

顧客満足度調査

「お客様満足度に関するアンケート調査」の実施並びにお客様の声を踏まえた当行の取組み状況について

当行は、地元と共に栄え、地元信頼される「地域共栄型銀行」の確立を目指し、地元企業や個人のお客さまに対し、より充実した幅広い金融サービスを提供して参りたいと考えております。そのため、当行では、お客さまの声を把握する取組みの一つとして、平成 18 年 2 月に「お客様満足度に関するアンケート調査」を実施させて頂き、多くのお客さまにご協力を頂きました。

「お客様満足度に関するアンケート調査」に頂いた回答のほか、「皆さまの相談室」にお寄せ頂いたご意見・ご要望等に対する当行の取組み状況についてお知らせいたします。

1. 「お客様満足度に関するアンケート調査」の実施について

(1) 調査目的

当行のご利用状況、ご満足状況、将来的取引意向等を把握し、お客様の声を今後の施策（商品・サービス等）に反映させて頂くための基礎的な資料とすることを主な目的として実施いたしました。

(2) 調査対象

ご依頼先は、佐賀市近郊（佐賀市・川副町）の融資取引先の中から任意に抽出いたしました。

(3) 実施方法

行員による訪問配布・回収により実施いたしました。

(4) 調査実施期間

平成 18 年 2 月 15 日～平成 18 年 3 月 6 日

(5) 調査実施数および回収実績

<調査回収実績>

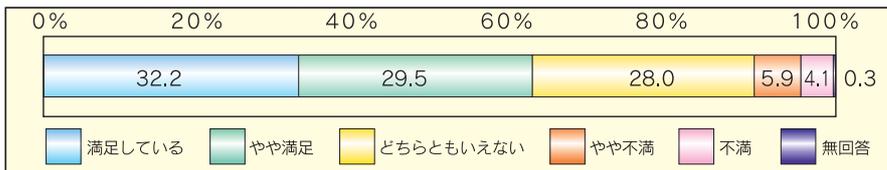
調査実施数 (a)	全回収数 (b)	回収率 (b)÷(a)	有効回収数 (c)	回収率 (c)÷(a)
596先	517先	86.7%	496先	83.2%

(6) 主な調査結果

①当行の対応への満足度

満足派「満足+やや満足」が6割を超えており、不満派「不満+やや不満」は1割程度の回答結果となりました。

<佐賀共栄銀行の対応への満足度>

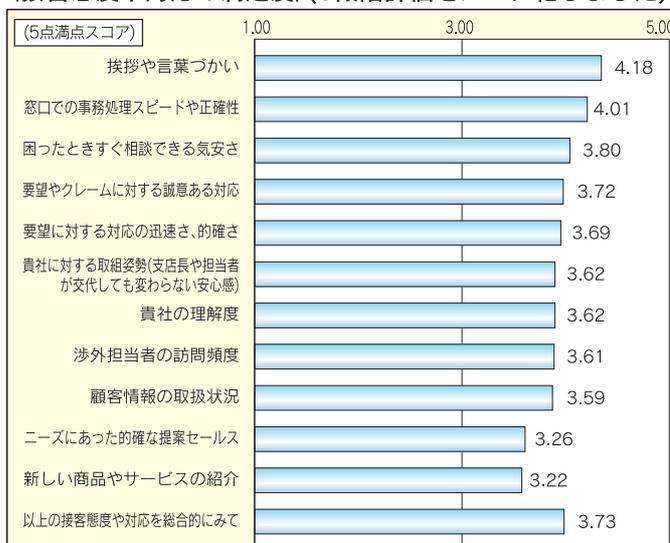


②当行の評価

特に満足度が高い項目は「挨拶や言葉づかい」「窓口での事務処理スピードや正確性」で、接遇の基本的な事項について高い評価を頂いております。

次に満足度が高い3項目は「困ったときすぐ相談できる気安さ」「要望やクレームに対する誠意ある対応」「要望に対する対応の迅速さ、的確さ」で、お客様からの要請に対する対応についても評価して頂いております。一方、満足度が低い2項目は「ニーズにあった的確な提案セールス」「新しい商品やサービスの紹介」で、お客様への積極的・能動的アプローチ(営業力)の満足度が低いという回答を頂きました。このようなご意見に対しては真摯に受け止め、改善策の実施に繋げて参りたいと考えております。

<接客態度や対応の満足度>(5段階評価をスコア化しました)



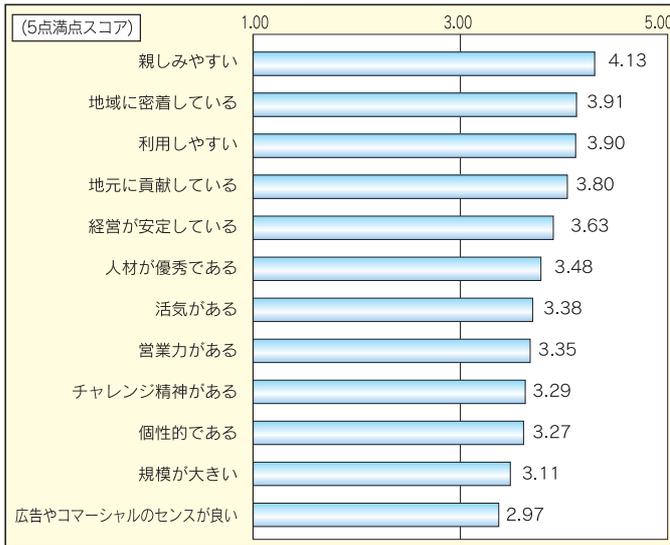
5段階評価をスコア化し、回答者全員の平均点を算出

評価	スコア
満足している	5点
やや満足している	4点
どちらともいえない	3点
あまり満足していない	2点
満足していない	1点

③当行のイメージ

イメージの上位は「親しみやすい」「地域に密着している」「利用しやすい」であり、弱いイメージは「広告やコマーシャルのセンスが良い」の項目でありました。この項目につきましてもお客様の声を踏まえて、今後改善に繋げて参りたいと考えております。

〈佐賀共栄銀行のイメージ〉(5段階評価をスコア化しました)



5段階評価をスコア化し、回答者全員の平均点を算出

評価	スコア
そう思う	5点
ややそう思う	4点
どちらともいえない	3点
あまり思わない	2点
そう思わない	1点

2. お客様の声を踏まえた当行の取組み状況について

「お客様満足度に関するアンケート調査」の回答結果およびお客様からお寄せ頂いたご意見・ご要望等を踏まえ、下記の改善策を実施して参りました。

〈お客様のご意見・ご要望による当行の改善策〉

(1)業務を改善したもの

ご意見・ご要望	当行改善策
ATMの拡大(コンビニATMの手数料無料化)	全国のセブン-イレブン等にATMを展開するセブン銀行と平成17年11月24日よりATM利用提携を開始し、365日ほぼ24時間利用可能であり、利用手数料につきましても当行ATM利用時と同じ手数料体系と致しました。
ATMの入金時間を、せめて20時迄にしてほしい。	ATMでのご入金取引につきましては、お客様の利便性を考慮し、平日は21時まで利用可能とし、土・日・祝日は、当行のカード利用の場合、19時まで入金取引が出来るように改善いたしました。
通帳やカード紛失の届けを時間外でも受付けてもらいたい。	通帳、印鑑、キャッシュカード等の紛失・盗難や偽造キャッシュカード被害に対応して、平成17年11月24日より通帳・カード等の盗難・紛失時の24時間電話受付サービスを開始致しました。

(2)新商品・サービスについて

ご意見・ご要望	当行改善策
信販会社や貸金業者に複数ある借入を一本にまとめたい。	消費者金融・信販・クレジット等の借入金の取りまとめ資金として、個人向け無担保ローン「きょうぎんおまとめローンDiet」を開発し取扱を開始いたしました。
預金の金利を上げて欲しい。	より魅力的な定期預金商品をお客様に提供することを目的として、個人のお客様を対象に、ジャンボ宝くじ付定期預金「宝当定期預金」(期間限定商品)を開発し取扱い致しました。(販売期間平成18年4月1日~平成18年5月31日)
融資の審査において担保や保証人を重視するのではなく、企業の将来性や潜在能力を重視してもらいたい。	中小企業・個人事業主のお客様の資金ニーズに対応するため、担保・第三者保証人が不要なスモールビジネスローン「アクティブII」を開発し、さらに従来の事業者ローンである「アクティブ」の融資限度額を100万円から300万円へ拡大致しました。
台風被害にかかる補修費用に対応したローンを取扱ってもらいたい。	お客様から相談がありました台風による被害に対応した個人向け無担保ローン「災害復旧特別ローン」(期間限定商品)を開発し取扱い致しました。(販売期間平成17年9月7日~平成17年11月30日)

(3)その他

ご意見・ご要望	当行改善策
ホームページで目的とするものを捜すのがむずかしい。	平成17年11月25日よりホームページのコンテンツを個人のお客様向け、法人・事業主のお客様向け、きょうぎんのご紹介向けのページに分け、目的のページが探し易くなるようリニューアル致しました。