

**平成27年度**

**「お客様満足度調査（アンケート）」結果**

**平成27年6月24日  
株式会社 静岡中央銀行**

## 目 次

1. お客様満足度調査（お客様アンケート）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
  - （3）当行との今後の取引（取引継続意図）
  - （4）事業所先のニーズ
  - （5）情報提供手段
3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取組み …… P 9

# 1. お客様満足度調査（お客様アンケート）方法

◇ **調査期間** : 平成27年2月2日～平成27年3月20日

◇ **調査対象** : 平成25年12月1日～平成26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

※事業所先のお客様につきましては、一部既存のお客様も含まれます。

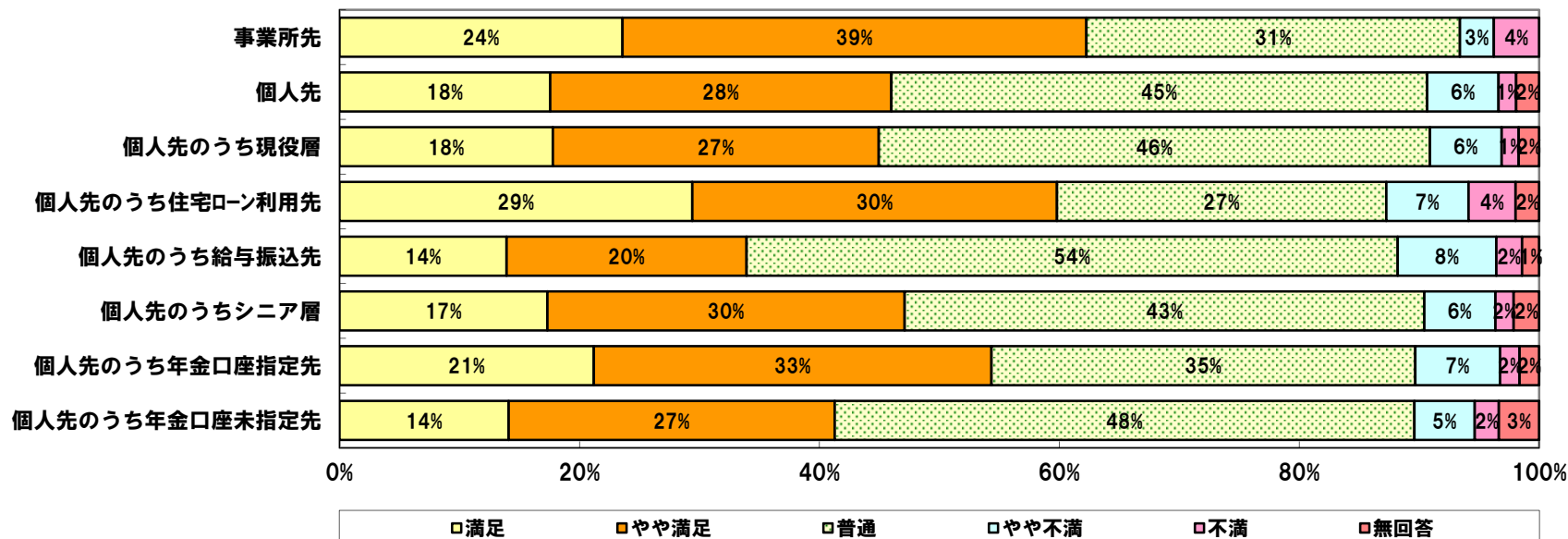
◇ **回答状況** :

アンケート依頼先	調査先数	回答先数	回答率
事業所先（取引先）	497	106	21.3%
個人先（取引先）	3,961	1,361	34.4%
合計	4,458	1,467	32.9%

※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、年金口座指定先や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



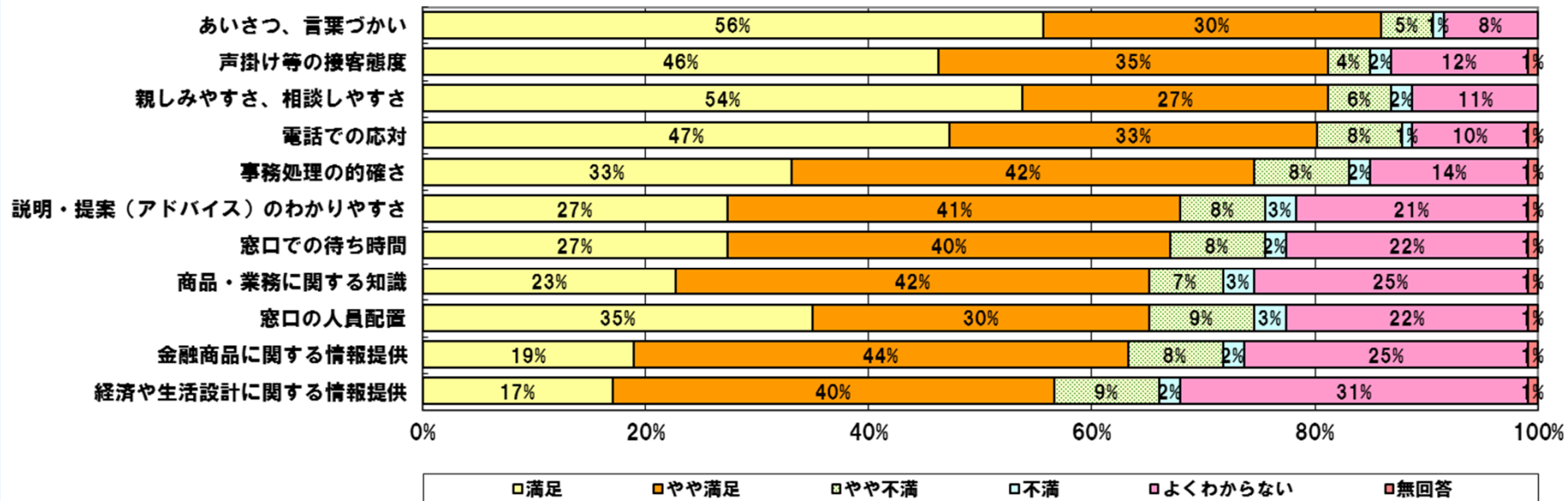
◇ 当行に対する総合的な満足度は、事業所先の63%、個人先の46%のお客様から、「満足」「やや満足」との評価をいただきました。

- ・満足度の高かったお客様・・・[住宅ローン利用先（59%）](#)、[年金口座指定先（54%）](#)
- ・満足度の低かったお客様・・・[給与振込先（34%）](#)、[年金口座未指定先（41%）](#)

⇒本結果を真摯に受け止め、お客様の満足度が向上するよう、「お客様中心主義」の姿勢で、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

### ◇ 事業所先 ◇

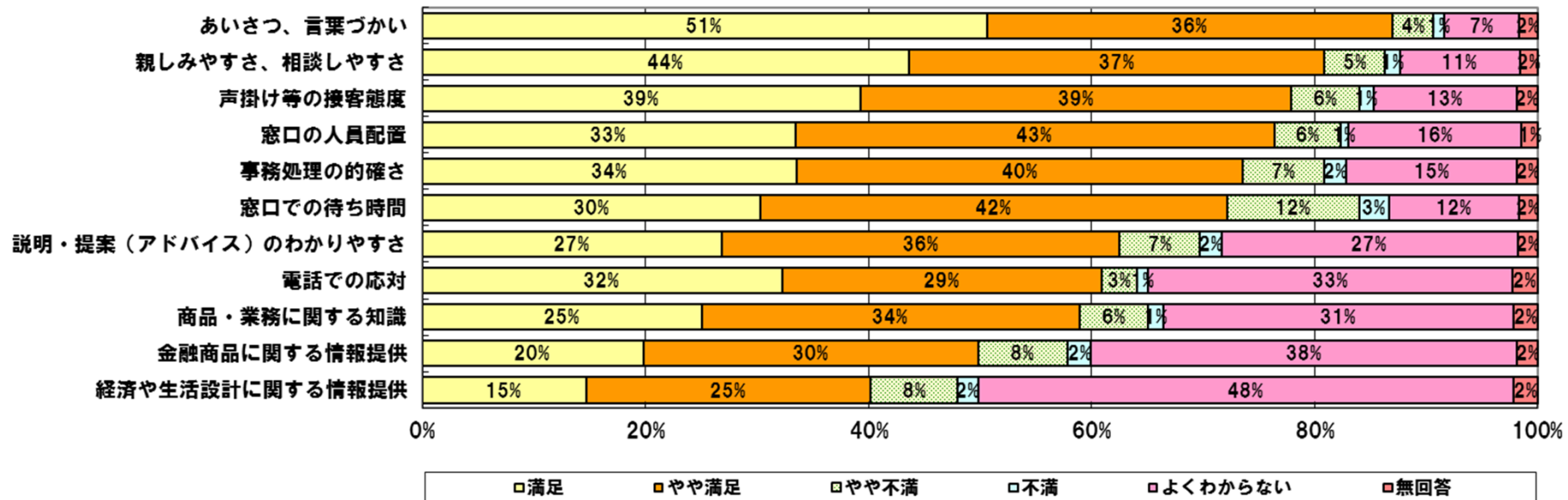


◇ 事業所先のお客様は、「あいさつ」や「声掛け」等の基本的項目については、満足度（「満足」「やや満足」の比率）の高い評価をいただきましたが、「情報提供」や「知識」等の項目では、満足度が十分とは言えない結果となりました。

- ・満足度の高かった項目・・・あいさつ（86%）、声掛け等の接客態度（81%）、親しみやすさ、相談しやすさ（81%）
- ・満足度の低かった項目・・・経済や生活設計に関する情報提供（57%）、金融商品に関する情報提供（63%）

⇒行員の知識向上等により、質の高いサービスの提供に努め、お客様に信頼されるベストパートナーを目指してまいります。

◇ 個人先 ◇

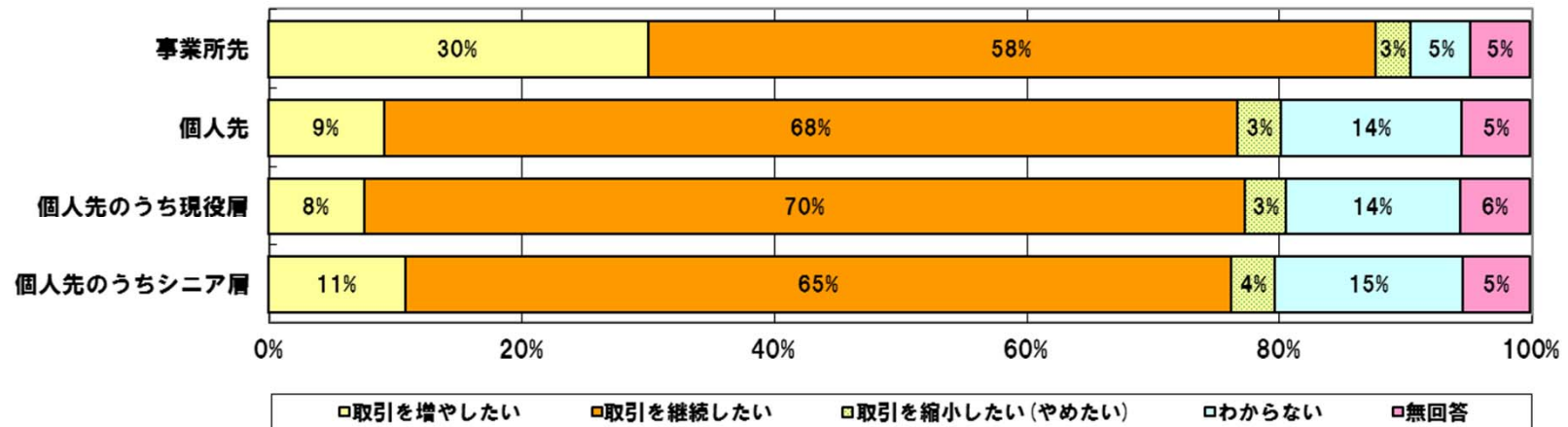


◇ 個人先のお客様においても、「あいさつ」等の基本的項目については、満足度（「満足」「やや満足」の比率）の高い評価をいただきましたが、「情報提供」や「知識」等の項目では、満足度が十分とは言えない結果となりました。

- ・満足度の高かった項目・・・あいさつ（87%）、親しみやすさ、相談しやすさ（81%）、声掛け等の接客態度（78%）、
- ・満足度の低かった項目・・・経済や生活設計に関する情報提供（40%）、金融商品に関する情報提供（50%）

⇒事業所先のお客様同様、行員のレベルアップを図り、お客様のニーズをトータルサポートできるよう努めてまいります。

### (3) 当行との今後の取引（取引継続意図）

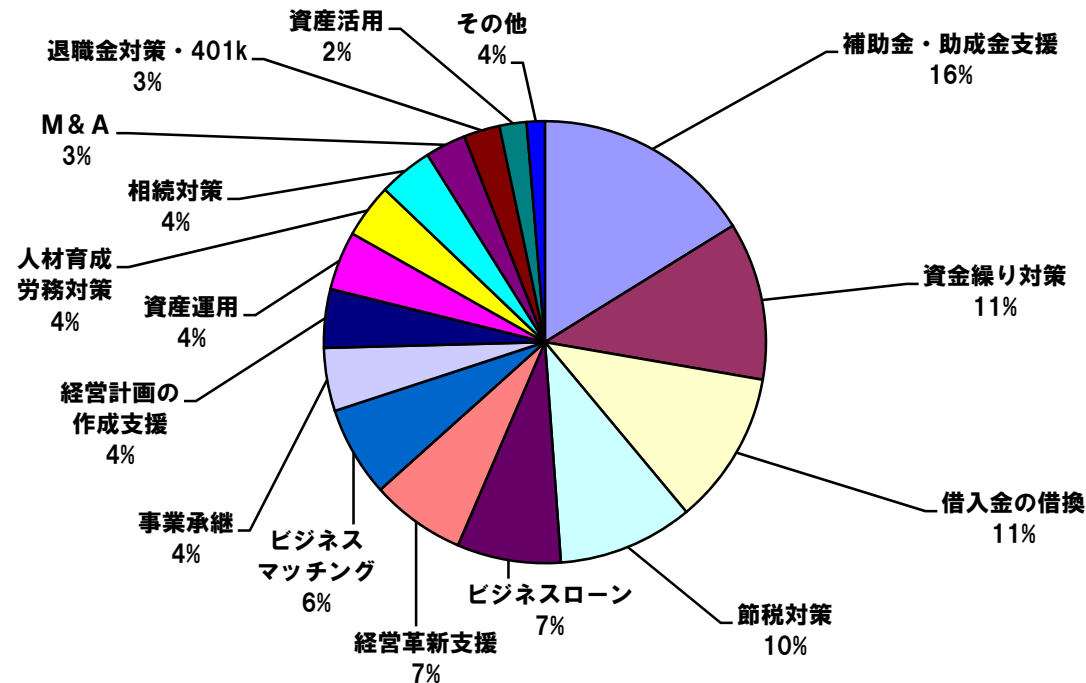


◇ 当行との今後の取引（取引継続意図）は、事業所先の88%、個人先の77%のお客様から、「取引を増やしたい」「取引を継続したい」との評価をいただき、取引を縮小したい（やめたい）とのご回答は、3%に止まりました。

⇒お客様が「取引を増やしたい」「知人・友人に当行との取引を奨めたい」と思えるよう、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。



## (4) 事業所先のニーズ

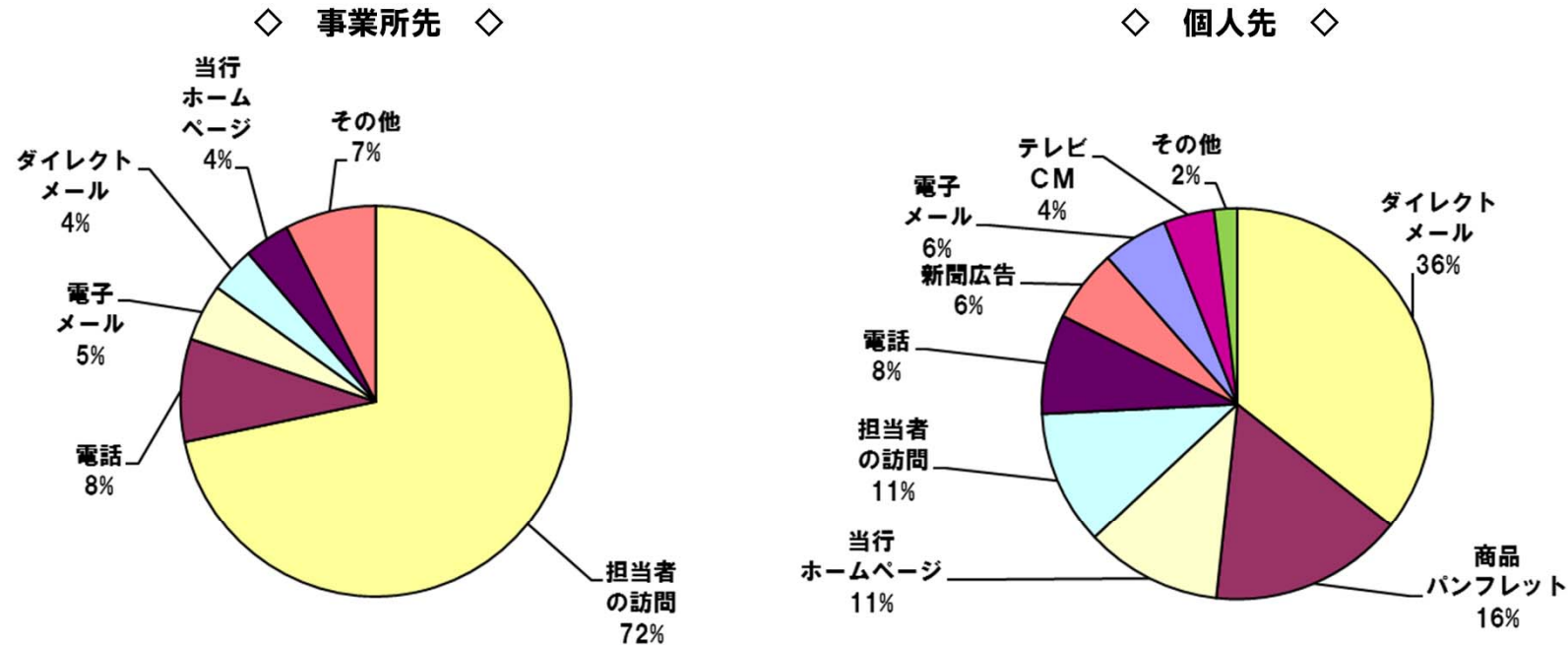


◇ 事業所先のお客様のニーズは、「補助金・助成金支援（16%）」が最も多く、この他「資金繰り対策（11%）」「経営革新支援（7%）」「ビジネスマッチング（6%）」「経営計画の作成支援（4%）」等、本業支援に関する要望が全体の半数近くを占める結果となりました。

⇒今後も、お客様への本業支援はもちろんのこと、お客様の多種多様なニーズに対し、スピーディに対応し、地域金融機関としての役割を十分果たせるよう努めてまいります。



## (5) 情報提供手段



◇ 当行からの情報提供で最も適した手段は、事業所先のお客様については、「担当者の訪問（72%）」が最も多く、次いで「電話（8%）」「電子メール（5%）」という結果となりました。

◇ 個人先のお客様については、「ダイレクトメール（36%）」が最も多く、次いで「商品パンフレット（16%）」「当行ホームページ（11%）」という結果となりました。

⇒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

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	<p>◇「<u>地域貢献定期預金</u>」の販売</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。 平成26年度は、13地区（静岡県内8地区、神奈川県内5地区）、19回実施。</p> <p>※累計（H19/12～H27/3）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・実施回数 : 74回（19地区）</li><li>・お買い物券配布先数 : 延20,102名</li><li>・お買い物券配布額 : 約1億円</li><li>・新規口座開設先数 : 延7,891名</li><li>・預入金額 : 約530億円</li></ul> <p>○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」の販売を、遠州エリア4ヵ店で実施（H23/10～毎年10月実施予定）。</p> <p>※累計（H23/10～H27/3）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・実施回数 : 4回</li><li>・やら米か配布先数 : 延3,583名</li><li>・やら米か配布量 : 約13,000kg（13トﾝ）</li><li>・新規口座開設先数 : 延944名</li><li>・預入金額 : 約67億円</li></ul> <p>○沼津市のコンベンション施設（プラサヴェルデ）で開催された「大恐竜博」に特別協賛し、入場券をプレゼントする「ぬまづ大恐竜博定期預金」の販売（H26/7）。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・入場券配布枚数 : 1,200枚</li><li>・預入金額 : 6億円</li></ul>

### 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	主な具体的内容
商品・サービス提供	<p>◇<u>クレジットラインリリーフ（個人事業主専用）充実</u></p> <p>○個人事業主の方の高いニーズに応えるため、事前申込手続きを改訂、必要書類の簡素化を実施（H26/5）したほか、インターネットによる24時間申込受付を開始（H27/5）。</p>
	<p>◇<u>CSローン3商品（CSフリーローン、CSカードローン、CSオートローン）導入（H27/4）</u></p> <p>○個人向けローン3商品を開発、融資上限額の引き上げ、金利の段階設定、24時間インターネットで申込受付等、お客様の利便性が大幅に向上。</p> <p>※商品名の「CS」は「Communication&amp;Smile」の略で、お客様との会話（コミュニケーション）と笑顔（スマイル）を大切に、お客様のライフデザインをサポートする、という意味が込められています。</p>
	<p>◇<u>新システム移行によるお客様サービスの向上（H27/1）</u></p> <p>○新基幹系システム「NEXTBASE※」の稼働により、ATMの稼働時間延長、店頭での待ち時間短縮等、お客様サービスの向上を実現。お客様のニーズに合った商品・サービスをこれまで以上に迅速に提供。</p> <p>※「NEXTBASE」</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・日立製作所が提供する地域金融機関向け共同アウトソーシングサービスで、第二地方銀行12行が加盟。</li><li>・加盟行との間で「災害時相互協力に関する協定書」を締結（H27/3）、加盟行の各営業地域で災害が発生した場合の協力体制を強化。</li></ul>

### 3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取り組み

項目	主な具体的内容
イベント・セミナー	<p>◇「富士山フォトコンテスト」の実施</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」開催（H23/5～毎年開催）、最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。</p> <p>◇「しずちゅう旗 静岡学童軟式野球大会」の開催</p> <p>○学童の心身の健全な育成支援として、「静岡学童野球連盟」および「静岡県少年野球振興会」と共催し、「しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」（H24/9～毎年開催、約290チーム参加）、同予選会を対象に「はつらっプレーフォトコンテスト」開催。</p> <p>◇三島市、沼津市と協働セミナー開催</p> <p>○地域社会の発展に貢献するパートナーシップ協定を締結した、三島市（H26/8）、沼津市（H26/12）と、「相続・高齢者」をテーマに協働（協賛または共催）セミナーを開催、総勢103名が参加。</p>
店 舗	<p>◇沼津東支店（H27/2）、浜松支店浜松南営業センター出張所（H27/5） 新築リニューアルオープン</p> <p>○お客様が気軽に立ち寄れ、安心して利用いただける快適な店舗となるよう、計画的に店舗リニューアルを実施。新店舗には、「気軽に、ゆっくり、ご相談できる」ローカウンターと商談室を設置。</p>