

顧客満足度調査

「お客さま満足度に関するアンケート調査」の実施並びにお客さま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まい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19年2月に「お客さま満足度に関するアンケート調査」を実施させていただき、多くのお客さまにご協力をいただきました。

「お客さま満足度に関するアンケート調査」にいただいた回答のほか、「皆さまの相談室」にお寄せいただいたご意見・ご要望等に対する当行の取組み状況（お客さまの声を踏まえた当行の取組み状況）についてお知らせいたします。

1. 「お客さま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

- ・当行及び他金融機関の利用状況、満足度を把握するとともに、ローン（融資）や資産運用等に関連した考え方やニーズを把握する目的で実施いたしました。

（2）調査対象

① 調査対象先

個人取引先のうち、以下の条件を満たす取引先を調査の対象といたしました。

- ・佐賀市・川副町・東与賀町・久保田町に居住する取引先
- ・調査対象支店の取引先
- ・預金残高50万円以上、年齢20歳～70歳までの取引先

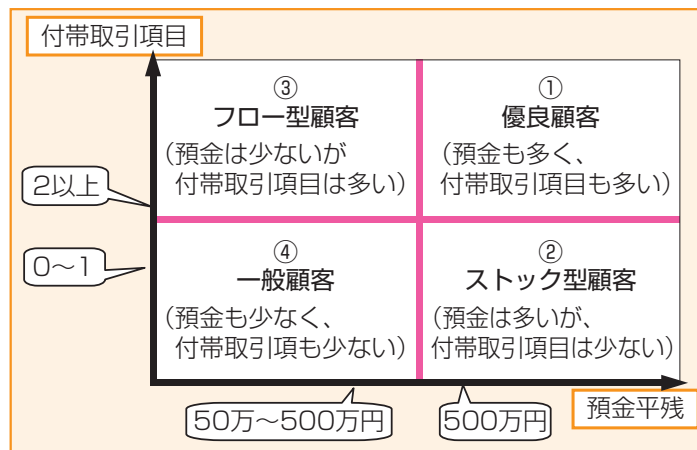
② 調査対象支店

調査対象支店は次の通りです。

本店	水ヶ江	神野	佐賀西	川副	県庁前
佐賀北	若宮	木原	大和	兵庫	

③ 調査対象先の抽出

「預金残高」と「付帯取引項目」の2軸で取引先をセグメントし、4つのセグメントから無作為抽出によって調査対象先を抽出いたしました。



※付帯取引項目は取引の有無でポイントを付与

	有	無
5大公共料金自振	1	0
給与振込または年金振込	1	0
各種ローン	1	0
アンサー	1	0
定期性預金	1	0
国債または投資信託	1	0

（3）調査方法

- ・郵送による配布・回収

（4）調査実施期間

- ・平成19年2月19日～平成19年2月28日
(ただし回収は平成19年3月7日到着分まで延長)

（5）調査実施数及び回収実績

〈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)
3,080先	745先	24.2%	735先	23.9%

(6) 主な調査結果

① 当行の接客対応やサービスの評価

- 接客に関する満足度は全般的に高く、いずれの評価項目も「どちらともいえない」評価レベルの3点を上回っております。窓口を頻繁に利用していただいている層（週1回以上）の満足度もおおむね高いものの、「新しい商品やサービスの紹介」で満足度が低くなっております。

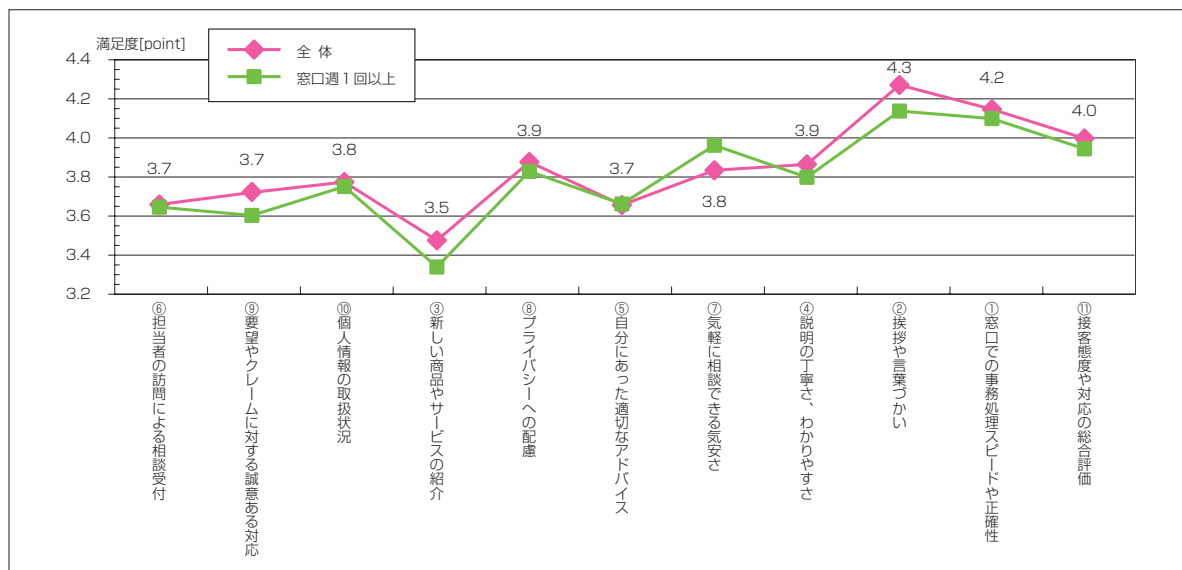
また、ATMの満足度につきましては、「時間外、振込等のATM利用手数料」の満足度がもっとも低く、3点を割り込んで不満に傾いております。週1回以上利用する人も高齢者も、手数料はともに不満の評価となりました。

満足度：5段階評価を5点満点でスコア化し、回答者全員の平均得点を算出。

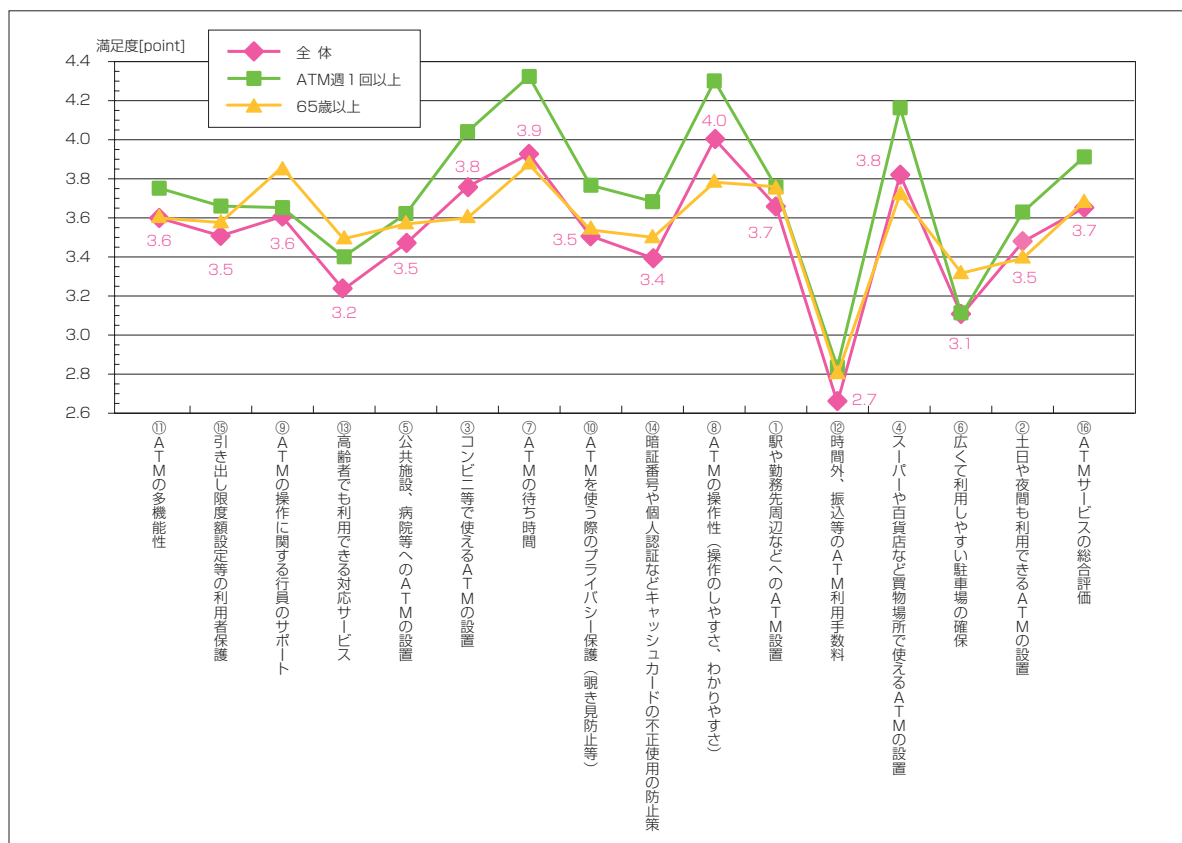
「満足」＝5点、「やや満足」＝4点、「どちらともいえない」＝3点、

「あまり満足していない」＝2点、「満足していない」＝1点

〈接客対応やサービスの満足度〉（全体、窓口頻度週1回以上）



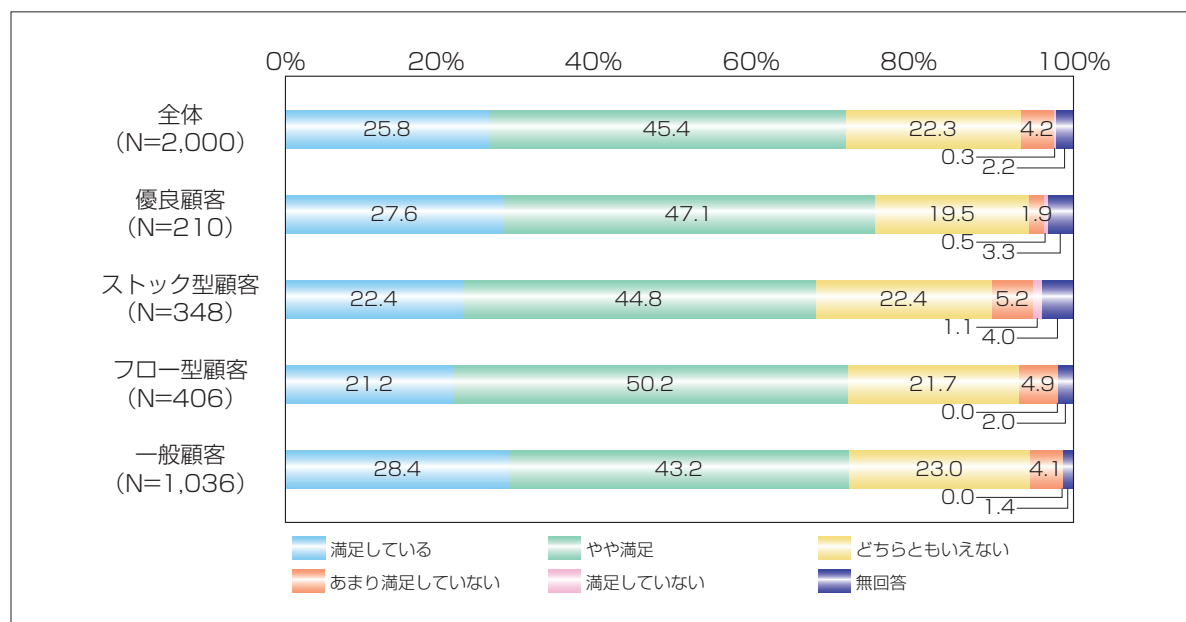
〈ATMサービスの満足度〉（全体、ATM利用週1回以上、65歳以上）



② 当行への満足度

- 接客対応、店頭サービス、立地条件、ATM利便性等を総合的にみて当行への満足度を評価してもらったところ、満足派（「満足」＋「やや満足」）が全体の7割を超え、不満派（「満足していない」＋「あまり満足していない」）は非常に少なく全体の5%未満となりました。

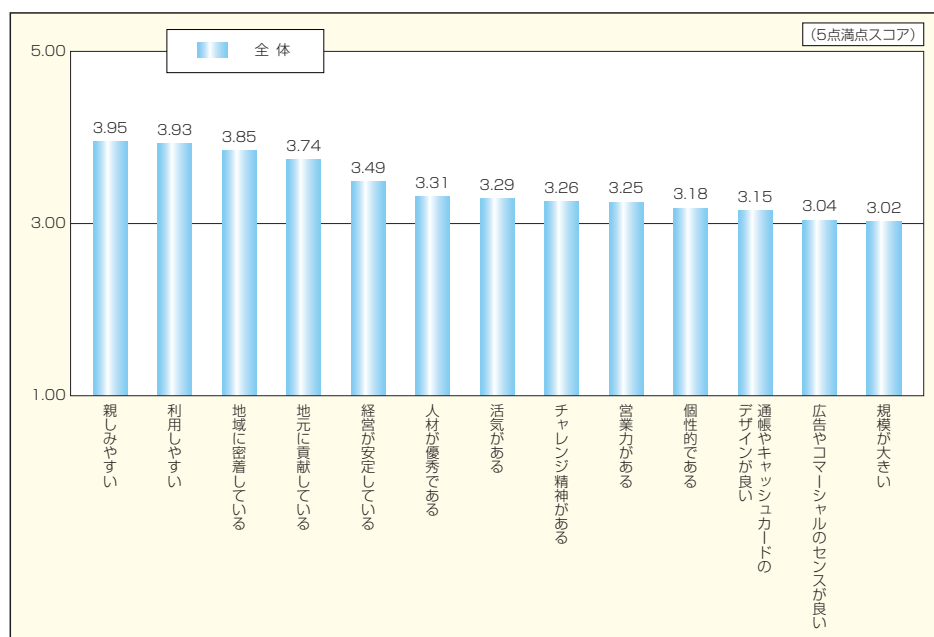
〈当行への満足度〉



③ 当行のイメージ

- いずれも3点（＝「どちらともいえない」レベル）を上回り、当行のイメージはおおむね良好であると思われます。その中でも上位は「親しみやすい」「利用しやすい」「地域に密着」「地元貢献」であり、当行の「いつもおそばに」の実践が浸透してきているものと思われます。

〈当行のイメージ〉（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. お客さまの声を踏まえた当行の取組み状況について

「お客さま満足度に関するアンケート調査」の回答結果及びお客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望等を踏まえまして、下記の改善策を実施してまいりました。

〈お客さまのご意見・ご要望による当行の改善策〉

(1) 佐賀大学・中小企業基盤整備機構等との協力

佐賀大学との産学連携推進については、地域中小企業等及び地域社会に貢献することを目的に、大学の研究成果等のシーズと地域中小企業の技術力とのマッチングコーディネートや技術相談等についての協定を結んでおります。また、中小企業基盤整備機構とも、地域における中小企業への支援、ベンチャー企業育成、新連携支援に関する情報交換等で覚書を締結しております。

(2) 外部格付取得

積極的なディスクロージャーの一環として、中立的な第三者による評価である外部格付を取得することにより、株主やお取引先の皆さまに、当行の経営内容をより深くご理解いただくとともに、財務内容の健全性や経営の透明性を高め今後の経営に生かすことを目的として取組んだものです。

(3) 新営業体制の導入

お客さまのご融資面のご相談に的確かつスピーディーに対応するため、当行の経営資源（人材・店舗）の有効かつ効率的活用を目的として、佐賀市内南・北に2ヶ所のエリア営業部と福岡地区に福岡地区営業本部を設置いたしました。

地域により深く広く根差していくために、事業性の融資渉外をエリア営業部及び福岡地区営業本部において集中的に行うことで、より一層の営業の効率化に努め、佐賀市南・北エリア、福岡エリアにおいてエリア営業体制を構築し、「点から面へ」の営業展開を図っております。

(4) 新商品の取扱い

より魅力的な定期預金商品をお客さまに提供することを目的として「クオ・カード」プレゼント付「く～よか定期預金」と「VISAギフトカード」プレゼント付「がばいよか定期預金」及び店頭表示金利の2倍の金利を適用する「がばいよか定期預金Ⅱ」を取扱い、さらに、株主としてのメリットをご提供するため「株主優待定期預金」を取扱いました。また、佐賀県の基幹産業の一つである農業の活性化と担い手を応援するための「農機具ローン」や台風13号による被害に対応した「災害復旧特別ローン」（期間限定商品）を取扱いいたしました。

(5) 講演会・セミナー等の開催

講演会・セミナー及び無料経営相談会の実施のほか、FAX・インターネットによる経営情報提供を行いました。また、様々な企業ニーズにお応えするために、ビジネスマッチング、M&A、ISO取得などに関し、現在13企業と業務提携しております。今後とも付加価値の高い経営情報の提供や経営に関するセミナー・講演会の開催、経営相談会等を通じ、地域経済活性化への貢献を図ってまいります。

(6) 女性行員の制服復活

きょうぎんレディースの存在感を高め、お客さまの信頼感を確かなものにするため、新しい制服は、ジャケットの襟に丸味をもたせるなど、デザインや色合いに女性らしさ、やさしさを強調いたしました。また、着用済の制服をリサイクルすることで、環境保護にも配慮しております。例えば、「リユース」（再使用）、「マテリアル・リサイクル」（2次製品への再利用）、「ケミカル・リサイクル」（再度原糸にしての再利用）、「サーマル・リサイクル」（熱エネルギーとして再利用）として利用いたします。

(7) 自動体外式除細動器（AED）の設置

ご来店いただいたお客さまが突然倒れられた場合に、医学的には救急車が到着するまでの数分間が生死の分け目と言われておりますので、当行では、本店営業部、神野支店、県庁前支店の3カ店に常時自動体外式除細動器（AED）を備え付け、ご来店いただいたお客さまのみならず地域の皆さま方が、万一、救命措置が必要となられた場合に備え、いつでも対応、ご利用ができるようにしております。

(8) 「耳マーク」表示板、携帯助聴器の設置

軽度の聴覚障害者は、全国に約600万人、70歳以上では2人に1人が、耳がご不自由ということです。銀行窓口には、ご高齢者のご来店も多く、コミュニケーションがうまく取れないことによるトラブルが起きないように、耳のご不自由な方のための「耳マーク表示板」を本店及び各営業店窓口に設置いたしました。耳のご不自由な方が「耳マーク表示板」を指差していただくことにより、窓口行員が筆談などで対応いたします。さらに、「耳マーク」シールをご用意し、ご希望のお客さまには、通帳・証書等にお貼りいたしております。

また、耳のご不自由な方や聴覚に不安のあるご高齢者が、安心してお取引いただけるよう「携帯助聴器」を本店受付、皆さまの相談室、ローンセンター、各営業店に設置いたしました。今後も当行では、ご来店のお客さまに対して、優しい銀行窓口づくりに取組んでまいります。