

平成18年6月30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）」の結果のお知らせについて

静岡中央銀行では、地域密着型金融推進計画に基づき、お客様の満足度の実態や当行へのニーズの把握を目的として「お客様満足度調査（アンケート）」を実施いたしましたので、その結果をお知らせします。

ご協力いただきました多くのお客様・地域の皆さまに、厚くお礼申し上げます。

おかげさまで回答率も高く、多くの皆さまからご意見・ご要望を頂きました。

今後、この貴重なご意見・ご要望を活かし、お客様の目線で、中期経営計画の基本方針である「お客様中心主義」を更に徹底して、経営目標である「お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行」を目指し努力してまいります。

### 記

#### 1. アンケートの実施方法について

アンケートは、当行とお取引を頂いている個人のお客様、法人・個人事業先のお客様（無作為に抽出）、営業店のお近くにお住まいの未取引の皆さま等に、平成18年2月20日～27日に郵送・訪問及び店頭を通じて実施いたしました。

アンケート依頼先	依頼先数	ご回答先数	回収率
個人先	4,000	609	15.2%
法人・個人事業先	3,822	818	21.4%
うち個人居住用賃貸住宅融資先	500	112	22.4%
合計	7,822	1,427	18.2%

#### 2. 主な調査結果について

調査項目は多岐にわたりましたが、主な調査結果は下記の通りです。

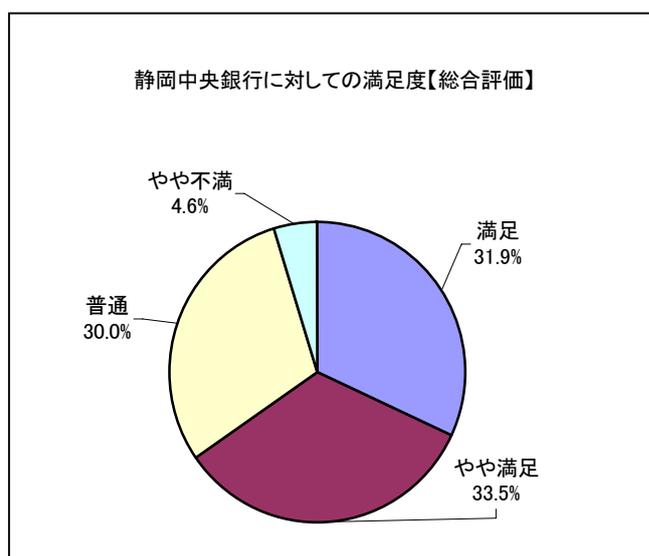
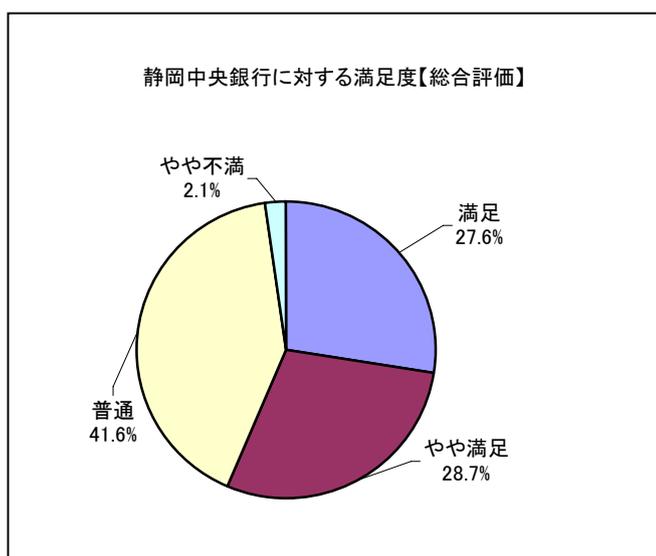
- ①『総合的な満足度』は、
- ・個人のうち56%のお客様から「満足している」あるいは「やや満足している」とのご回答を頂き、約42%が「普通」、2%が「やや不満」との調査結果でした。
  - ・法人・個人事業先のうち65%のお客様から「満足している」あるいは「やや満足している」とのご回答を頂き、30%が「普通」、5%が「やや不満」との調査結果でした。
  - ・個人、法人・個人事業先とも約60%以上のお客様から「満足している」あるいは「やや満足している」とのご回答を頂きましたが、まだお取引を頂いていない地域の皆さまの回答も多く、個人、法人・個人事業先とも30%以上の皆様から「普通」とのご意見をお寄せいただきました。これらのご意見を真摯に受け止め、今後もお客様・地域の皆さまにご満足いただき、「信頼されるいきいき輝く銀行」を目指し努力してまいります。

②『行員に対する満足度』については、「お客様への対応」、「親しみやすさ」等に関する質問を行ない、ほぼ全ての項目について90%以上のお客様から、「満足」あるいは「やや満足」とのご回答を頂きました。この結果につきましては、当行の行員がお客様・地域の皆さまから、ご支持をいただいているものとして、引き続き一層の向上に努めてまいります。一方、「商品・業務の知識」、「窓口での待ち時間」などの質問では、「やや不満」・「不満」とのご意見も10~20%お寄せいただくなど、多くの改善の余地があるとのこと指摘もいただき、行員研修の充実や待ち時間短縮運動の実施など通じて改善を図ってまいります。

③『当行に対する印象』については、「信用力」、「安定性」などの項目については90%以上のお客様から優れているとのこと回答をいただいております。反面、積極性・先進性や利便性の面においては改善の余地があるとのこと指摘をいただき、今後改善を図ってまいります。

【 個人先 】

【 法人・個人事業先 】



### 3. お客様からのご要望等を踏まえた具体的な取り組み事項

大項目	具体的内容
I. お客様の利便性の向上に向けた取り組み	① 消費者ローン、事業者向けローンのインターネット申込み受付を開始、ダイレクトセンター設置（平成18年4月3日）
(1) 申込受付体制の拡大と商品内容の拡充	② お客様のニーズに合わせた住宅ローン内容改定 ③ お客様のニーズに合わせたビジネスローン内容改定
(2) ATMの利便性向上	① 他金融機関とのカード入金業務の提携（平成18年5月6日） ② ATM通帳繰越機能追加（平成18年10月中旬稼働予定） ③ ATM一部入金機能追加（平成18年10月中旬稼働予定）

(3)インターネットバンキングの強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業所先「しずちゅうビジネス WEB」取扱開始 (平成 17 年 10 月 3 日)</li> <li>② マルチペイメントネットワーク (ペイジー) サービス開始 (平成 18 年 1 月 16 日)</li> <li>③ インターネットバンキングの同時接続可能数 (パス) を増設 (平成 18 年 3 月)</li> </ul>
II. 偽造・盗難等キャッシュカード対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>① ATM による「キャッシュカードご利用限度額変更サービス」開始 (平成 17 年 6 月 27 日)</li> <li>② キャッシュカード・通帳等の紛失・盗難のお届けを 24 時間受付体制開始 (平成 17 年 8 月 1 日)</li> <li>③ 他行 ATM1 日あたり出金限度額を 50 万円に引下実施 (平成 18 年 5 月 6 日)</li> <li>④ ATM 異常取引検知サービス開始準備中</li> </ul>
III. その他の取組み事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 営業店窓口における『待ち時間短縮運動』の全店推進。</li> <li>② 書類の簡素化 (普通預金新規申込書をワンライティング方式に変更)</li> </ul>

#### 4. 今後の課題

今回の「お客様満足度調査 (アンケート)」結果を踏まえ、更なる CS の取組強化に努めます。「待ち時間短縮」、「行員のレベルアップ」、「情報提供力・提案力の強化」、「事務手続等の効率化」、「セキュリティ強化」、「情報開示の充実」など、今後もお客さまのご意見・ご要望を可能な限り、経営に反映するよう努力してまいります。

以 上