

# 2024年度 「お客様アンケート」結果

---

2024年7月



静岡中央銀行

- 1. お客様アンケート（お客様満足度調査）方法 … P 2
- 2. 調査結果(当行に対する満足度等) … P 3
  - (1) 総合的な満足度
  - (2) 窓口行員に対する満足度【個人先】
  - (3) 当行との今後の取引（取引継続意図）
- 3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取組み … P 6

# 1. お客様アンケート（お客様満足度調査）方法

◇ 調査期間 : 2024年1月19日～3月15日

◇ 調査対象 : 2022年12月から2023年11月の間に当行と新たにお取引を開始いただいた個人のお客様（以下「個人先」）及び法人のお客様（以下「事業所先」）

※個人先および事業所先には、既存のお客様のうち、一定の基準で抽出したお客様も含んでおります。

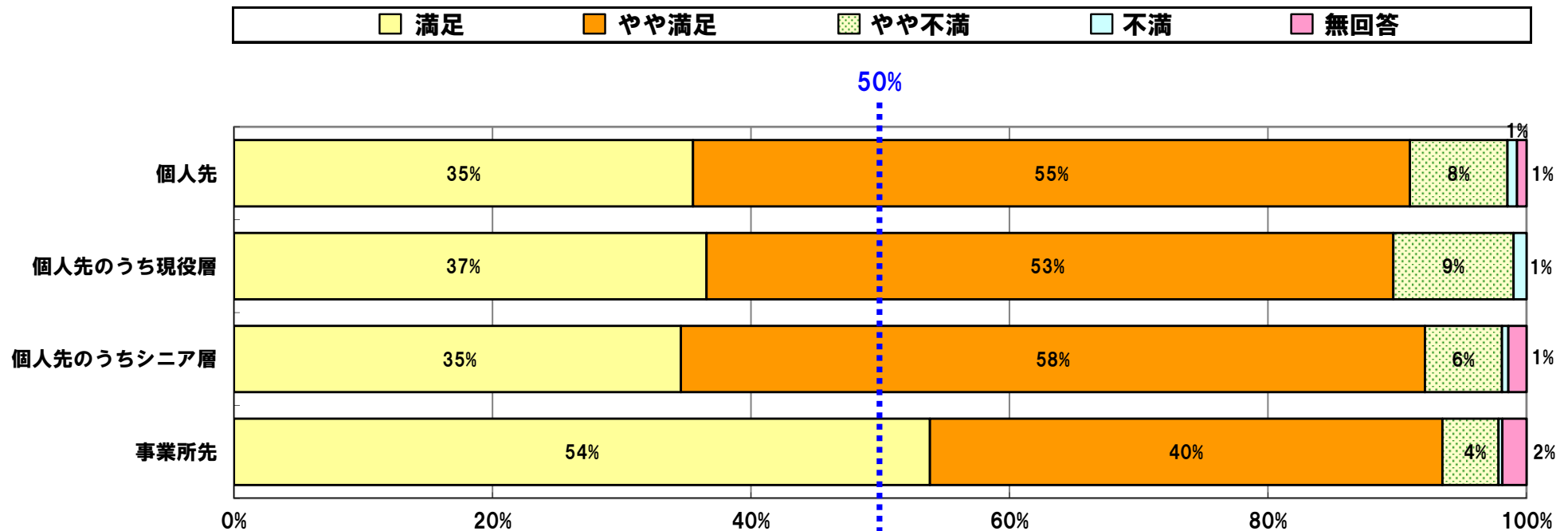
◇ 回答状況 :

アンケート依頼先	調査先数	回答先数	回答率
個人先	7,566	2,306	30.5%
事業所先	1,931	1,014	52.5%
合計	9,497	3,320	35.0%

※お客様のニーズをより詳細に分析するため、個人のお客様につきましては、給与振込先や住宅ローン先を中心とした「現役層」と、年金口座指定先を中心とした「シニア層」に分けてアンケートを実施いたしました。

## 2. 調査結果（当行に対する満足度等）

### （1）総合的な満足度



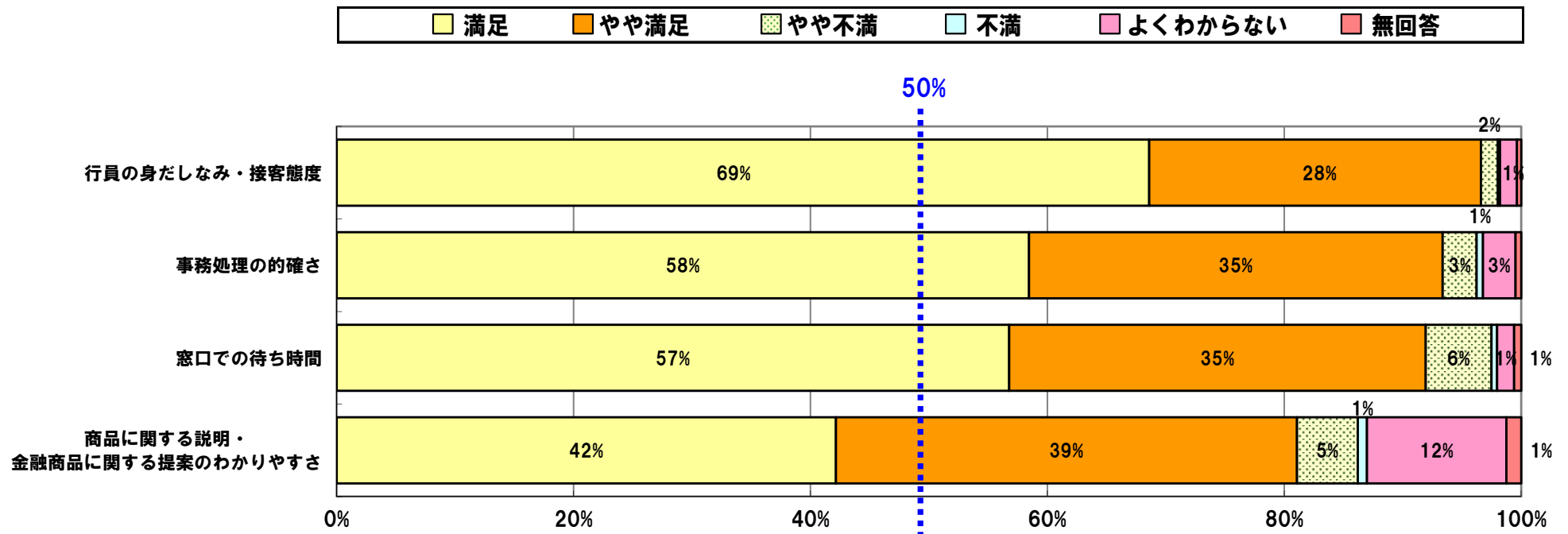
◇ 当行に対する総合的な満足度は、個人先の90%（内訳：現役層90%、シニア層93%）、事業所先の94%のお客様から、「満足」又は「やや満足」との評価をいただきました。

※個人先 … 「満足」、「やや満足」との評価90%（前回調査比 ±0%）

事業所先 … 「満足」、「やや満足」との評価94%（前回調査比 +1%）

⇒基本方針「お客様中心主義の深化」のもと、ビジネスモデルである「訪問頻度管理」を深化させ、お客様と地域に寄り添いながら、お客様のニーズに合った商品・サービスの提供、迅速な対応に努めてまいります。

## (2) 窓口行員に対する満足度【個人先】



◇ 個人先のお客様において、すべての項目で満足度（「満足」、「やや満足」の比率）の高い評価をいただきました。

※満足度・・・行員の身だしなみ・接客態度 97%（前回調査比 +2%）

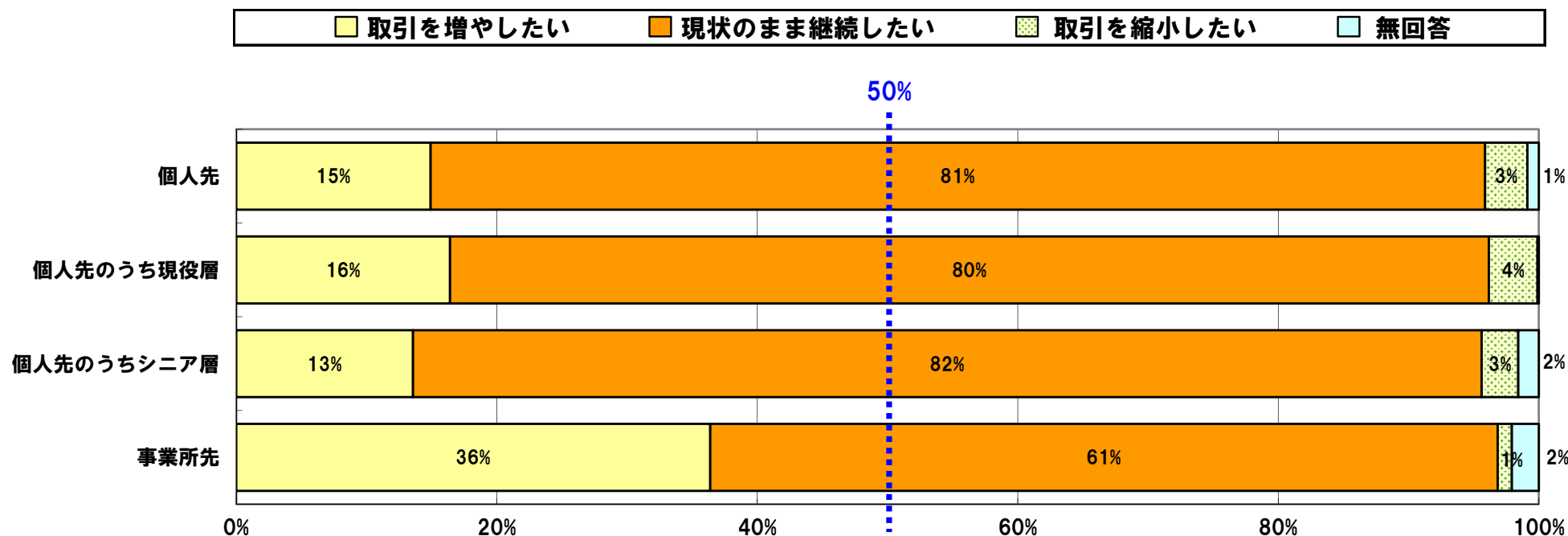
事務処理の的確さ 93%（前回調査比 ±0%）

窓口での待ち時間 92%（前回調査比 +2%）

商品に関する説明・金融商品に関する提案のわかりやすさ 81%（前回調査比 +1%）

⇒行員の知識向上等により、お客様目線に立った質の高い金融サービス・各種情報提供等に取り組むとともに、金融商品のご提案にあたっては商品パンフレットとともにタブレット端末を活用し、わかりやすい情報・サービスの提供に努めてまいります。

### (3) 当行との今後の取引（取引継続意図）



◇ 当行との今後の取引（取引継続意図）については、**個人先の96%（内訳：現役層96%、シニア層95%）、事業所先の97%**のお客様から、「**取引を増やしたい**」又は「**現状のまま継続したい**」との評価をいただき、「取引を縮小したい」との評価は、個人先3%、事業所先1%に止まりました。

※個人先 … 「取引を増やしたい」、「現状のまま継続したい」との評価96%（前回調査比+1%）

事業所先 … 「取引を増やしたい」、「現状のまま継続したい」との評価97%（前回調査比+1%）

⇒**お客様が当行との「取引を増やしたい」、「取引を永く続けたい」と思っただけ**るよう、**今後もお客様との接点を深め、お客様のご期待にお応えし、ベストパートナーとして信頼される銀行を目指してまいります。**



### 3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取組み

項目	主な取組み（抜粋）
商品・サービス提供	<p>◇「<u>地域貢献定期預金</u>」の販売（2007年12月～）</p> <p>○地元商店街等との連携による「お買い物券付定期預金」を積極展開。</p> <p><b>2023年度は、8地区（静岡県内3地区、神奈川県内5地区）、9回実施。</b></p> <p>※累計（2007年12月～2024年3月）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・実施回数：198回（21地区・26店舗）</li><li>・お買い物券配布先数：延40,444名 ・お買い物券配布額：約1億99百万円</li><li>・新規口座開設先数：延15,750名 ・預入金額：約1,195億円</li></ul> <p>○2011年10月より、地産地消による地域貢献の一環として、浜松産特別栽培米「やら米か」を預入額に応じてプレゼントする「地産地消定期預金」を、遠州エリア各店舗で販売。</p> <p>※累計（2011年10月～2024年3月）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・実施回数：13回 ・新規口座開設先数：延2,180名 ・預入金額：約183億円</li></ul>
	<p>◇<u>金融商品ラインアップの充実</u></p> <p>○マーケティングによるお客様ニーズにあった商品・サービスの充実に努めており、以下の取組みを実施。</p> <p>【取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・投資信託10ファンドを新たに導入（2023年11月、2024年1月） ※ 2024年6月末現在60ファンド（うち 成長投資枠対象25ファンド、つみたて投資枠対象14ファンド）</li><li>・「ご近所応援定期“エール”」の販売（2022年4月～） ※2024年4月以降も販売</li><li>・「資産形成プラン」取扱開始（2023年11月）</li></ul>

項目	主な取組み（抜粋）
商品・サービス提供	<p>◇<u>「ローソン銀行とのA T M個別提携」開始（2023年5月）</u></p> <p>○お客様の利便性向上を目的として、ローソン銀行とのA T M個別提携を開始。</p>
	<p>◇<u>「『モバイルレジ』による税金等の納付」取扱開始（2023年8月）</u></p> <p>○インターネットバンキング（ビジネスW E B）のご契約お客様の利便性向上を目的として、専用アプリから税金等の納付が可能となるサービスを開始。</p>
イベント・セミナー	<p>◇<u>「富士山フォトコンテスト」開催（2011年～）</u></p> <p>○“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、地域経済活性化を目的として、「富士山フォトコンテスト」を開催。最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。</p>
	<p>◇<u>三島市との共催イベント 開催（2024年2月）</u></p> <p>○「超高齢社会における安心・健康生活」セミナーと、ルディックウォーキングを開催。</p>
	<p>◇<u>「しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」開催（2024年6月）</u></p> <p>○当行では、2012年より学童の心身の健全な育成支援のため、「しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」（「静岡県野球連盟」・「静岡県野球連盟少年部」主催）に特別協賛。</p>
店舗関連	<p>◇<u>「番田支店」リニューアルオープン（2023年9月）</u></p> <p>○お客様が気軽に立ち寄れ、安心してご利用いただける快適な店舗となるよう、計画的な店舗リニューアルを実施。2023年度は「番田支店」をリニューアル。</p>



2024年7月作成

株式会社 静岡中央銀行 経営管理部

TEL : 055-962-6113

URL : <https://www.shizuokachuo-bank.co.jp/>



**静岡中央銀行**