

平成 19年 6月 29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

静岡中央銀行（社長 奥田 一）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ニーズの把握及び、ご意見・ご要望を銀行経営施策に反映させることを目的に、昨年度に引続き「お客様満足度調査（アンケート）」を実施いたしました。

そのアンケート結果と平成18年度中にお客様から寄せられたご意見で改善された項目についてお知らせ致します。アンケートにご協力いただきました多くのお客様・地域の皆様にはこの場をお借りして心より御礼申し上げます。

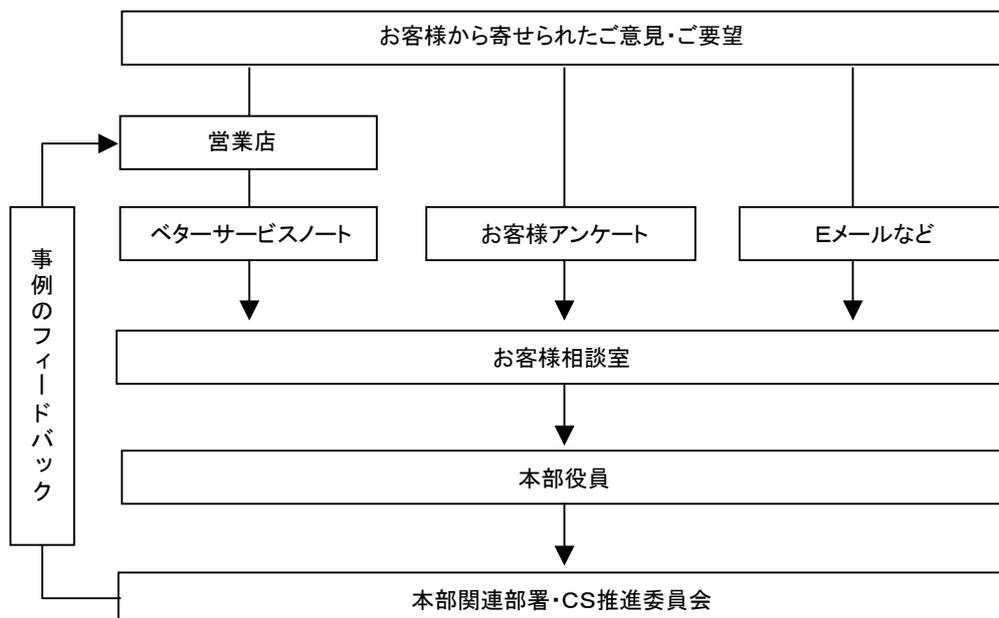
今後も貴重なご意見・ご要望を活かし、お客様の目線で当行の経営目標である「お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行」を目指し努力してまいります。

記

1. 静岡中央銀行のCS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、お客様からの貴重なご意見・ご要望を経営に反映させるため、本部・支店が一体となった体制のもと、CS推進委員会、お客様相談室等を通じ、「お客様満足度の向上」に努めております。



特にお客様から寄せられたご意見・ご要望は、営業店から「ベターサービスノート」として毎日寄せられ、「緊急を要するもの」、「本部対応が必要なもの」は「本部対応シート」を作成し対応しております。

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

調査期間 平成19年2月15日から平成19年3月31日
 調査方法 郵送（当行取引先から無作為に抽出）・訪問、店頭窓口（取引先・未取引先）

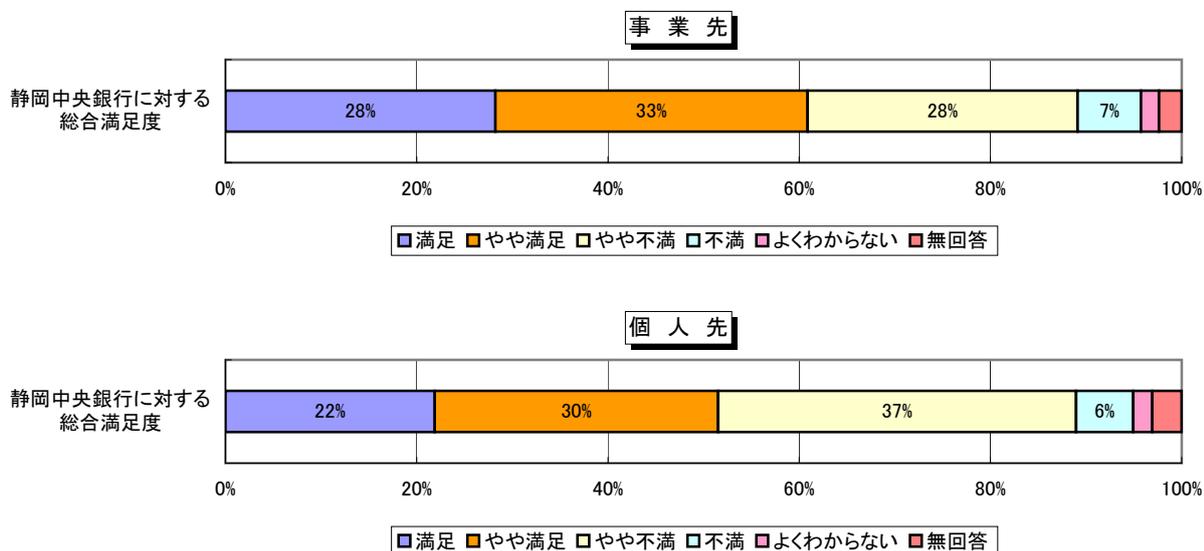
アンケート依頼先	調査先数	回答先数	回収率
事業所先（取引先・未取引先）	4,000	634	15.9%
個人先	4,000	553	13.8%
合計	8,000	1,187	14.8%

「お客様アンケート」の主な質問内容

- (1) 静岡中央銀行に対する総合満足度について
- (2) 静岡中央銀行に対する今後の取引について
- (3) 静岡中央銀行のATMについて（個人先のみ）
- (4) 静岡中央銀行行員に対する満足度について

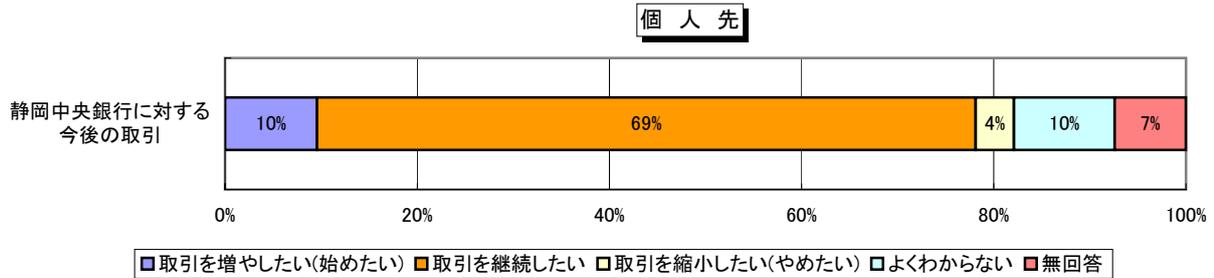
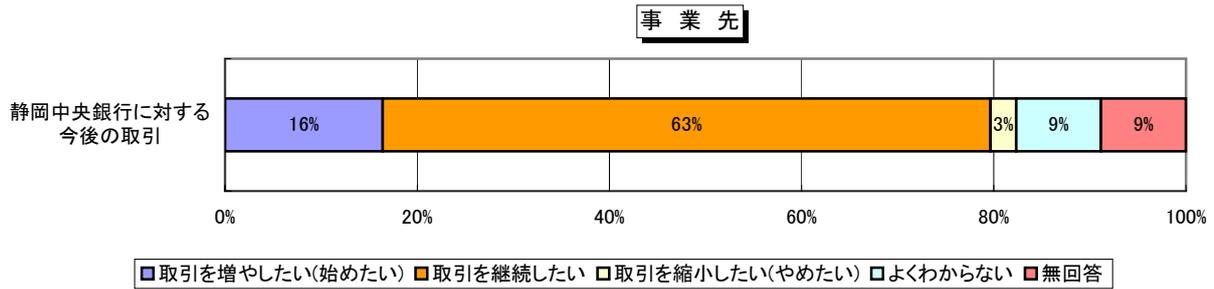
「お客様アンケート」の結果

(1) 静岡中央銀行に対する総合満足度について



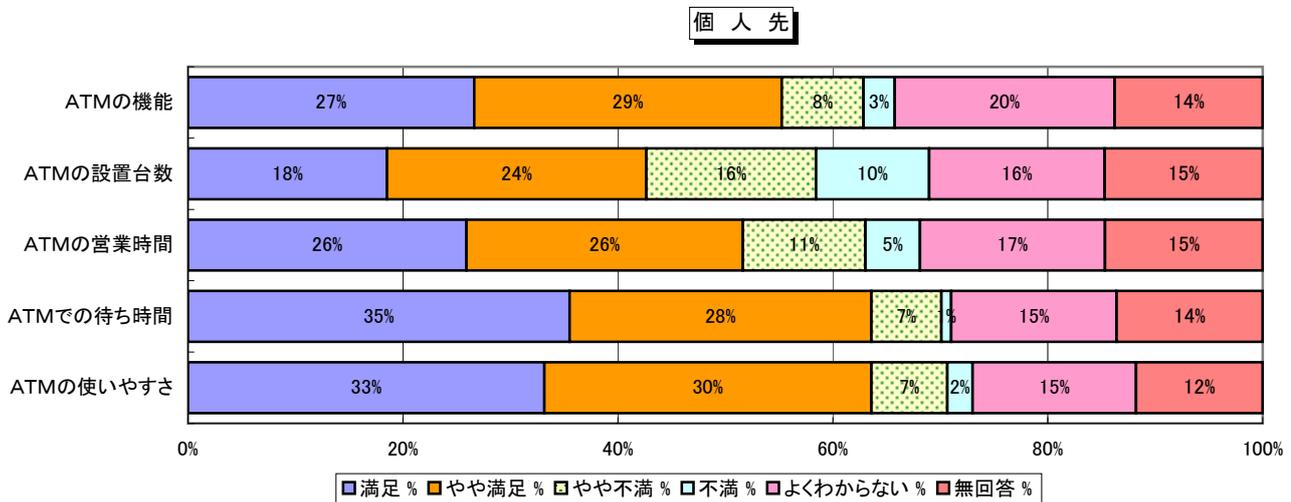
静岡中央銀行に対する総合満足度については、事業先の61%から「満足」あるいは「やや満足」とのご回答をいただきました。
 また個人先の52%から「満足」あるいは「やや満足」とのご回答をいただきました。
 個人先からの評価が若干低く、今後は更なる個人向けの商品・サービスの提供を検討してまいります。

(2) 静岡中央銀行に対する今後の取引について



静岡中央銀行との今後の取引については、事業先の79%から「取引を増やしたい(始めたい)」あるいは「取引を継続したい」とのご回答をいただきました。
また個人先も79%から同様のご回答をいただきました。

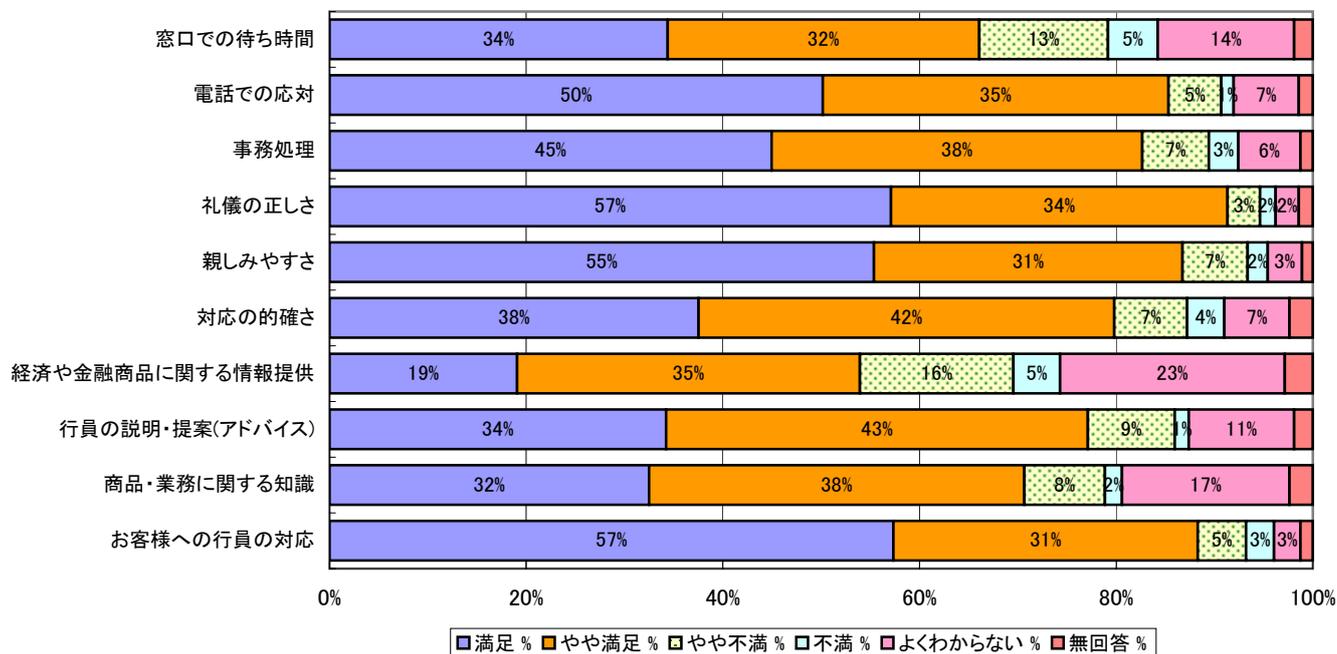
(3) 静岡中央銀行のATMについて(個人先のみ)



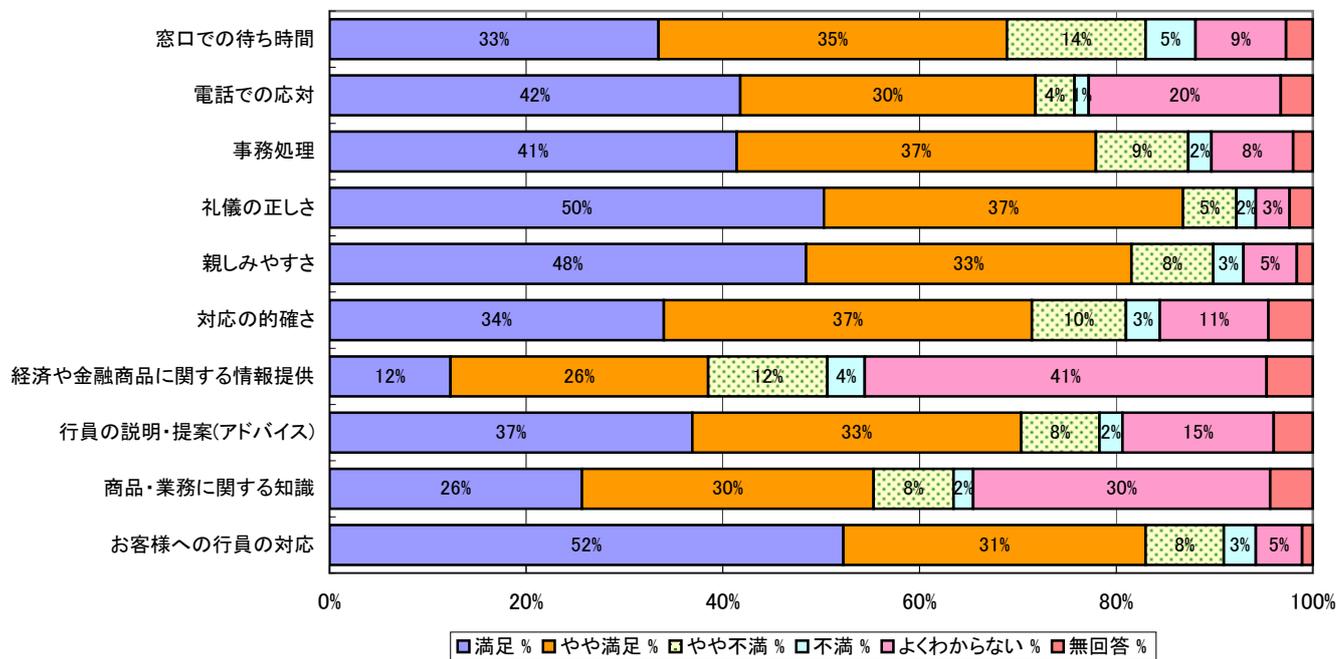
静岡中央銀行のATMについては、各項目ともに「満足」および「やや満足」との回答をいただきました。
ATMの設置台数については現在セブン銀行との提携をしており、平成18年度は店舗外ATMを2ヶ所設置いたしました。

(4) 静岡中央銀行行員に対する満足度について

事業先



個人先



静岡中央銀行行員に対する満足度については、各項目において概ね「満足」あるいは「やや満足」とのご回答をいただきました。行員のレベルアップを目指し、今後も研修体制の充実を図ってまいります。

3. お客様からのご意見・ご要望から反映した主な具体的取組事項（平成18年度中）

項目	主な具体的内容
ATMの改善	・他金融機関（第二地方銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫）とのATM相互入金（入金ネット）の取扱開始。（平成18年5月）
	・ATMに通帳繰越機能を追加。（平成18年10月）
	・ATMに一部入金機能を追加。（平成18年10月）
	・ATMに時間外手数料表示機能を追加。（平成18年10月）
	・視覚障害者向け音声対応付ATMを1台追加（計5台）。（平成19年3月）
	・沼津駅前の複合商業施設にBiBi沼津出張所（店舗外ATM）を開設。（平成18年4月）
	・藤枝駅前のショッピングセンター内にアピタ藤枝出張所（店舗外ATM）を開設。（平成18年6月）
偽造・盗難キャッシュカード対策	・他行ATMによる出金限度額を200万円から50万円に変更。（平成18年5月）
	・不正出金を防止するため、ATM異常取引検知システムを稼動。（平成18年9月）
	・ATM暗証番号データの暗号化の実施。（平成18年10月）
	・ATM利用明細の口座番号の一部消去。（平成18年10月）
インターネットバンキング	・インターネットバンキング回線を7回線増加。（平成18年7月、19年3月）
	・モバイルバンキング利用可能会社を、NTTdocomoに加え、au、ソフトバンクモバイルの2社を追加。（平成19年3月）
店舗	・渋沢支店（神奈川県秦野市）が、利便性向上し店舗新築オープン。（平成18年11月）
受付・審査体制等	・インターネット、FAX、電話等によるローン等の専用受付窓口として、ダイレクトセンターを開設。（平成18年4月）
	・クイックリフォームローン、ニューカードローンのインターネット受付開始。（平成18年12月）
	・ビジネスローンのインターネット受付開始。（平成18年12月）
	・住宅ローンの審査スピードを早めるため、融資部内に個人ローン審査グループを設置。（平成19年2月）
商品・サービス提供	・仕組預金ではない、3年・5年の高利回り個人向け定期預金「バリュー定期預金」を発売。（平成18年8月）
	・お客様のニーズに合わせて住宅ローンの商品内容を改定。
	・お客様のニーズに合わせてビジネスローンの商品内容を改定。
	・クイックリフォームローンの商品内容を改定。（平成18年11月）
	・資料請求サービスをダイレクトセンターで取扱開始。（平成18年11月）
	・地元中小企業の成長支援を目的とし、新しい金融手法を活用したCLO融資を取扱。（平成18年9月）
CS体制の充実	・コンプライアンス統括部による法務相談機能の強化・充実。
	・店舗レイアウト変更（28ヶ店実施）および事務習得率の向上によりCS重視の店頭体制を構築。
	・「待ち時間短縮強化」を目指し平成18年9月より店頭へのポスター掲示およびお客様へのアンケートを実施。
その他	・資産家セミナー、ビジネスクラブセミナーを実施。

以上