

平成 21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)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、中期経営計画および地域密着型金融の推進に基づき、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、「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20年度中にお客様から寄せられたご意見等で改善された主な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。

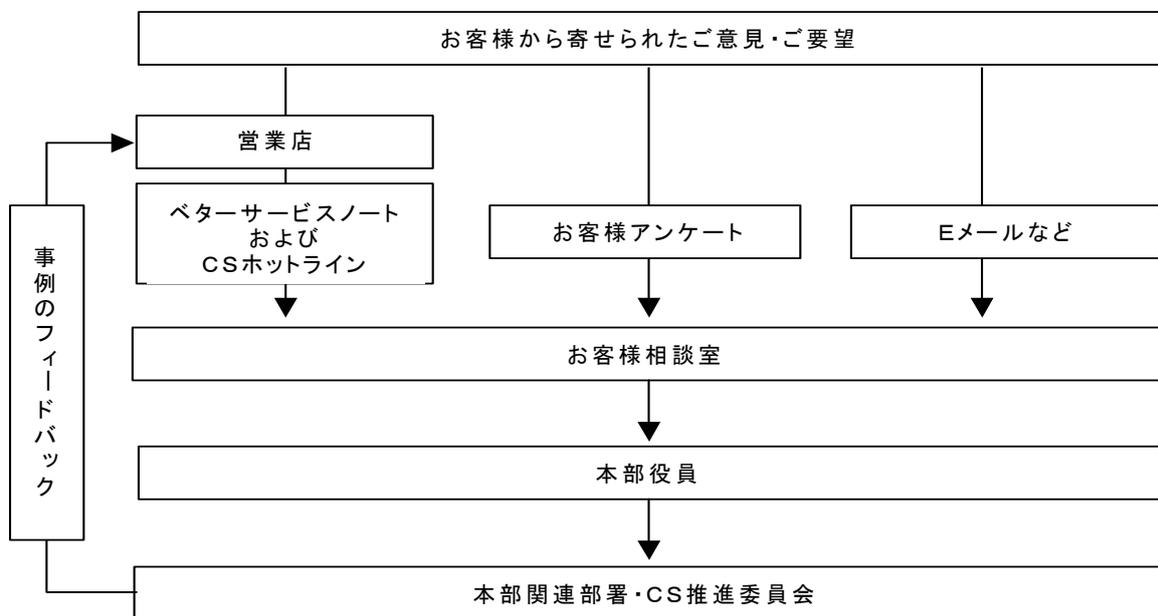
今後も貴重なご意見・ご要望を活かし、お客様の目線で当行の経営目標である「お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行」を目指し努力してまいります。

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。
さらに、平成20年6月に「CSホットライン」を創設し、お客様との面談により聞き込んだニーズを「ベターサービスノート」同様に日々本部へ報告され、営業店だけでは解決できない案件については、本部も一体となって取り組む等、お客様の更なるニーズ実現に向けて、組織的に対応しております。

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21年2月9日から平成21年3月10日

調査方法 郵送（当行取引先から無作為に抽出）

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）	3,360	813	24.2%
個人先（現役層）	4,000	927	23.2%
個人先（シニア層）	4,000	997	24.9%
合計	11,360	2,737	24.1%

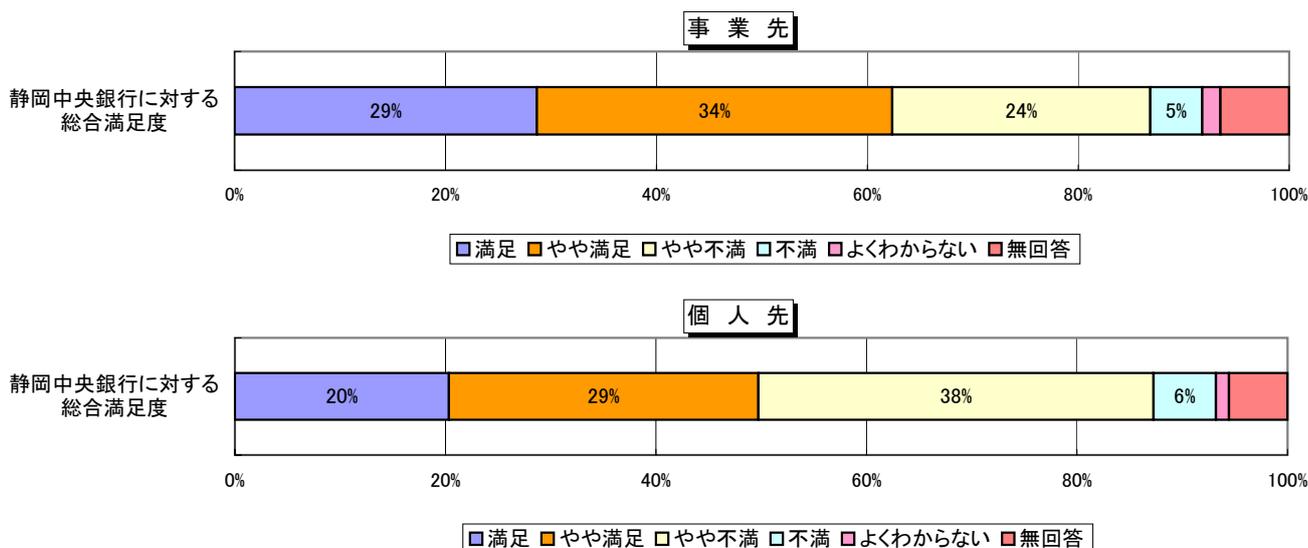
なお、お客様のニーズを更に細かく分析するために、個人のお客様については、給与振込先・住宅ローン利用先を中心とした「現役層」と、年金口座指定先・退職金定期利用先を中心とした「シニア層」に分けてアンケートを実施しました。

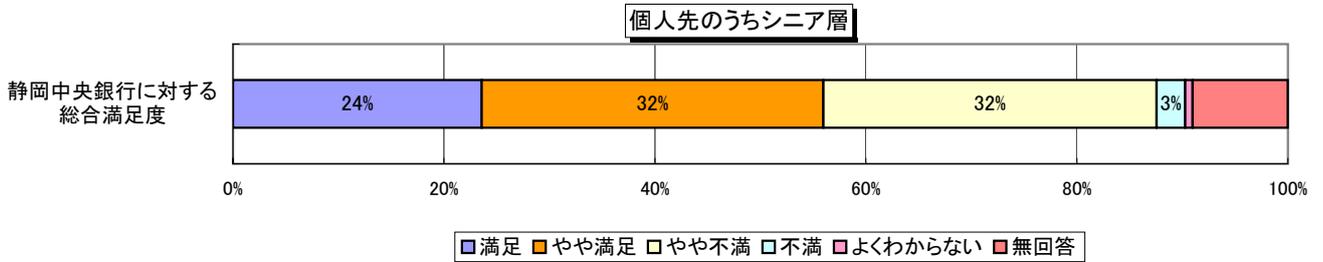
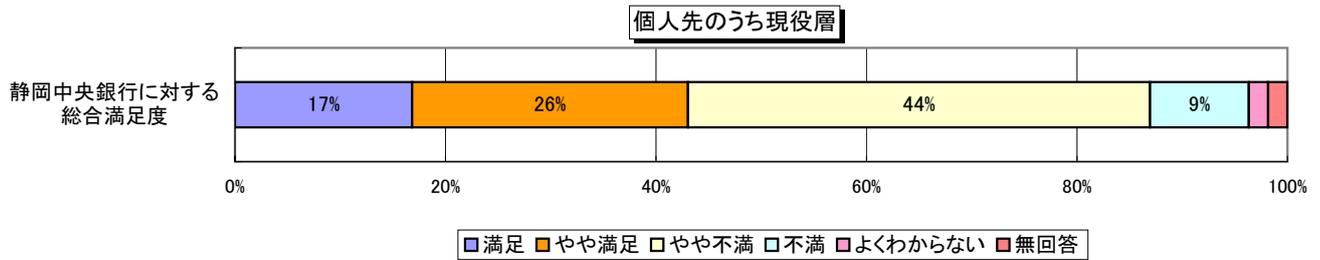
「お客様アンケート」の主な質問内容

- (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) 静岡中央銀行とお取引を始めたきっかけについて（事業先のみ）
- (4) 静岡中央銀行行員に対する満足度について
- (5) 静岡中央銀行に対する印象について
- (6) 金融機関との取引で最も重要な点について
- (7) 静岡中央銀行に対する期待感について

「お客様アンケート」の結果

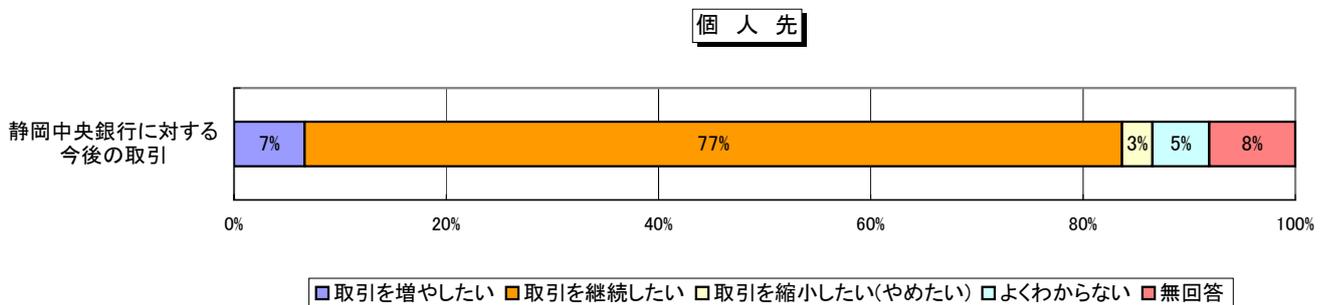
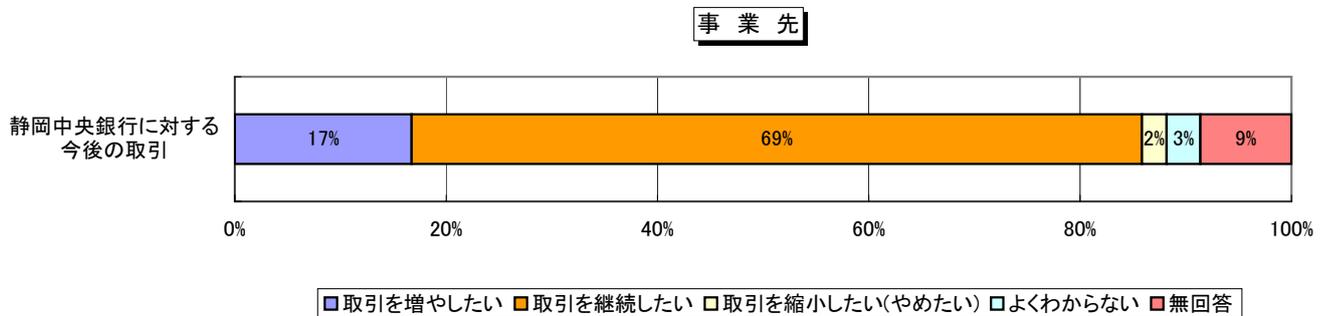
(1) 静岡中央銀行に対する総合満足度について



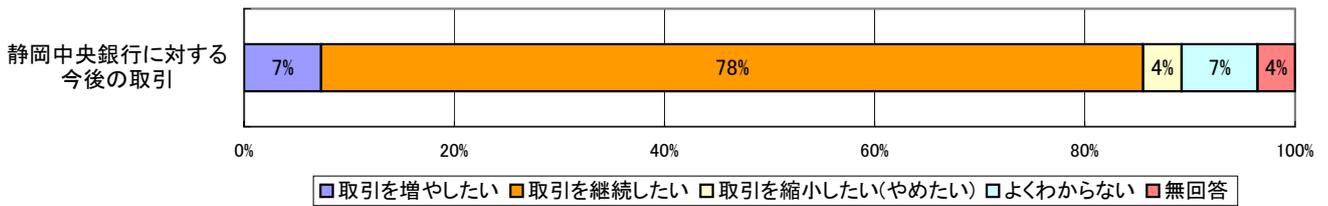


静岡中央銀行に対する総合満足度については、事業先は63%のお客様から「満足」「やや満足」とのご回答をいただき、昨年より高い評価となりましたが、個人先については全体で49%、そのうち現役層が43%、シニア層が56%という結果となりました。この結果を真摯に受け止め、今後も個人先、事業先とも、お客様のニーズに合った商品・サービスをご提供し、ご満足いただけるよう努めて参ります。

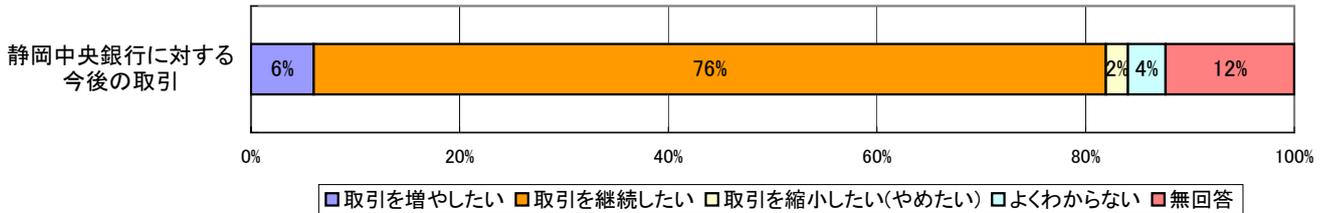
(2) 静岡中央銀行に対する今後の取引について



個人先のうち現役層



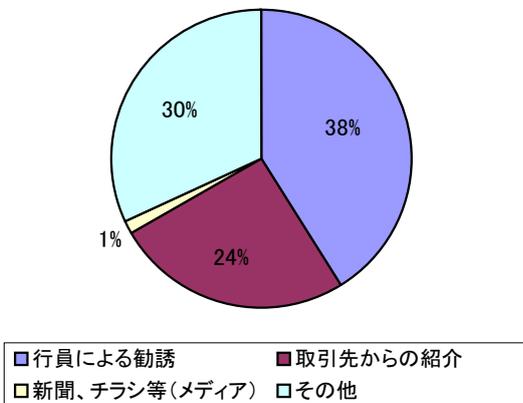
個人先のうちシニア層



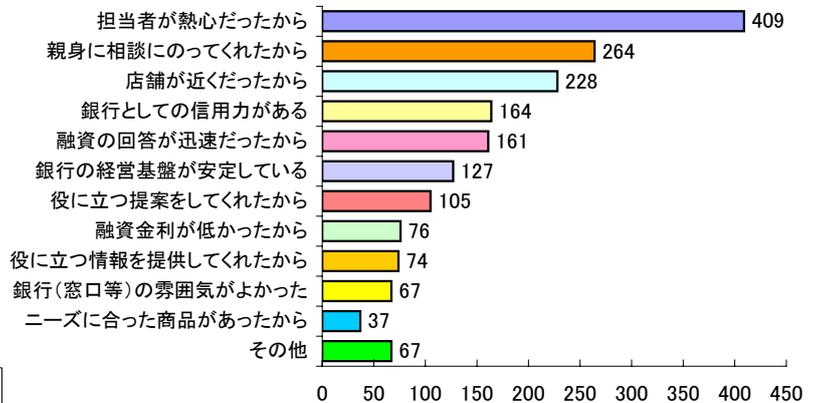
静岡中央銀行との今後の取引については、事業先および個人先とも8割超のお客様から「取引を増やしたい(始めたい)」あるいは「取引を継続したい」とのご回答を昨年よりも多くいただきました。
 今後も、お客様のベストパートナーとして、積極的な行動で誠実にお応えするよう努めて参ります。

(3) 静岡中央銀行とお取引を始めたきっかけについて(事業先のみ)

お取引を始めたきっかけについて

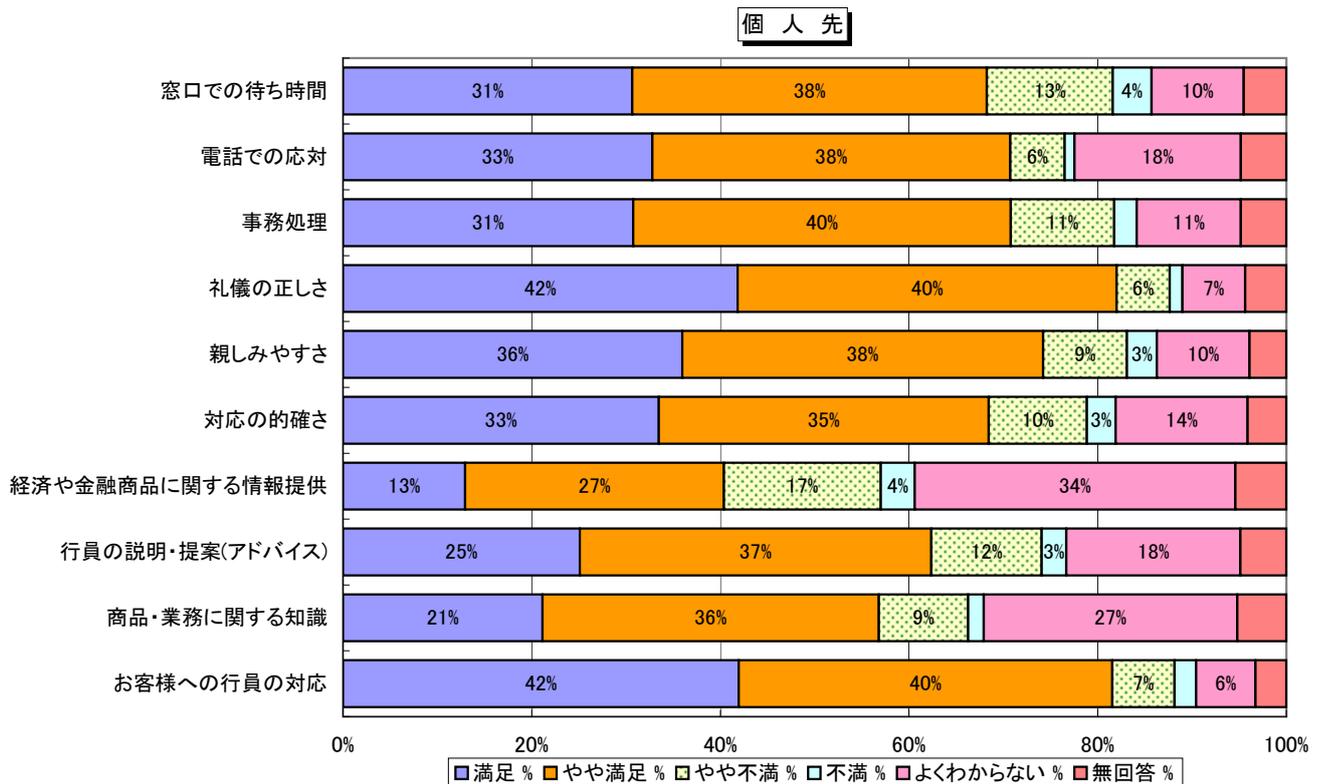
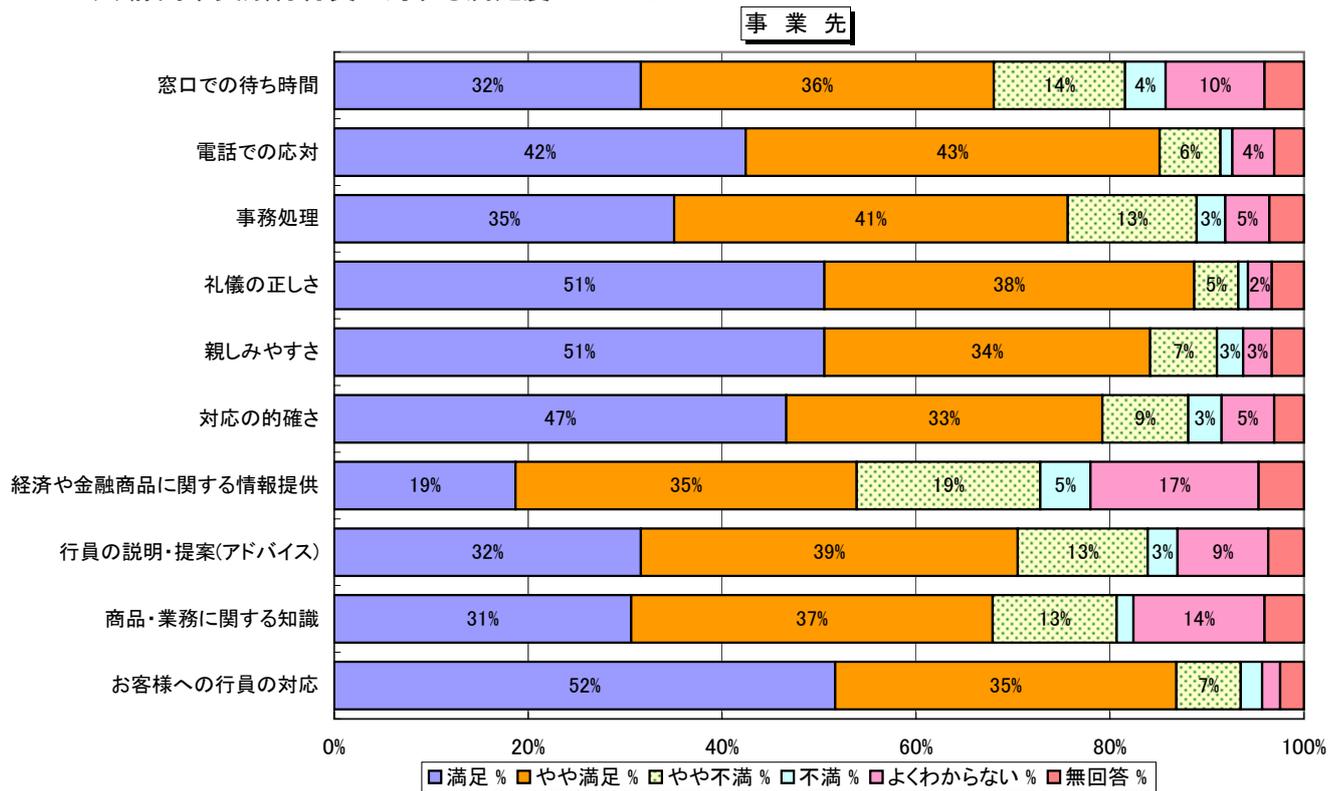


お取引を始めた決め手について

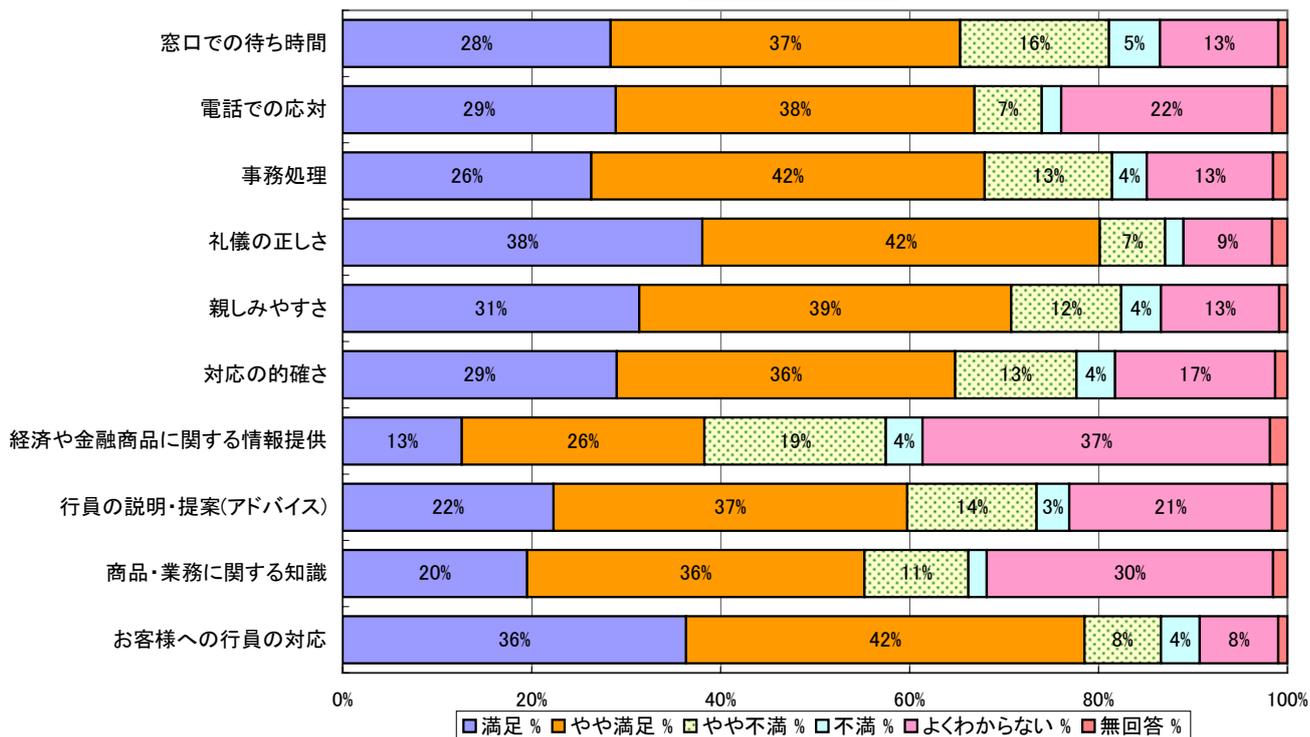


静岡中央銀行とお取引を始めたきっかけについては、38%のお客様が「行員による勧誘」、24%のお客様が「取引先からの紹介」との回答をいただき、お取引を始めた決め手については、「担当者が熱心だったから」「親身に相談にのってくれたから」との回答を多くいただきました。
 今後も、お客様に選ばれる銀行を目指して、一層の努力をして参ります。

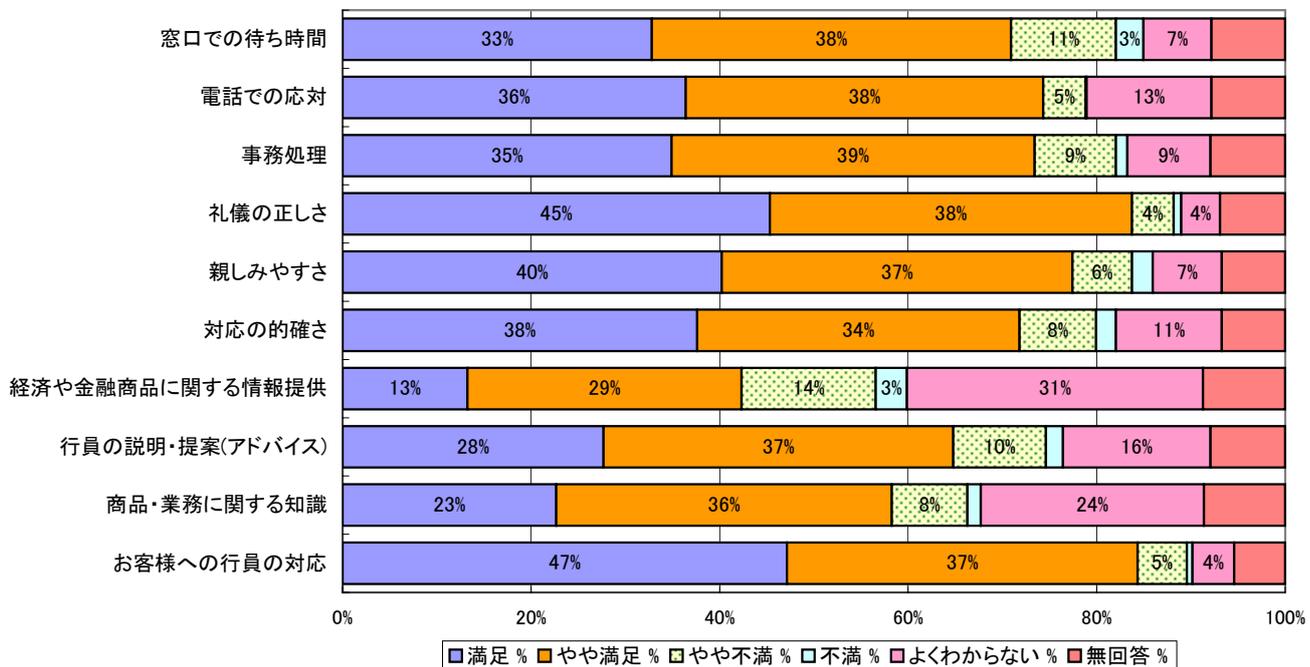
(4) 静岡中央銀行行員に対する満足度について



個人先のうち現役層



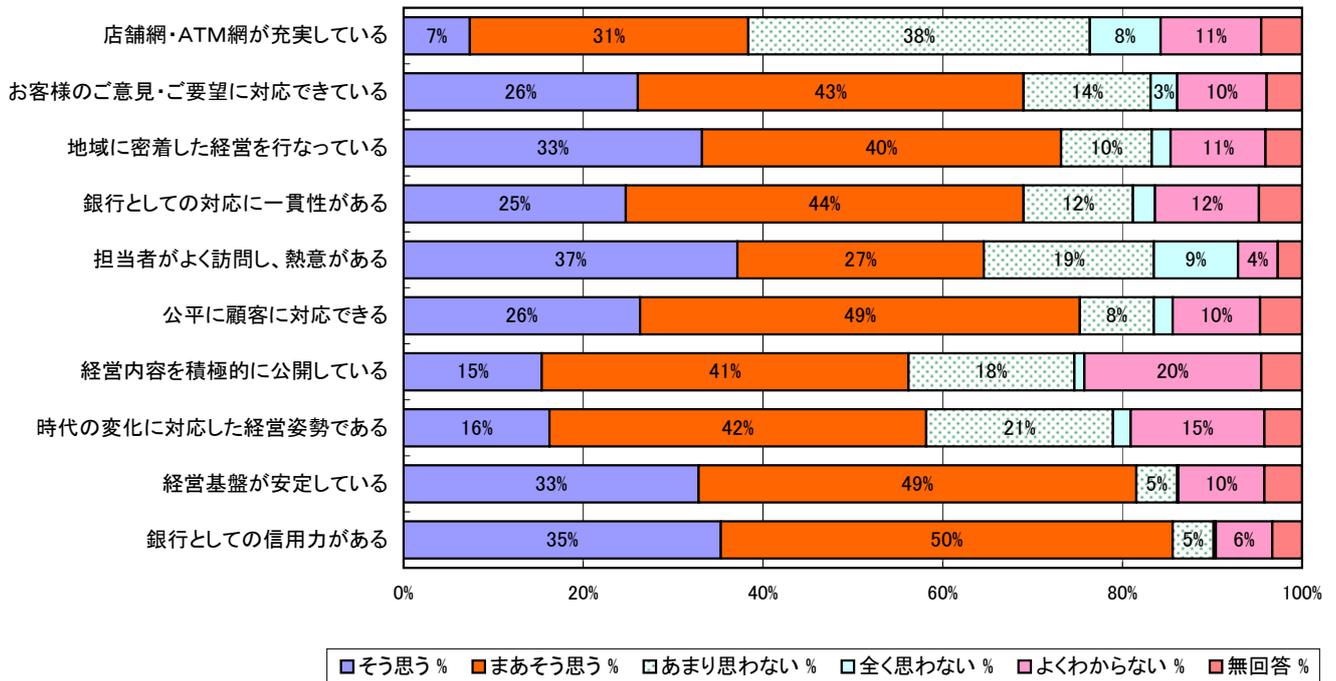
個人先のうちシニア層



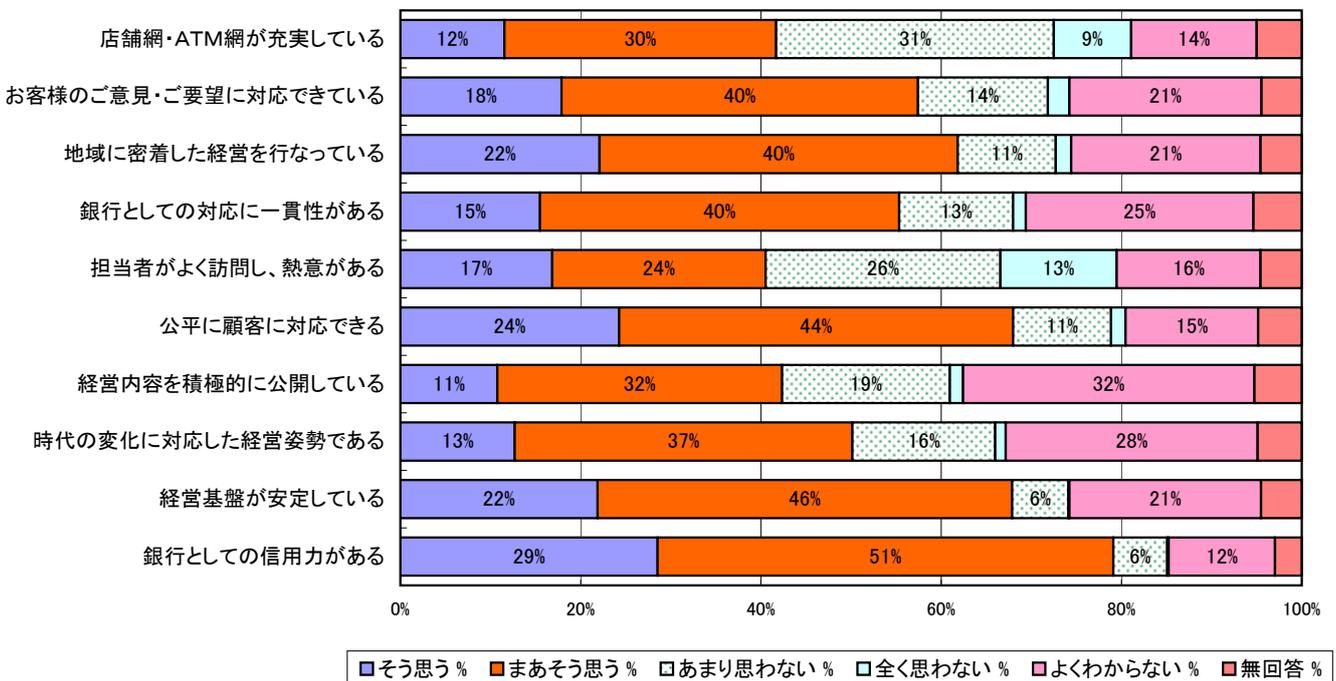
静岡中央銀行行員に対する満足度については、各項目において概ね「満足」あるいは「やや満足」とのご回答をいただきましたが、経済や金融商品に関する情報提供についての満足度が低いとの評価を昨年同様いただきました。引き続き、行員のレベルアップを目指し、今後も研修体制の充実を図って参ります。

(5) 静岡中央銀行に対する印象について

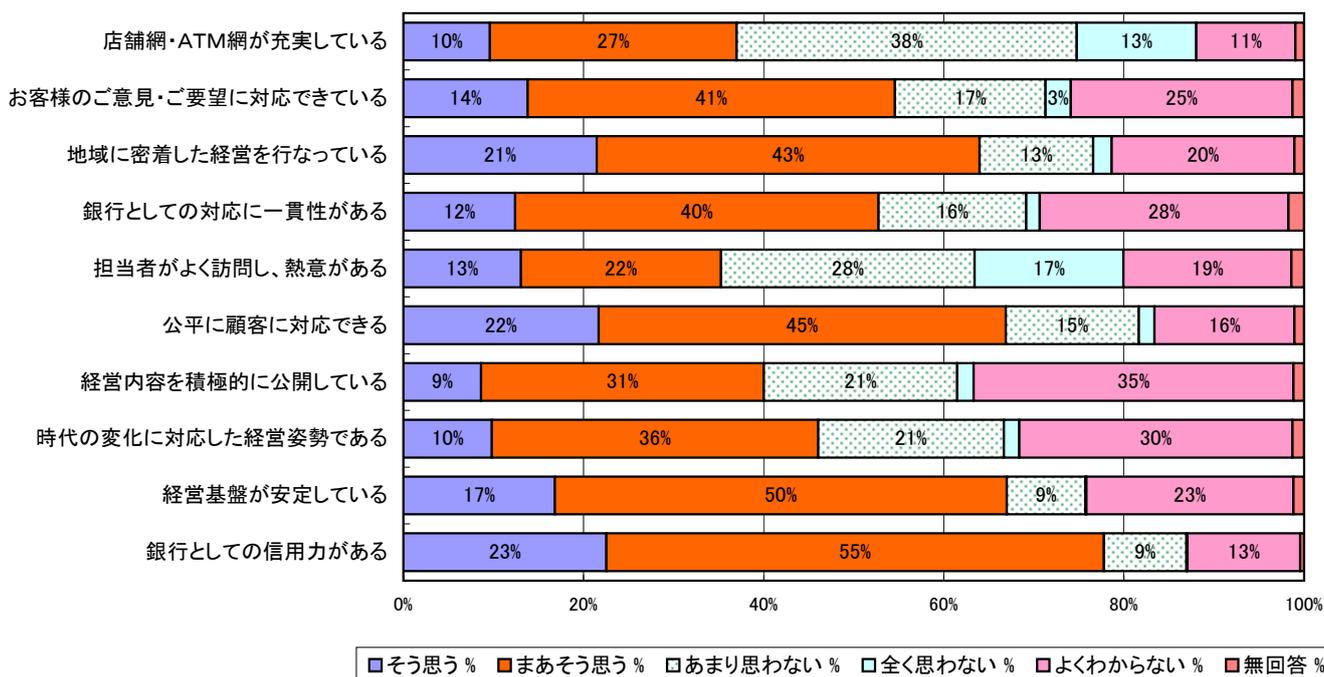
事業先



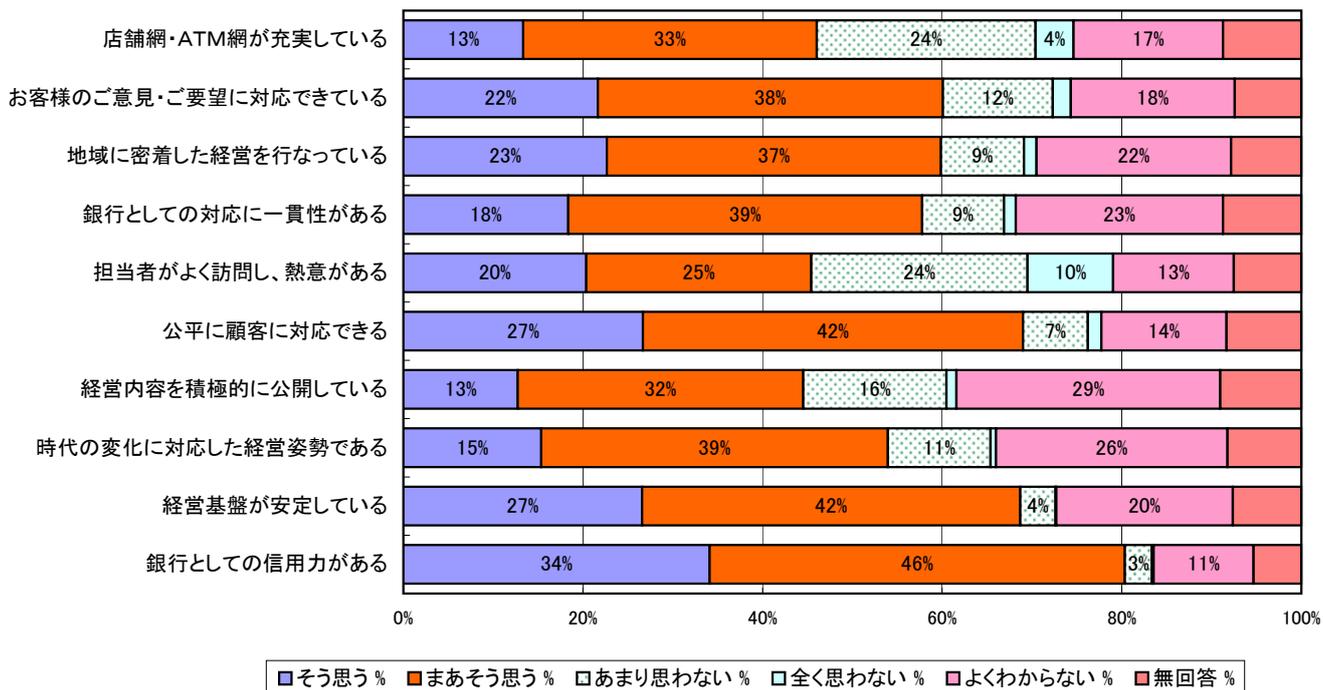
個人先



個人先のうち現役層



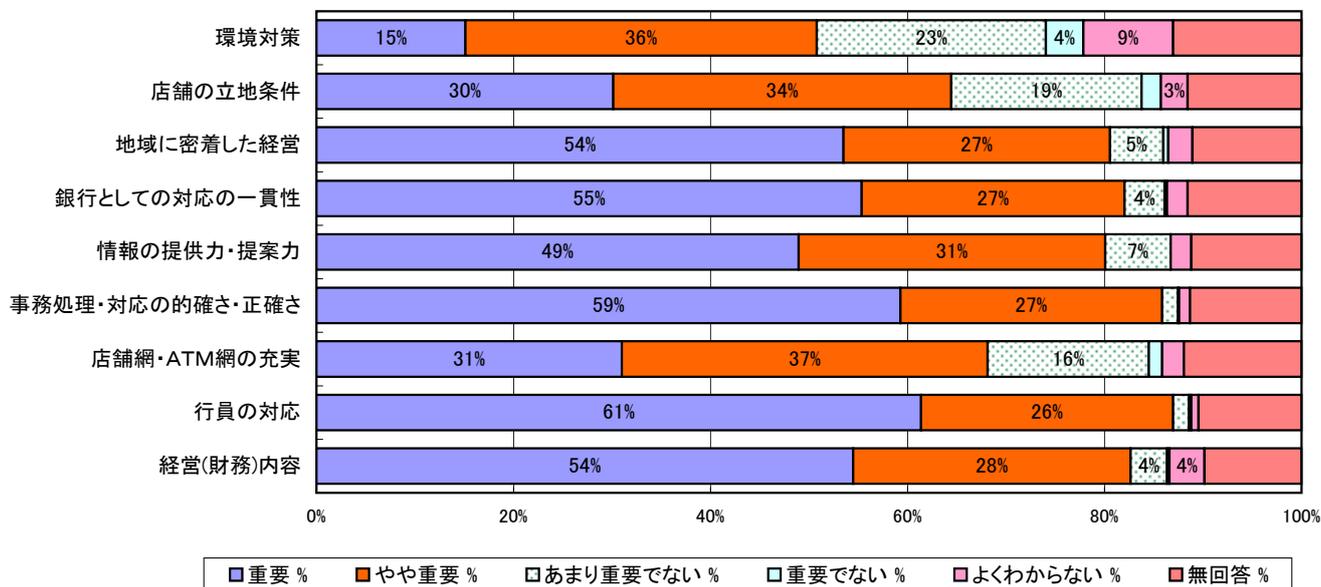
個人先のうちシニア層



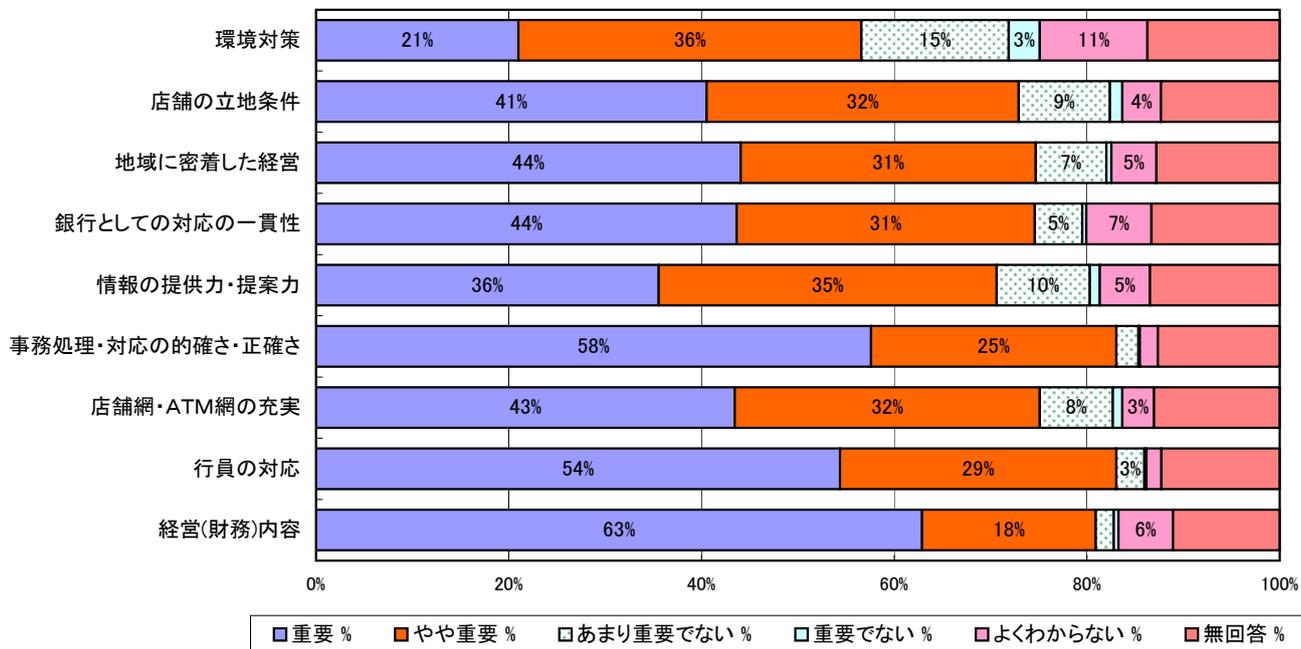
「銀行としての信用力」「安定した経営基盤」「公平な顧客対応」については、高い評価をいただきました。
 今後もお客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行を目指して、堅実で健全な経営に努めて参ります。

(6)金融機関との取引で最も重要な点について

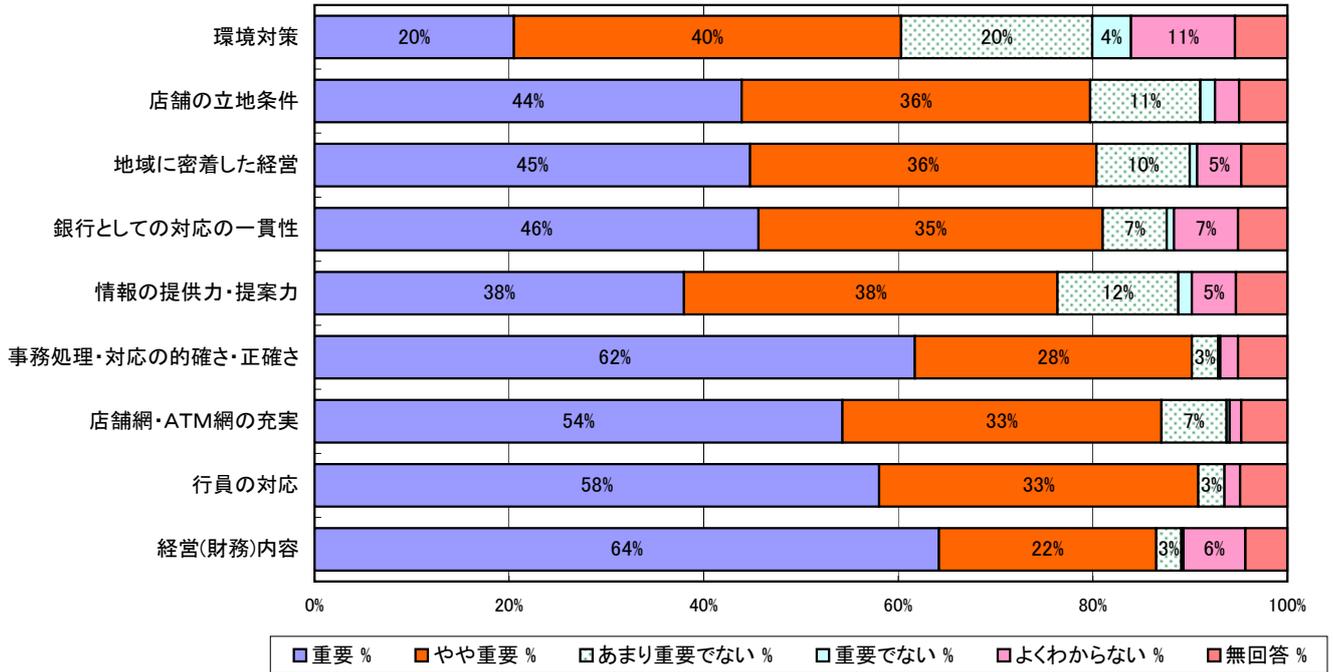
事業先



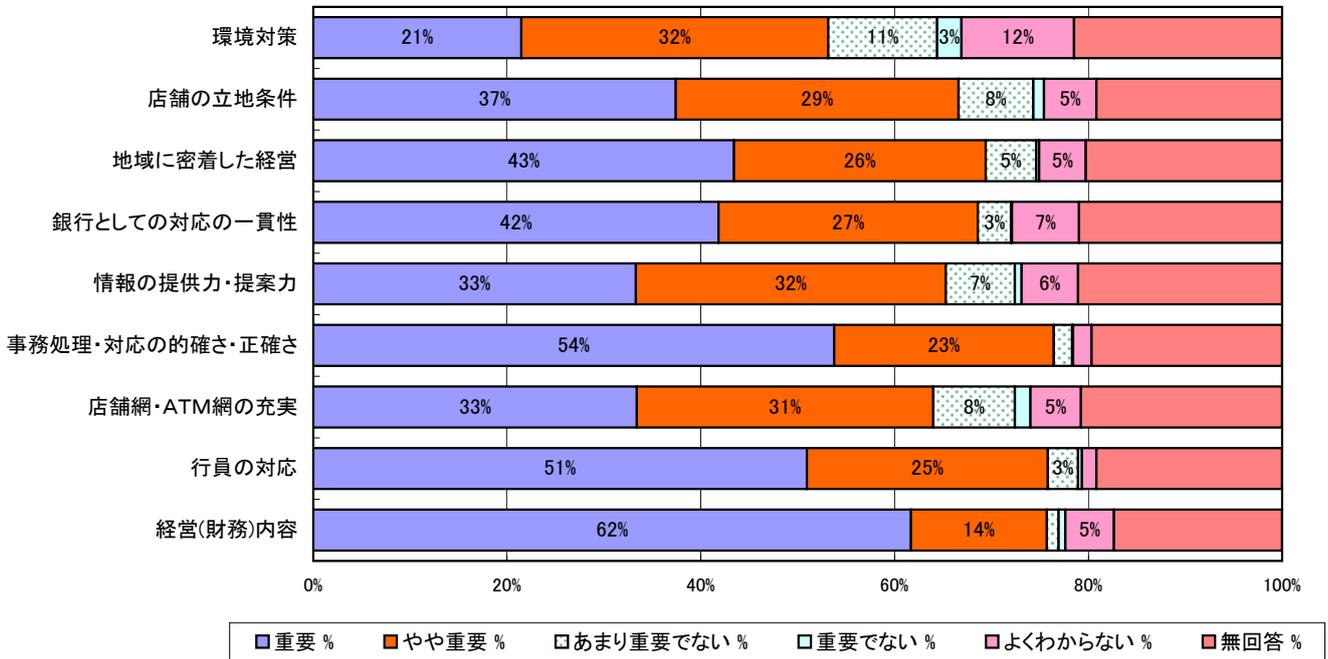
個人先



個人先のうち現役層



個人先のうちシニア層

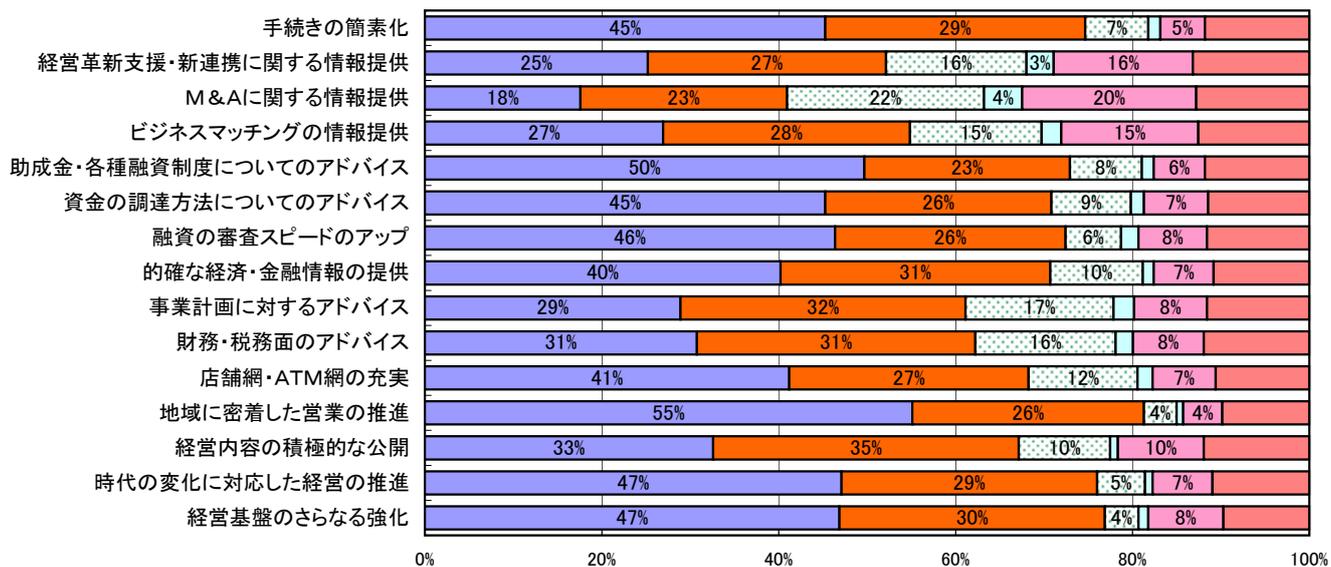


金融機関との取引については、「行員の対応」「事務処理・対応の的確さ・正確さ」を特に重要視されているお客様が、昨年同様事業先・個人先のお客様ともに多くありました。

引き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参ります。

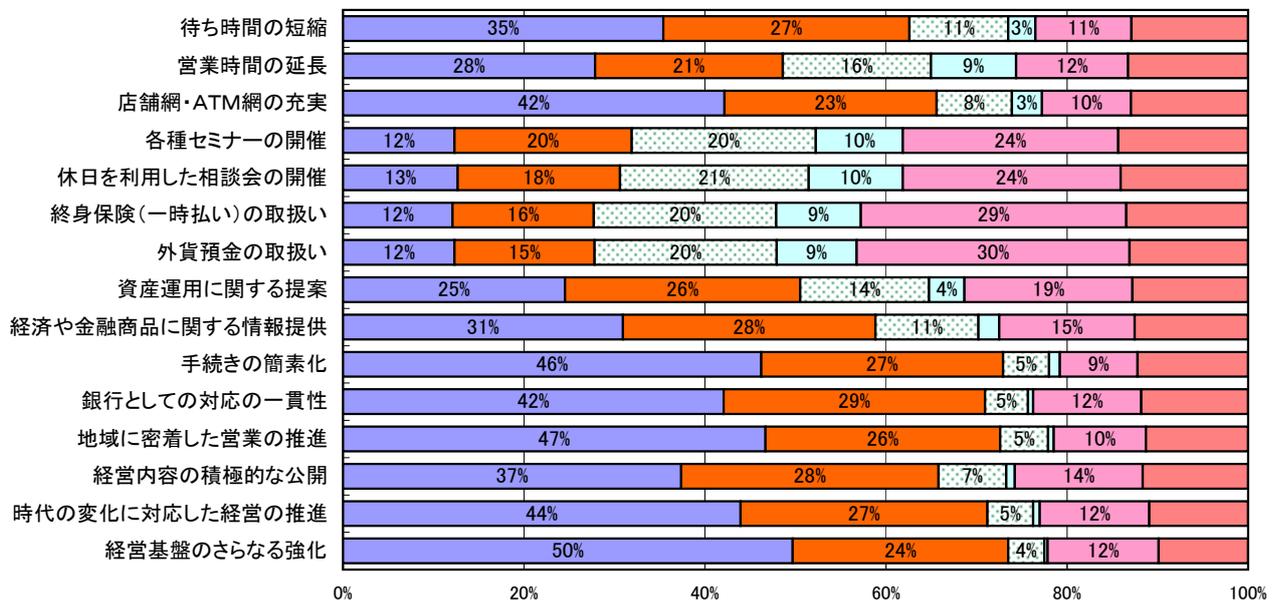
(7) 静岡中央銀行に対する期待感について

事業先



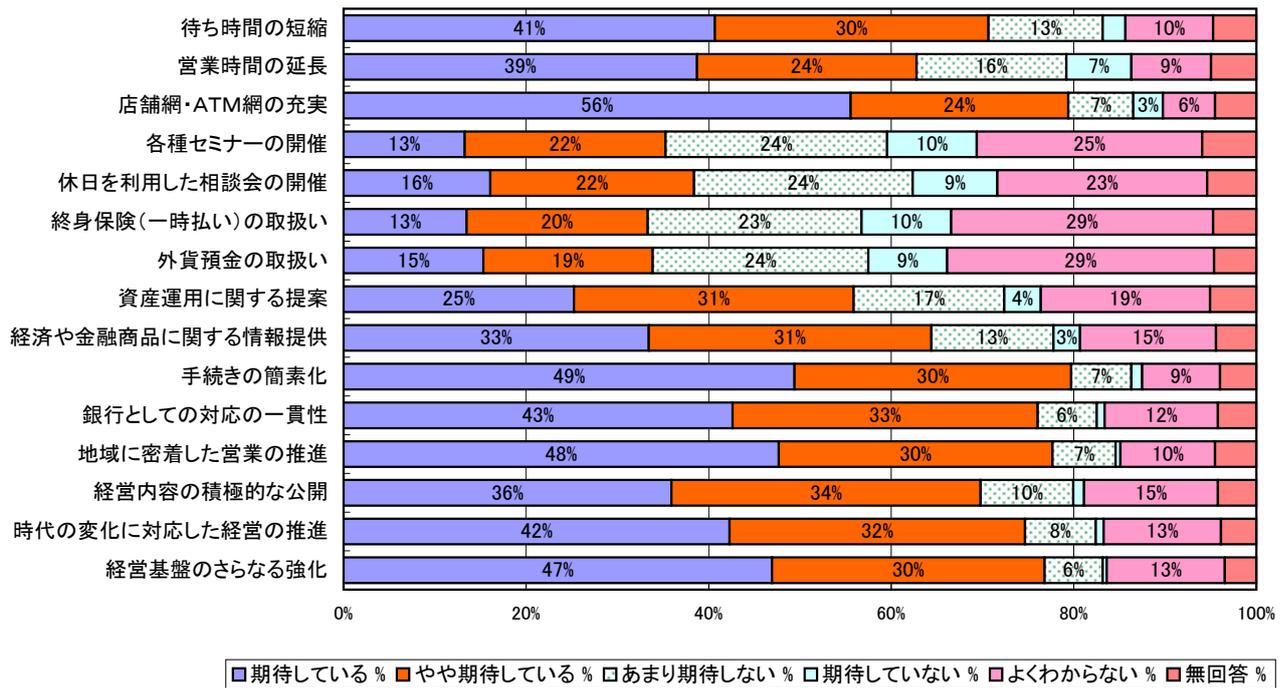
■期待している % ■やや期待している % □あまり期待しない % □期待していない % □よくわからない % ■無回答 %

個人先

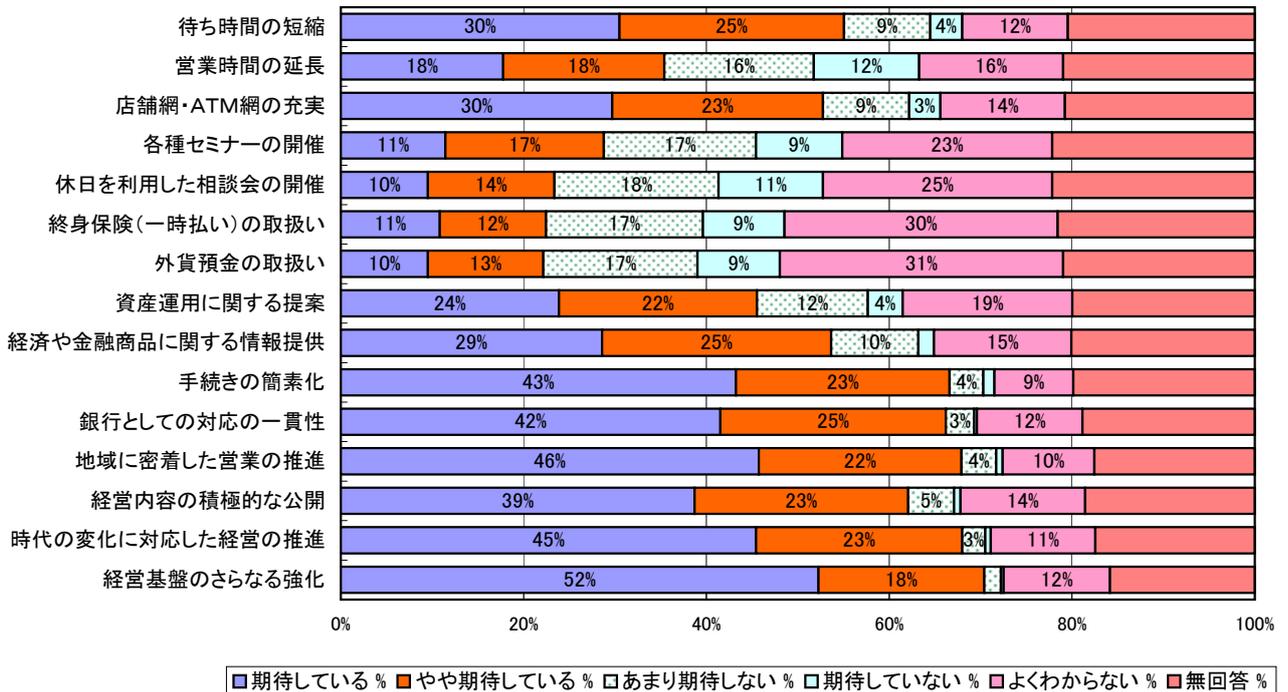


■期待している % ■やや期待している % □あまり期待しない % □期待していない % □よくわからない % ■無回答 %

個人先のうち現役層



個人先のうちシニア層



静岡中央銀行に対して、「地域に密着した営業の推進」「経営基盤のさらなる強化」を期待するご回答が多くありました。
また、「手続きの簡素化」を期待するご回答が事業先・個人先とも多く、今後も課題として引き続き検討いたします。

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20年度中）

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	優遇金利定期預金「バリュー定期預金Ⅲ」の発売（平成20年6月）
	・一昨年、昨年に引続き、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Ⅲ」を発売。
	サントムーン柿田川出張所限定「お買い物券」プレゼント定期預金の発売（平成20年8月）
	・当行初のインスタブランチ（商業施設内店舗）であるサントムーン柿田川出張所限定で、オープン記念定期預金としても大変好評だった「お買い物券」プレゼント定期預金を発売。
	「セカンドハウスローン」の発売（平成20年6月）
	・快適なセカンドライフや余暇の充実のため、「セカンドハウスローン」を発売。
	教育ローンの改訂と事前審査申込の開始（平成20年12月）
	・子育て支援ニーズにお応えして、従来の教育ローンをよりご利用いただけるよう改訂するとともに、FAXや郵送での申し込み受付を開始。
	ゴールデンウィーク中のATM稼働開始（平成20年5月）
	・ATMの利便性向上のため、ゴールデンウィーク中のATM稼働を開始。
	イオン銀行とのATM提携開始（平成20年6月）
	・ATMの利便性向上のため、イオン銀行とのATM提携を開始。
店舗	香川支店および小田原支店 新築オープン（平成20年6月、10月）
	・平成20年6月に香川支店、10月に小田原支店を新築オープン。ロビースペースを拡大し相談ブースを増設した他、全自動貸金庫やバリアフリー設計を採用するなど、お客様により利用しやすい店舗に。
	店舗外ATM、戸田イズラシ出張所開設（平成20年10月）
・戸田地区の利便性向上のため、店舗外ATMを株式会社イズラシ本社敷地内に開設。	
セキュリティ強化	類推されやすい暗証番号の使用停止対象の拡大（平成20年8月）
	・偽造・盗難キャッシュカード等の預金の不正利用による被害からお客様の大切な資産をお守りするため、生年月日や電話番号等類推されやすい暗証番号を使用しているお客様に対し、ダイレクトメール等にて変更のご依頼を複数回に亘りお願いした上で、類推されやすい暗証番号の使用停止対象を昨年の預金残高30万円以上から10万円以上に拡大。これに先駆け、平成20年6月よりセブン銀行ATMでの暗証番号変更サービスを開始。
	ICキャッシュカードの発売（平成21年3月）
	・キャッシュカードにおける更なるセキュリティ向上のため、ICキャッシュカードを発売。
CS体制の充実	法務相談の充実
	・お客様からの相続等法務相談に営業店と本部が一体となり適切かつ迅速に対応するため、コンプライアンス統括部による法務相談を平成17年度より開始。平成20年度は725件の法務相談を受け、制度開始以来では2,258件となる。
	また、平成20年度は営業店へ出張講座活動は16回実施。さらに平成21年1月に「相続手続きのポイント」を発刊し、営業現場でお客様に適切な対応ができるよう体制を強化。さらに、「金融実務家が見た相続よもやま話」と題したお客様セミナーを計7回実施。
	CSホットラインの創設（平成20年6月）
	・お客様のニーズにさらにお応えするため、「CSホットライン」を創設。営業店がお客様との面談により聞き込んだニーズを日々本部に報告し、経営陣や本部はニーズを整理し、営業店だけでは解決できない案件については、営業店と一体となり顧客ニーズの実現に向け組織的に取組み、平成20年度に寄せられたニーズは3,083件、そのうち顧客ニーズに対応できたものは102件。