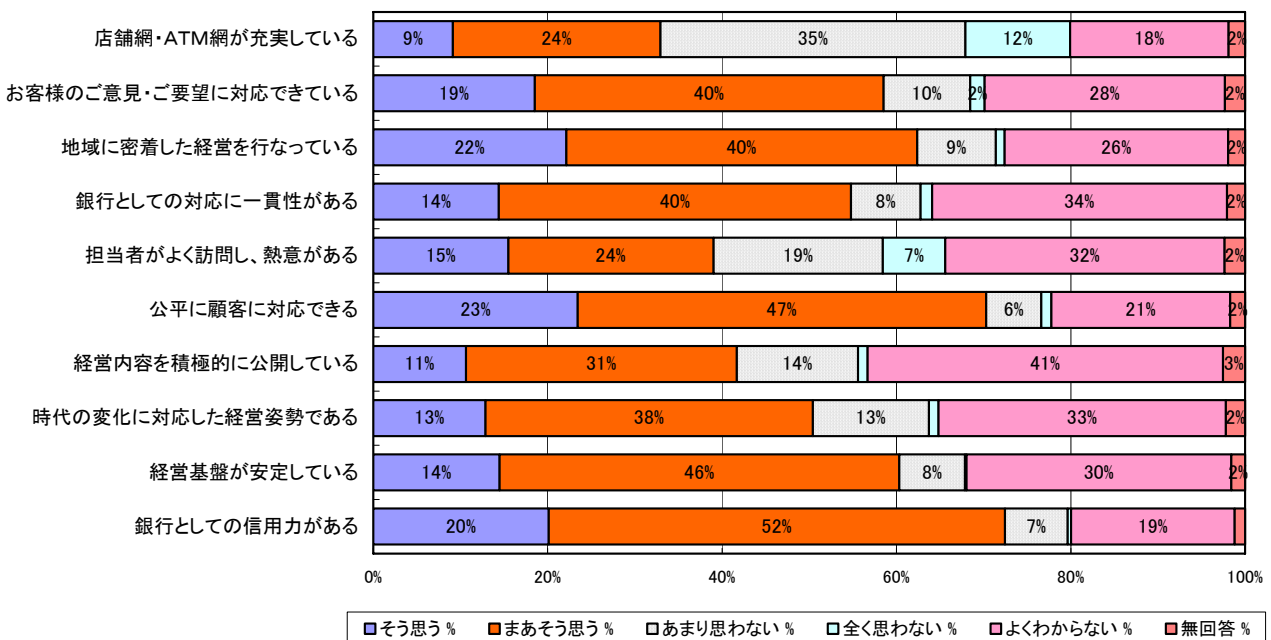
当行の窓口行員に対する満足度は、各項目において、概ね「満足」、「やや満足」とのご回答をいただきましたが、「経済や生活設計に対する情報提供」、「金融商品に関する情報提供」の項目において、満足度が低い（40%～60%）結果となりました。引き続き、窓口行員のレベルアップを図り、各種情報提供に努めるなど、魅力ある店頭体制の構築に努めてまいります。

(5) 静岡中央銀行に対する印象について

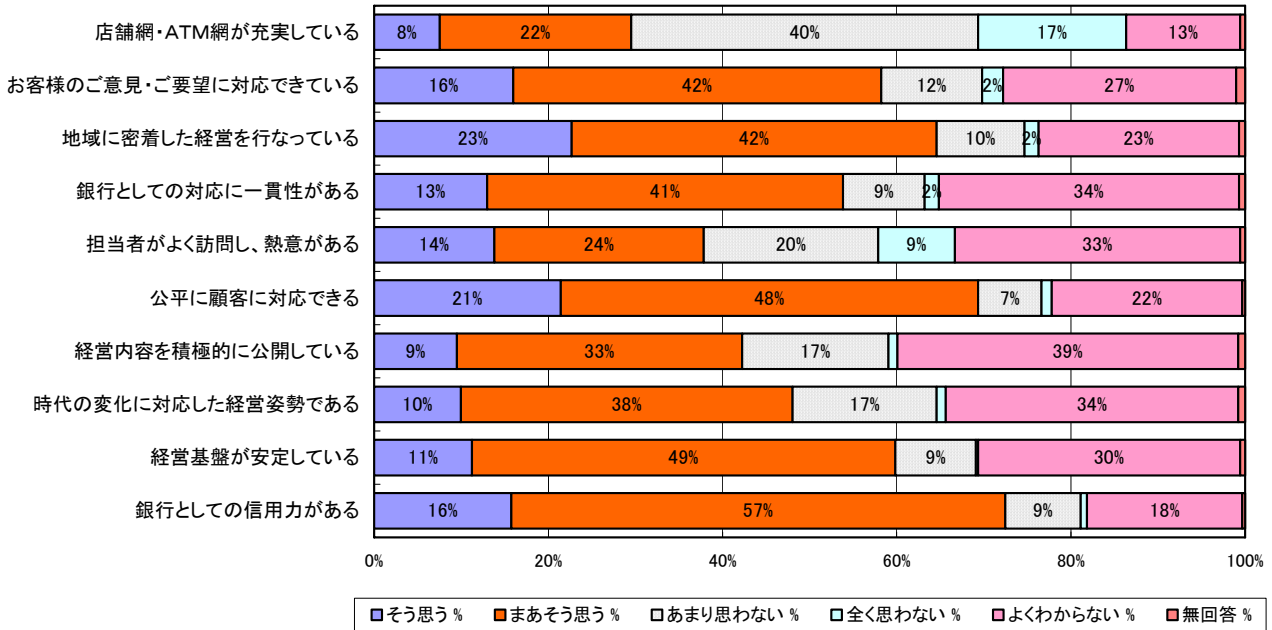
事業所先



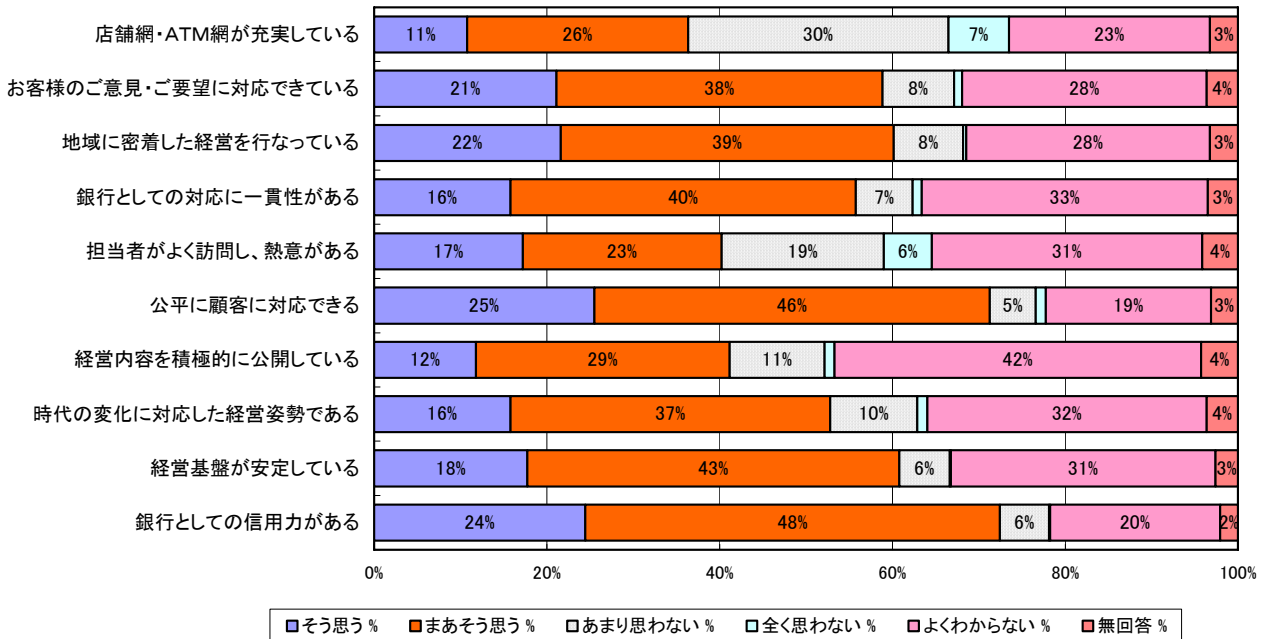
個人先



個人先のうち現役層



個人先のうちシニア層

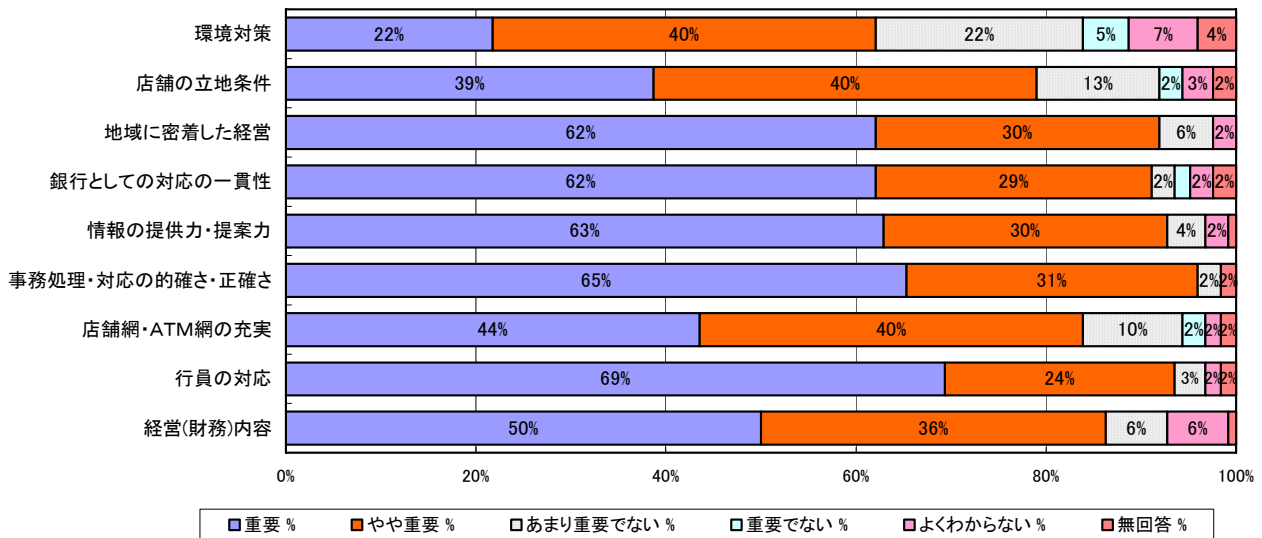


当行に対する印象については、「銀行としての信用力」、「公平な顧客対応」において、高い評価をいただきました。

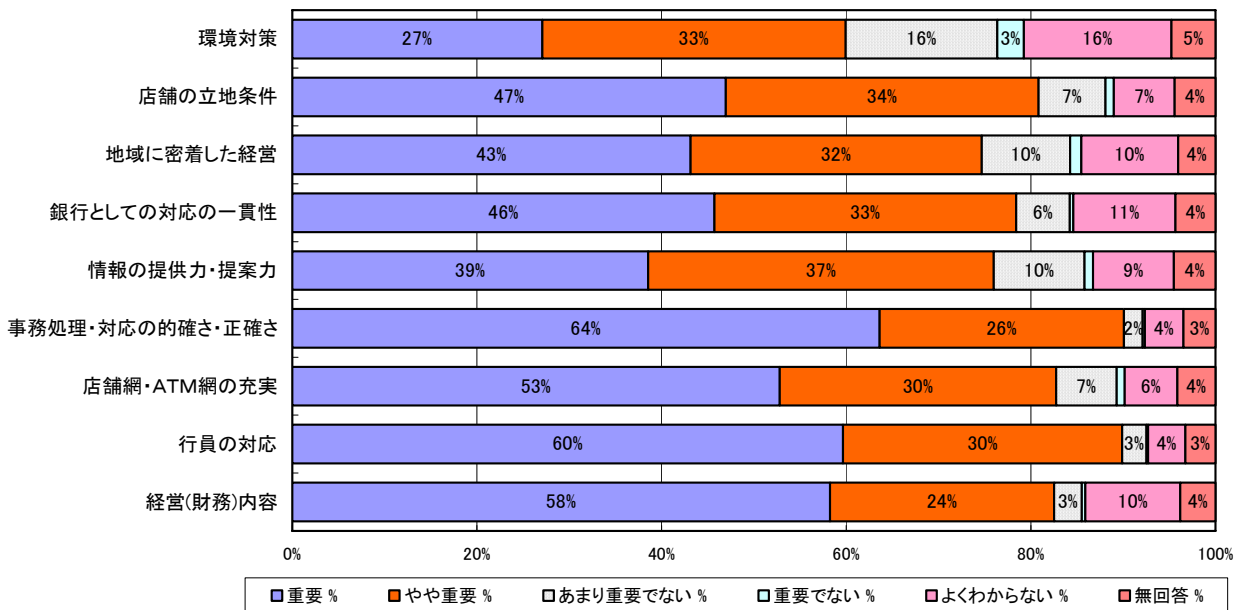
今後も、経営理念「堅実で健全な経営」のもと、お客様中心主義の姿勢で、「お客様・地域社会の発展に貢献し信頼される銀行」を目指してまいります。

(6) 金融機関との取引で最も重要な点について

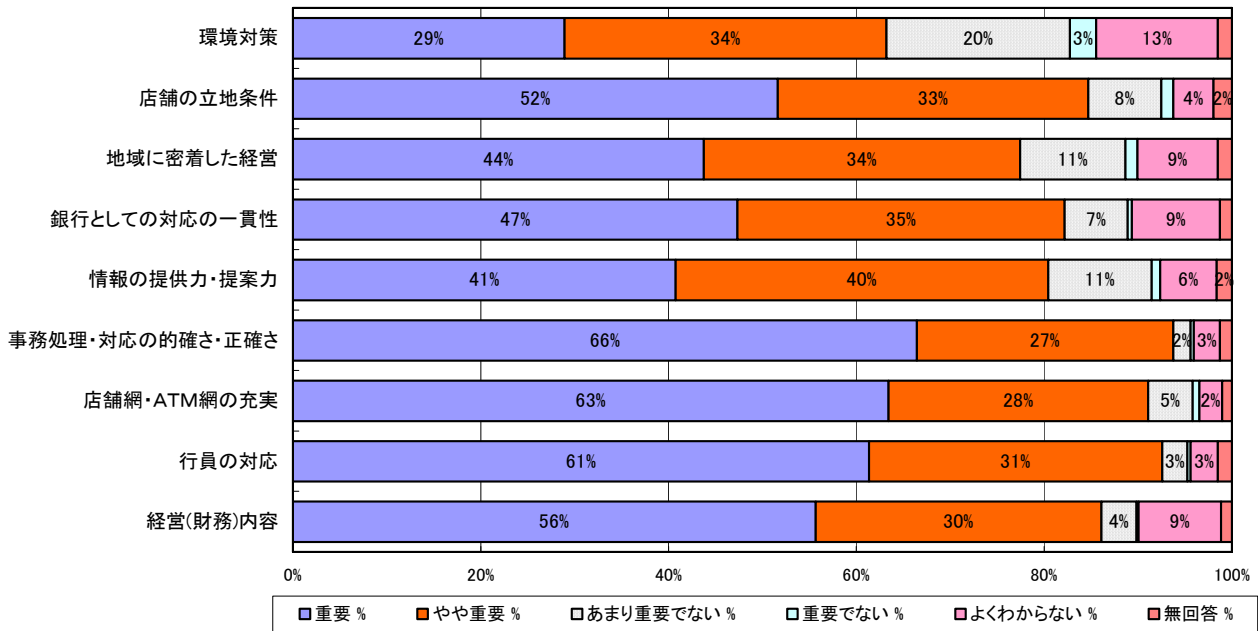
事業所先



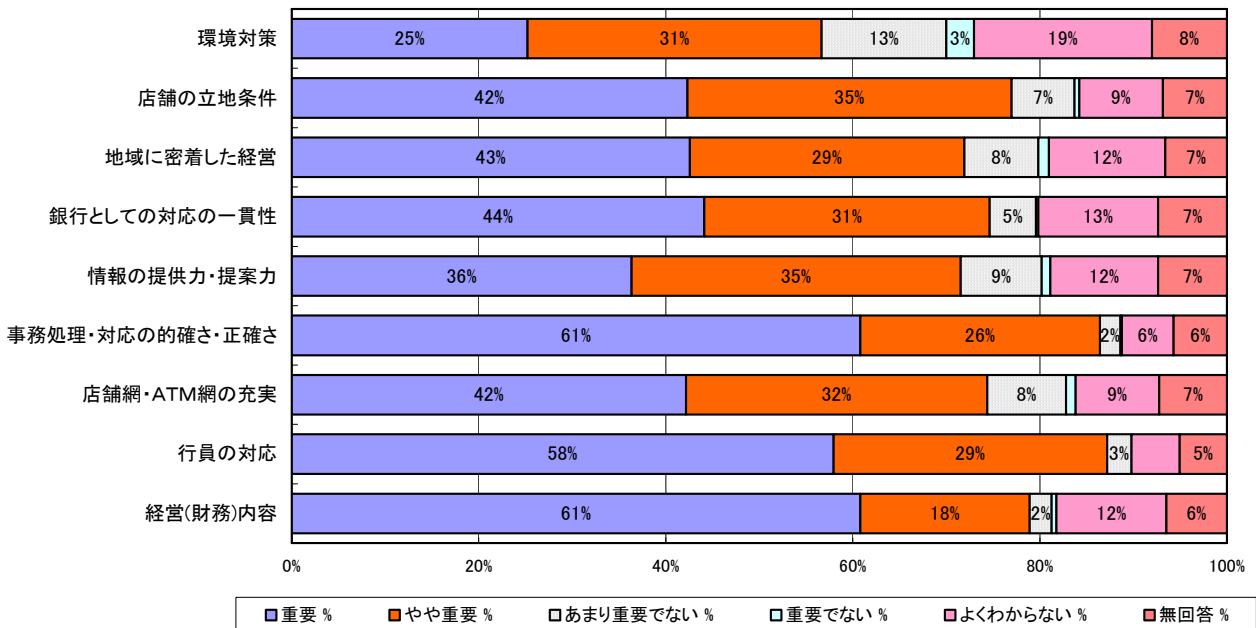
個人先



個人先のうち現役層



個人先のうちシニア層

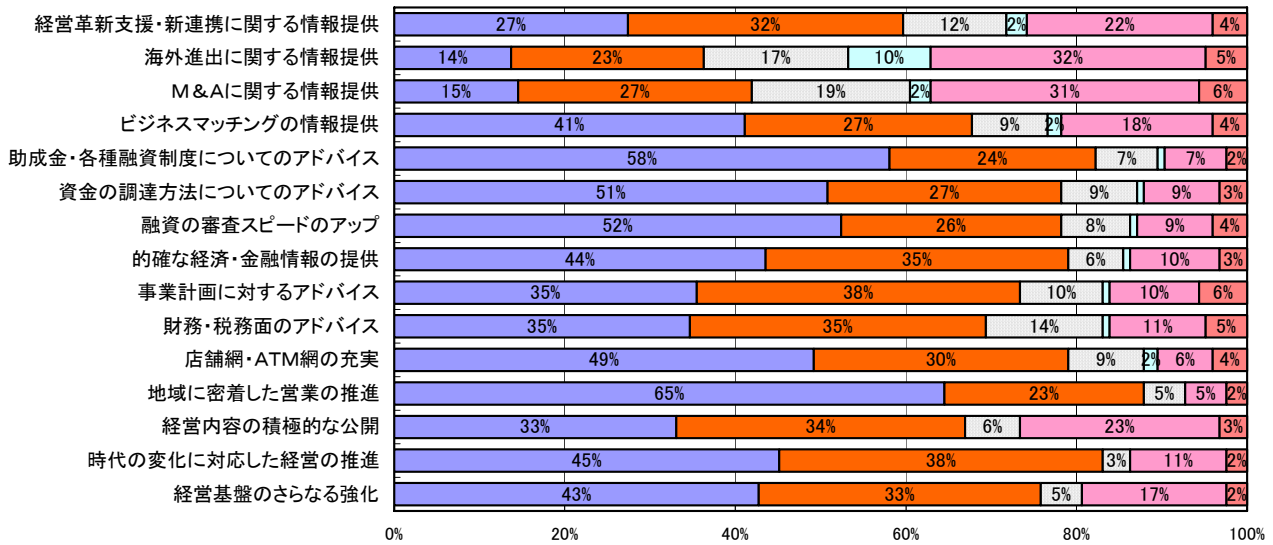


金融機関との取引については、「行員の対応」、「事務処理・対応の的確さ・正確さ」を重要視されているとの回答が多くありました。

引続き、研修体制を充実させ、行員の対応および的確かつ正確な事務処理のレベルアップに努めてまいります。

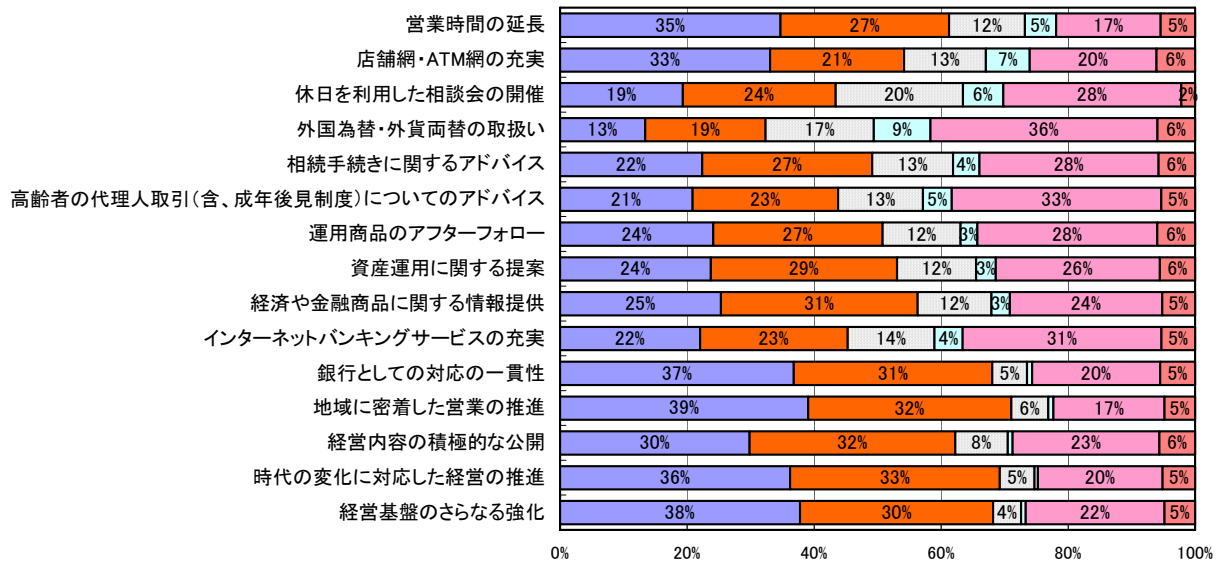
(7) 静岡中央銀行に対する期待感について

事業所先



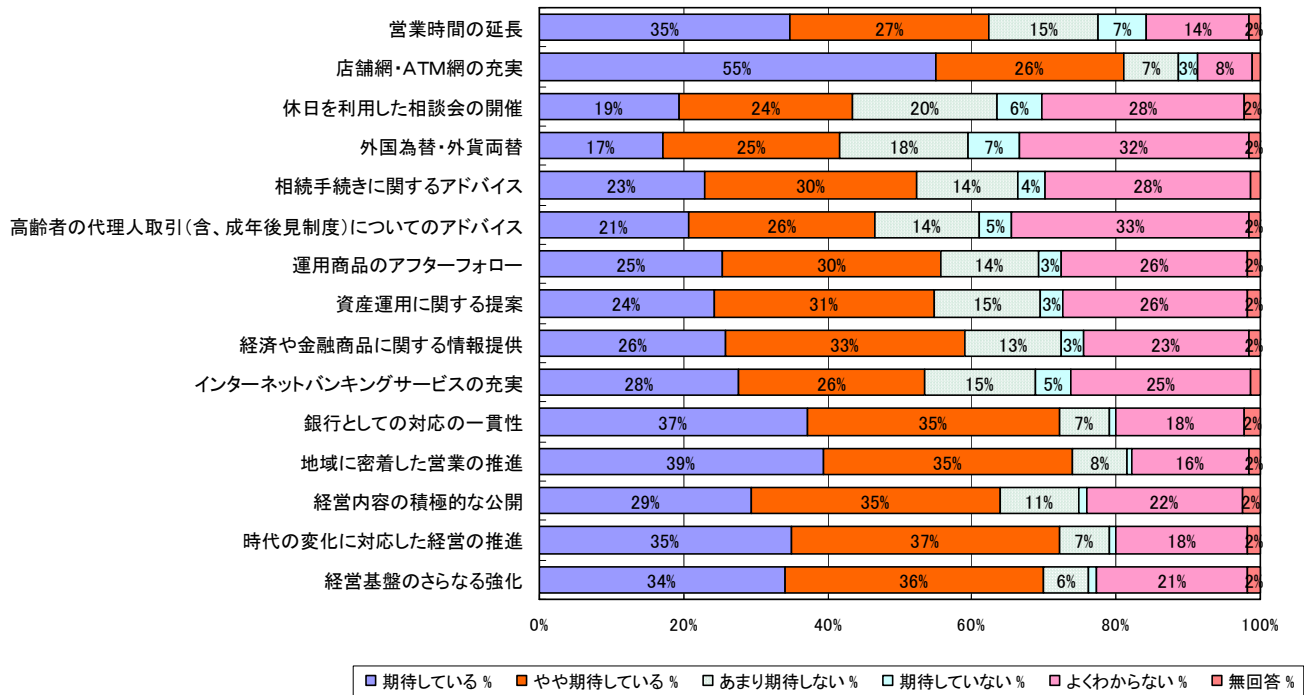
期待している % やや期待している % あまり期待しない % 期待していない % よくわからない % 無回答 %

個人先

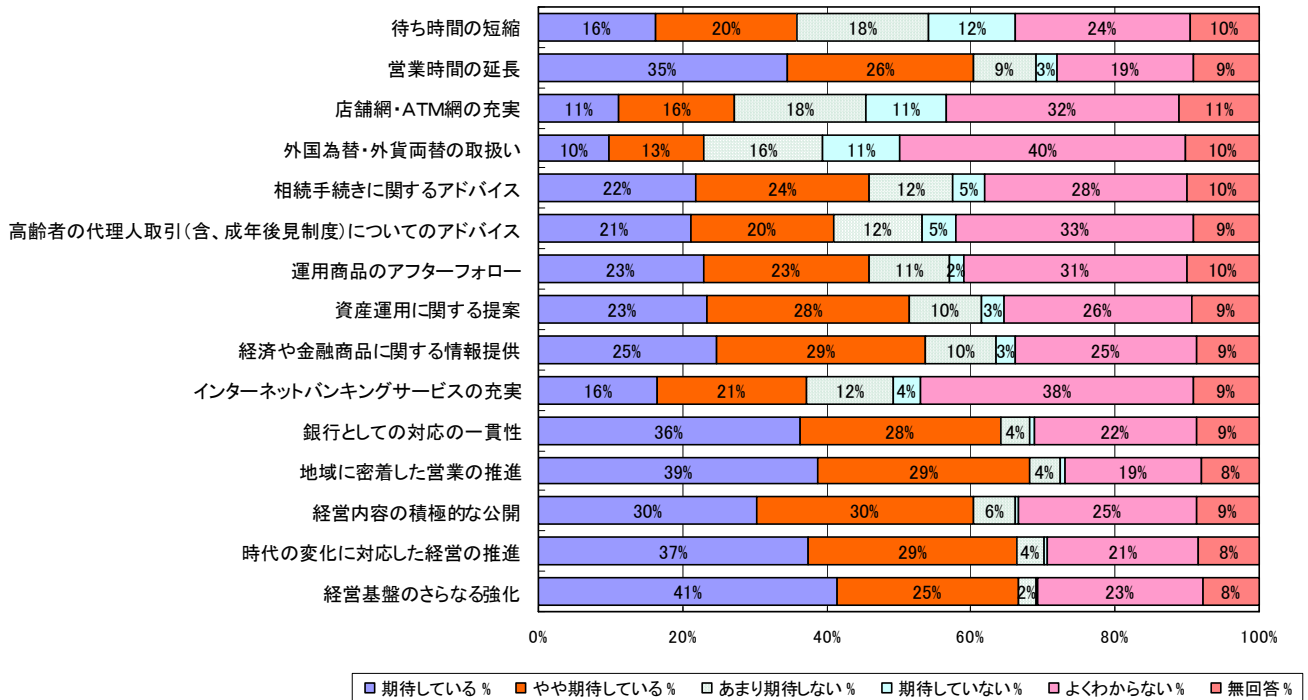


期待している % やや期待している % あまり期待しない % 期待していない % よくわからない % 無回答 %

個人先のうち現役層



個人先のうちシニア層

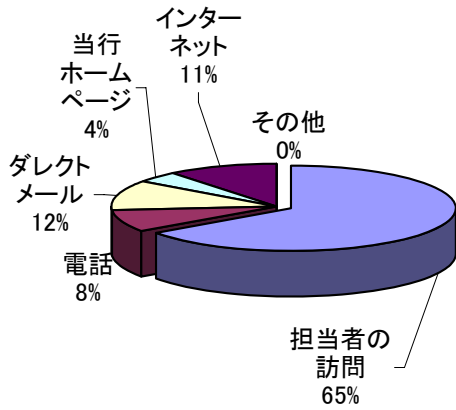


当行に対して、「地域に密着した営業の推進」、「経営基盤のさらなる強化」を期待するご回答や、「時代の変化に対応した経営の推進」を期待するご回答が多くありました。

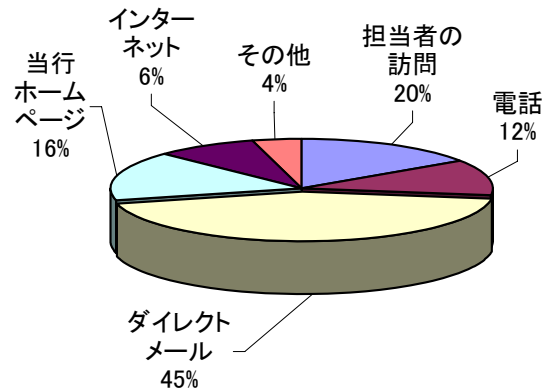
今後も、お客様からいただいたご期待にお応えできるよう、常に「お客様中心主義」の姿勢で取組んでまいります。

(8) お客様への最も適した情報提供手段について

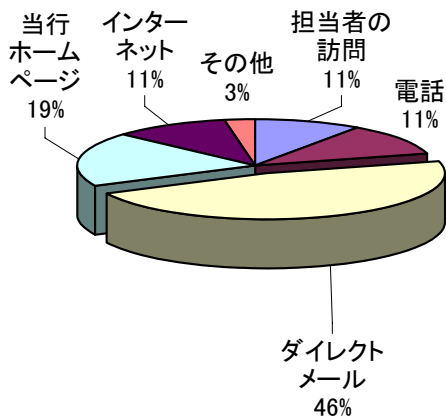
事業所先



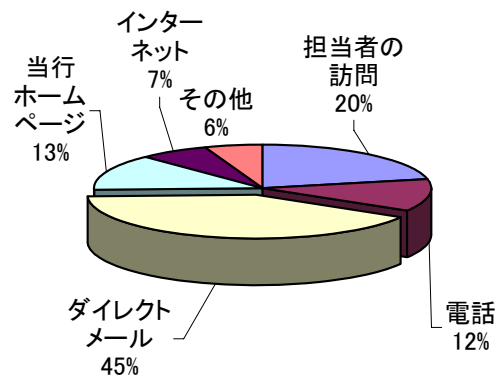
個人先



個人先のうち現役層



個人先のうちシニア層



静岡中央銀行からの情報提供で、最も適した手段については、事業先のお客様の65%が「担当者への訪問」、個人先のお客様の45%が「ダイレクトメール」と、それぞれ最も多い回答をいただきました。

今後も、お客様一人ひとりのニーズにお応えできるよう、迅速かつ的確な情報提供に努めてまいります。

3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取組み（平成24年度中）

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	<p>◇「お買物券付定期預金」の発売（平成24年4月～平成25年3月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元商店街等の活性化のため、地元商店街やショッピングセンター等で利用できる「お買物券付定期預金」を発売（平成19年12月より）。 ※平成24年度実施回数：9回（7地区） ※お買物券配布先数：3,148名、お買物券配布額・・・16百万円 <p>◇「富士山フォトコンテスト」の実施（平成24年5月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、地域の活性化に貢献するため、「富士山フォトコンテスト」を開催（平成23年5月より毎年実施）し、最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。入賞作品は、ホームページ上で公表、当行本支店で写真展を開催。 <p>◇「しずちゅうクレジットラインリリーフ」（事業者向け無担保ローン）の商品内容改訂（平成24年8月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・融資期間を最長10年間（従来5年間）とするなど、顧客ニーズを踏まえ、商品内容を改訂。 <p>◇「医療機関向けセミナー」の開催（平成24年9月～平成25年3月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ミサワホームと共催し「サービス付高齢者向け住宅開設経営セミナー」を静岡県内各地で3回開催、個別相談等お客様へのサポート体制を強化。 <p>◇「しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」の開催（平成24年9月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学童の心身の健全な育成支援のため、「静岡県学童野球連盟」および「静岡県少年野球振興会」と共催し、「第1回しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」を開催（約290チームが参加）。入賞作品は、ホームページ上で公表、当行本支店で写真展を開催。 <p>◇「やら^{まい}米かプレゼント定期預金」の発売（平成24年10月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浜松ブランド認定品「やら米か」をプレゼントする地産地消定期預金「やら米かプレゼント定期預金」を遠州エリア4ヵ店で発売（平成23年10月より毎年実施）。 <p>◇「ビジネスクラブセミナー」の開催（平成24年10月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域企業の経営者を応援するため、ビジネスクラブセミナーを開催。「ゼロから学んだ経営術」と題し、特別講師として「小松ばね工業株式会社 代表取締役会長 小松節子氏をお招きし、中小企業経営の勘所について講演。 <p>◇「しずちゅう中小企業会計活用資金」の創設（平成24年11月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・財務経営力の強化に努める中小企業者の方に対し、最大年▲0.4%の金利優遇制度「しずちゅう中小企業会計活用資金」を創設。 <p>◇「法務相談・お客様セミナー・出張講座の充実」（平成17年度～）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様ニーズの高い「法務相談」1,350件、「お客様セミナー」13回、営業店への「出張講座」67回実施。
店舗	<p>◇「厚木支店」新築オープン（平成24年5月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年5月、厚木支店（神奈川県海老名市）新築移転オープン。駐車場スペース14台に増設、相談スペースの拡大、店舗入口に点字ブロック設置、LED照明採用等、環境やバリアフリーに配慮した店舗へ。 <p>◇「長泉支店」新築移転オープン、同三島北出張所リニューアルオープン（平成24年11月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年11月、長泉支店（静岡県駿東郡長泉町）新築移転オープン。駐車場スペース69台設置。 ・同三島北出張所（静岡県三島市）をリニューアルオープン。

以上