

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として、「お客様満足度調査（アンケート）」を実施いたしました。

今般、その「アンケート結果」及び平成22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いたします。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。

今後につきましては、皆様からの貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、「お客様中心主義」の基本方針のもと、お客様のニーズにお応えするよう努めてまいります。

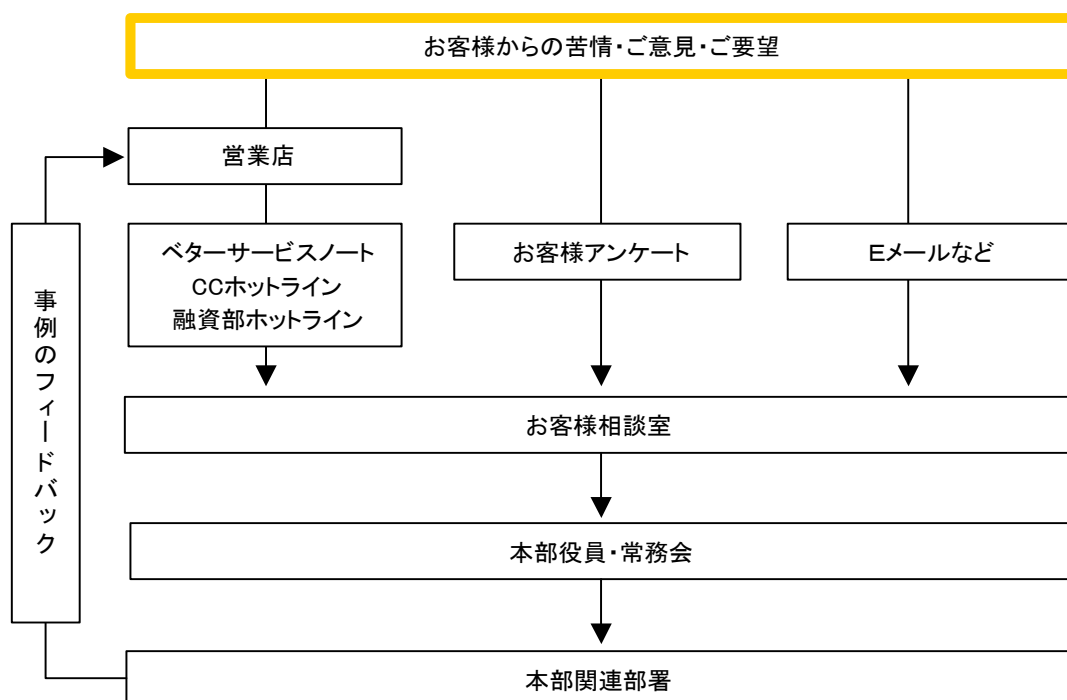
記

### 1. 静岡中央銀行の「お客様中心主義」への取組みについて

～ 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、平成22年4月からスタートした、第8次中期経営計画【TRY～改革と前進～】において、「お客様中心主義の定着とステップアップ」を基本方針として取り組んでおります。

お客様から寄せられました貴重なご意見・ご要望については、各営業店から「ベターサービスノート」や「CCホットライン」等の手段により、毎日本部に報告され、本部にて情報収集を行うとともに、定期的に「お客様満足度調査」等を実施し、お客様のニーズを把握した上で、経営の施策に反映させるべく経営改善に努めております。



## 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23年2月1日から平成23年2月28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	回答率
事業所先（取引先）	2,000件	522件	26.1%
個人先（現役層）	2,000件	689件	34.5%
個人先（シニア層）	2,000件	642件	32.1%
合計	6,000件	1,853件	30.9%

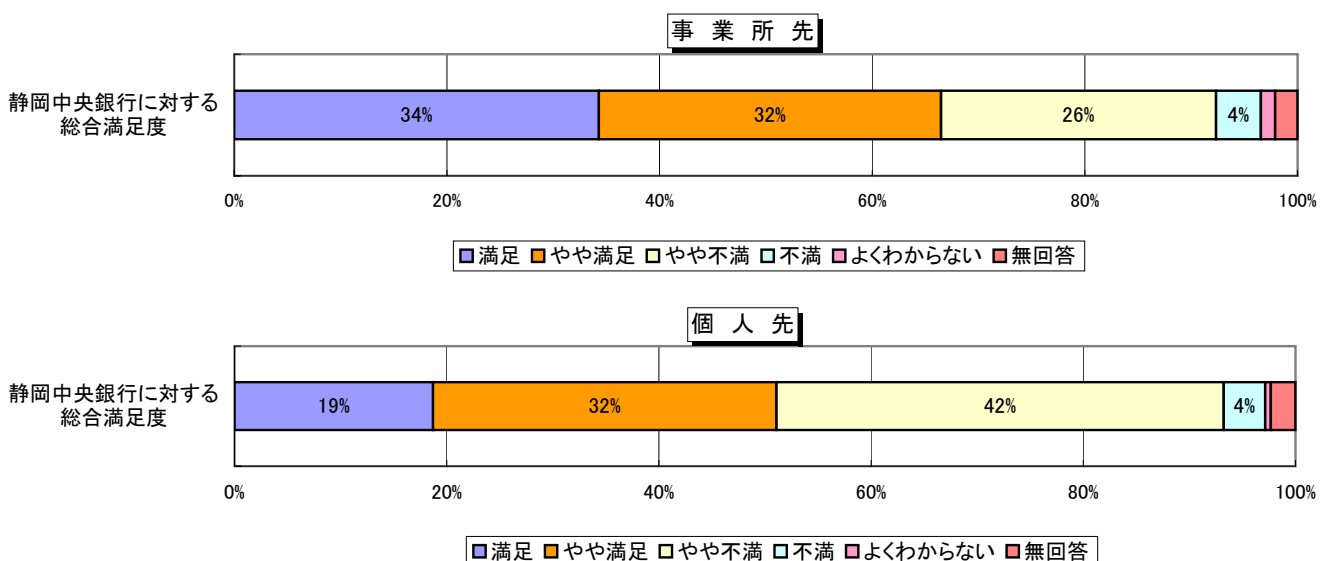
なお、お客様のニーズを更に細かく分析するために、個人のお客様については、給与振込先・住宅ローン利用先を中心とした「現役層」と、年金口座指定先・退職金定期利用先を中心とした「シニア層」に分けてアンケートを実施しました。

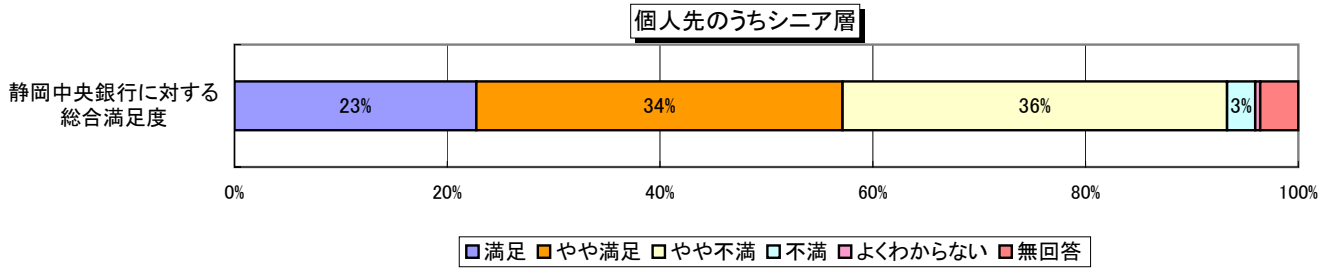
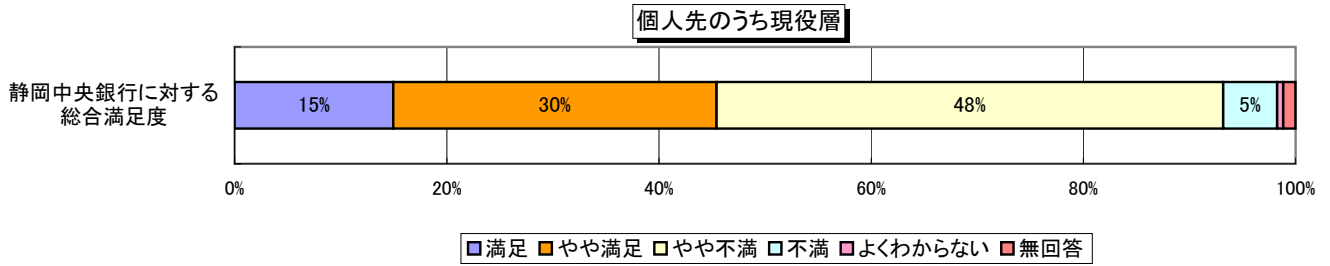
### 「お客様アンケート」の主な質問内容

- (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) ご融資をお申込み・ご利用される際に重要とお考えになっていることについて（事業所先のみ）
- (4) 静岡中央銀行窓口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
- (8) お客様への情報提供手段について

### 「お客様アンケート」の結果

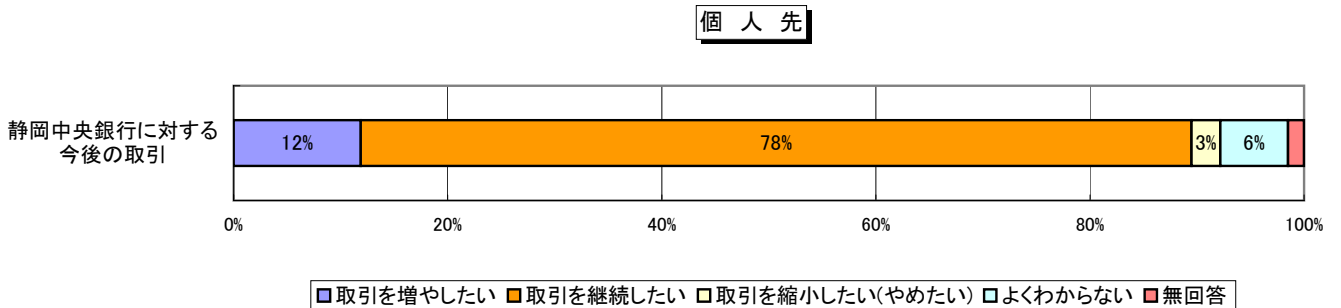
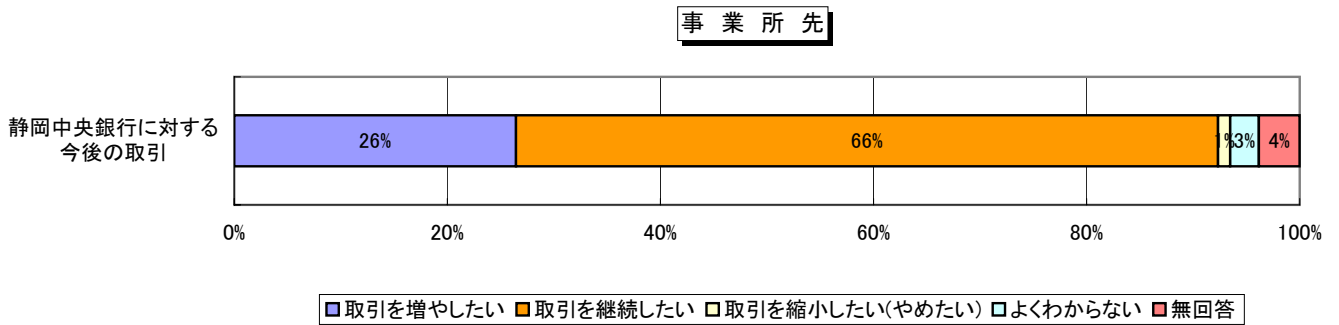
#### (1) 静岡中央銀行に対する総合満足度について



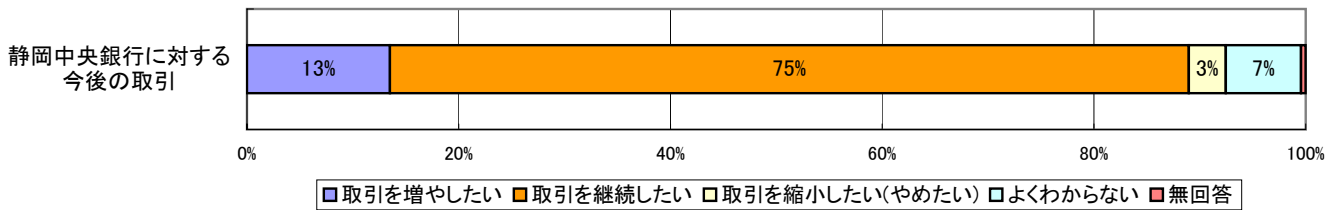


静岡中央銀行に対する総合満足度については、事業所先は66%のお客様から「満足」「やや満足」とのご回答をいただき、昨年とほぼ同様の高い評価となりましたが、個人先については全体で51%、そのうち現役層が45%、シニア層が57%という評価となりました。この結果を真摯に受け止め、今後も個人先、事業先とも、お客様のニーズに合った商品・サービスをご提供し、ご満足いただけるよう努めてまいります。

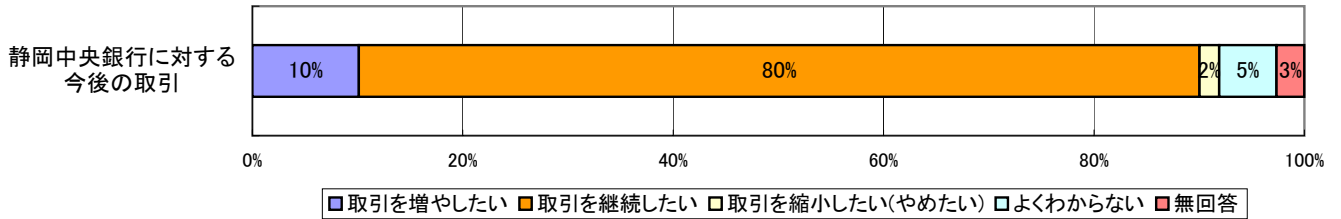
## (2) 静岡中央銀行に対する今後の取引について



個人先のうち現役層



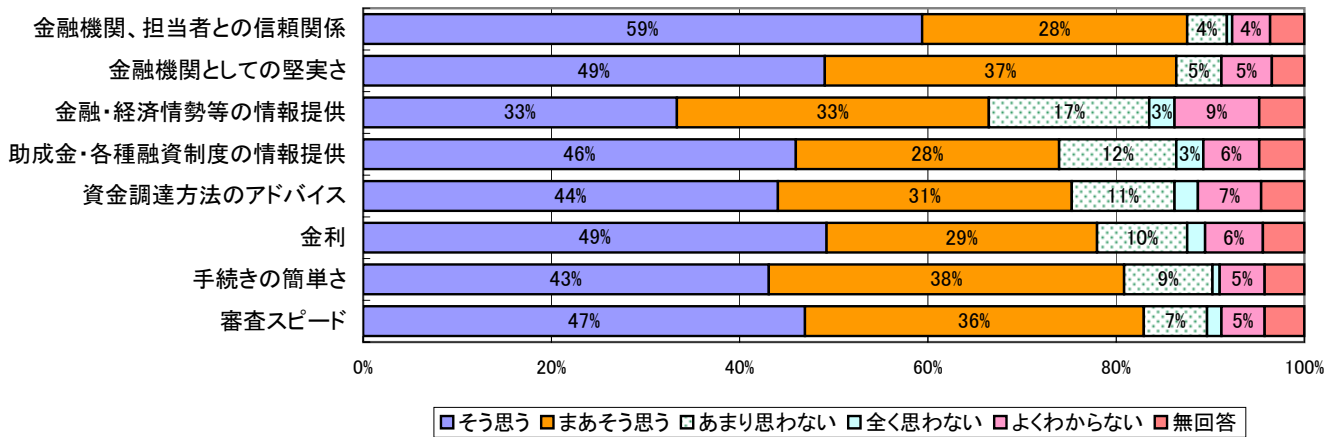
個人先のうちシニア層



静岡中央銀行との今後の取引については、事業所先および個人先とも8割以上のお客様から「取引を増やしたい」あるいは「取引を継続したい」とのご回答をいただきました。  
 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まいります。

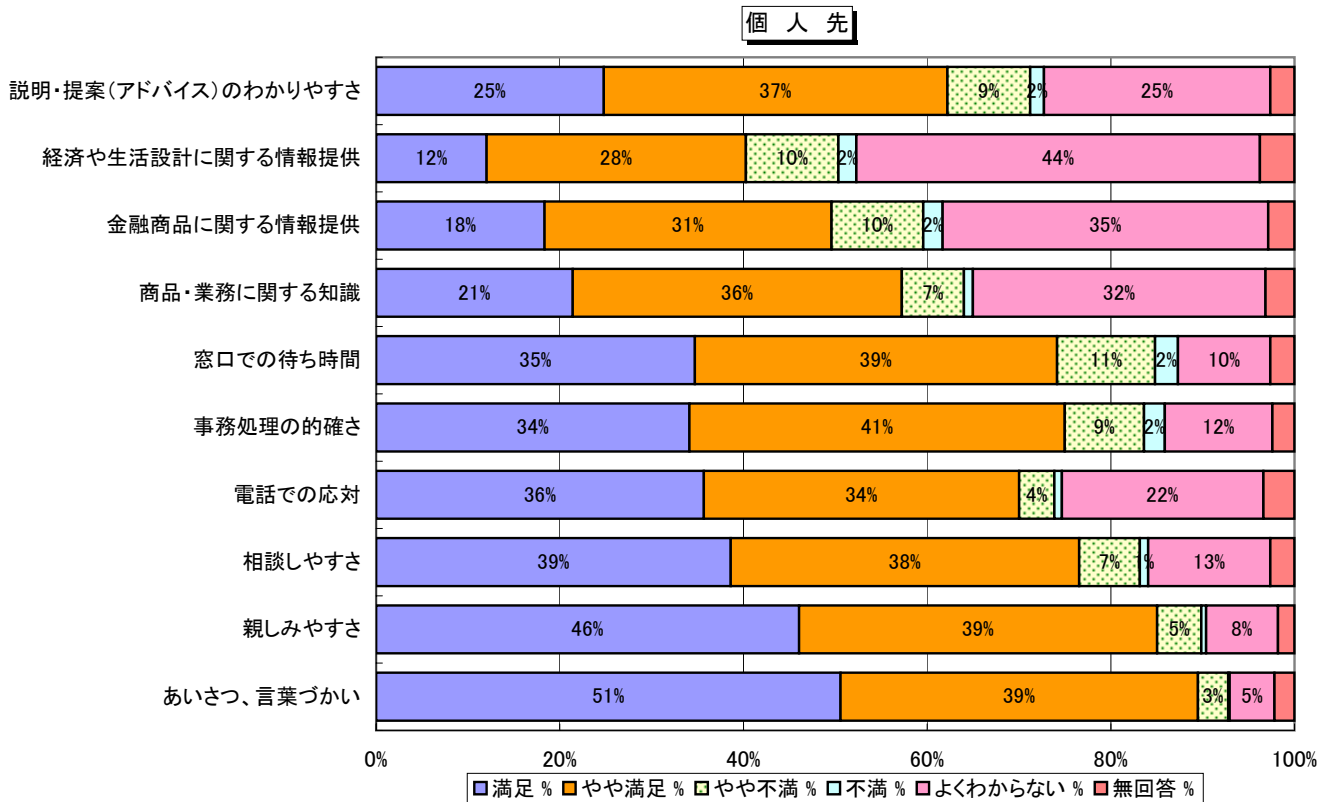
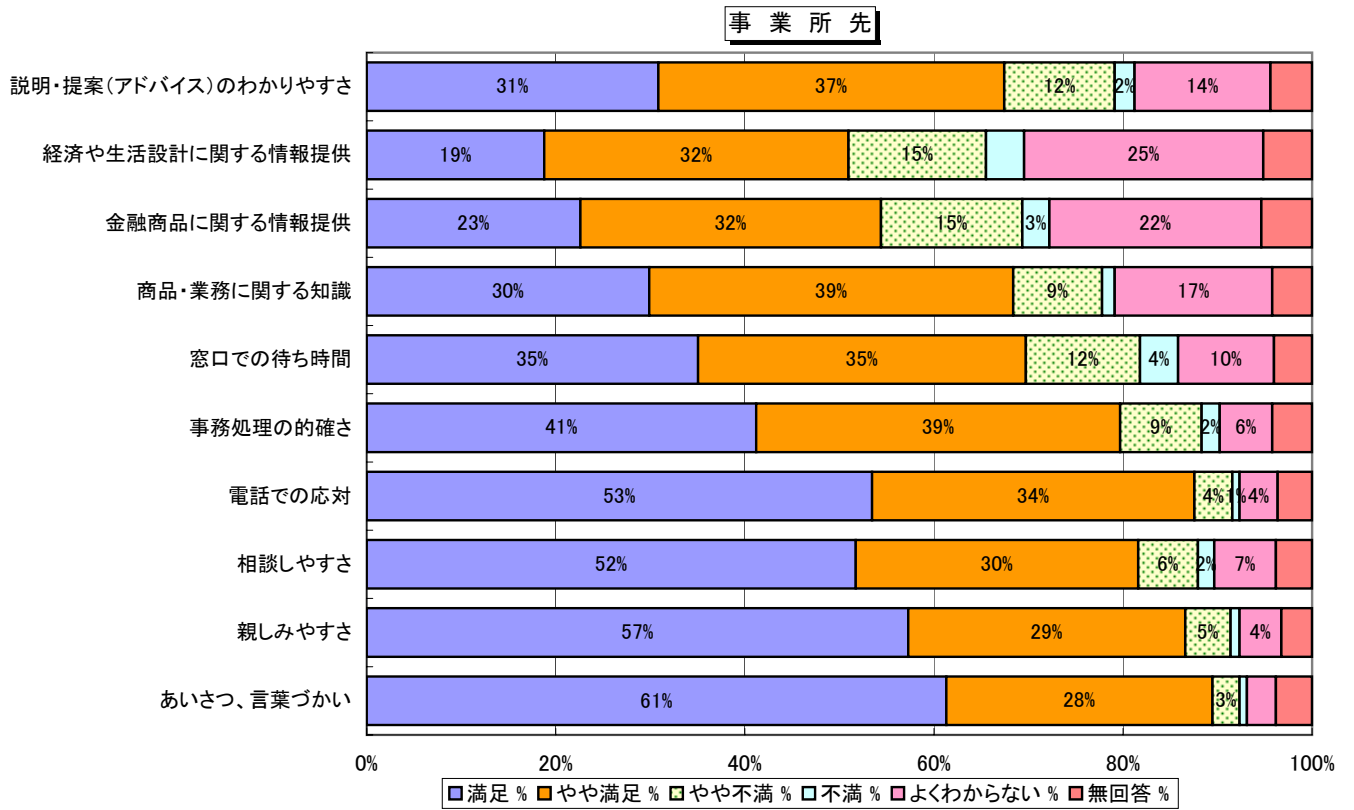
(3) ご融資をお申込み・ご利用される際に重要とお考えになっていることについて (事業先のみ)

事業所先

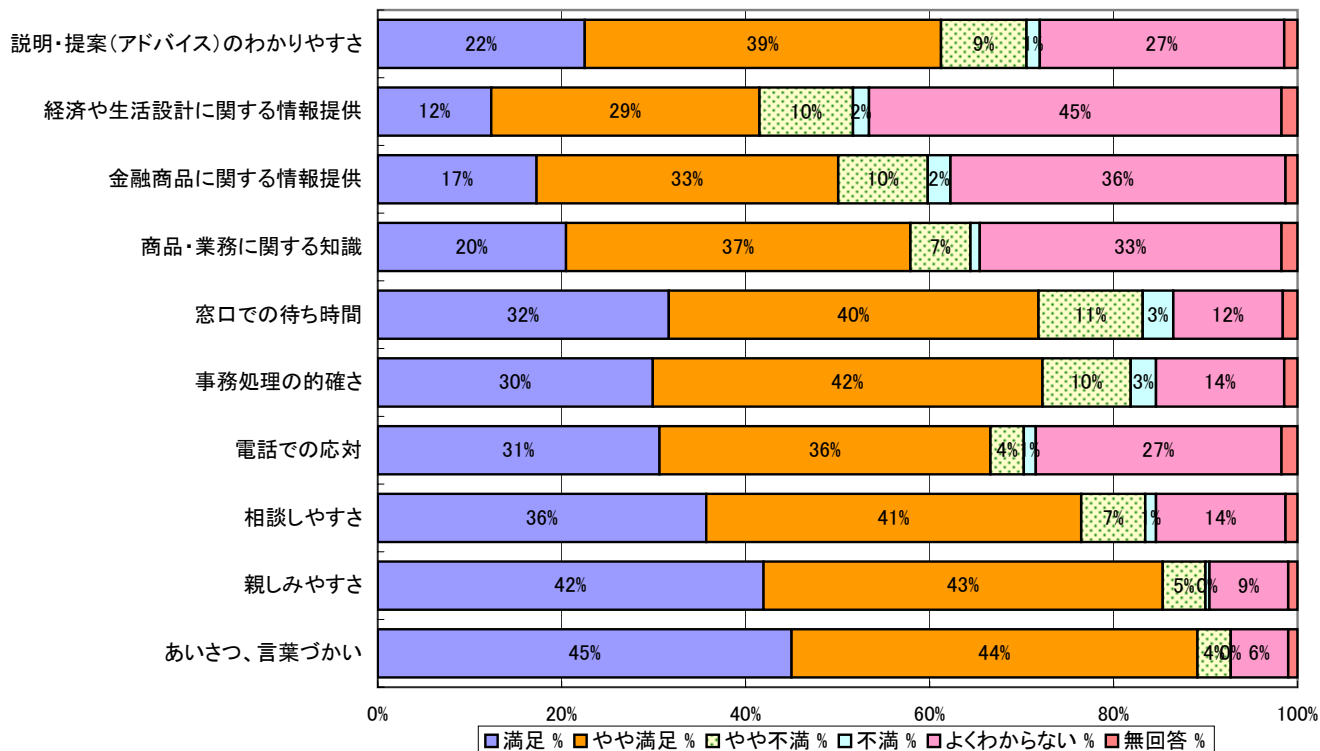


ご融資をお申込み・ご利用される際に、「金融機関、担当者との信頼関係」「金融機関としての堅実さ」「助成金・各種融資制度の情報提供」を重要とお考えになっているとの回答を多数いただきました。  
 今後も、「堅実で健全な経営」に努めるとともに、「お客様中心主義」の姿勢で、お客様の期待に応えられるよう一層の努力をしております。

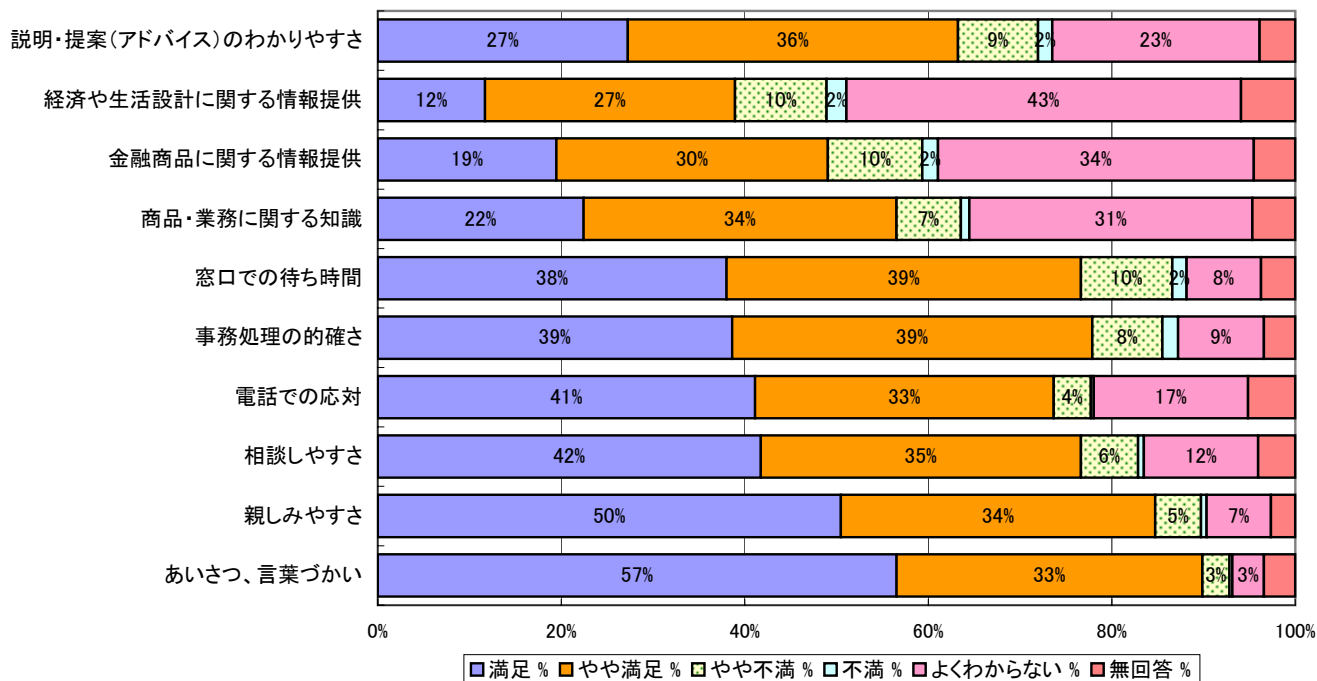
(4) 静岡中央銀行窓口行員に対する満足度について



個人先のうち現役層



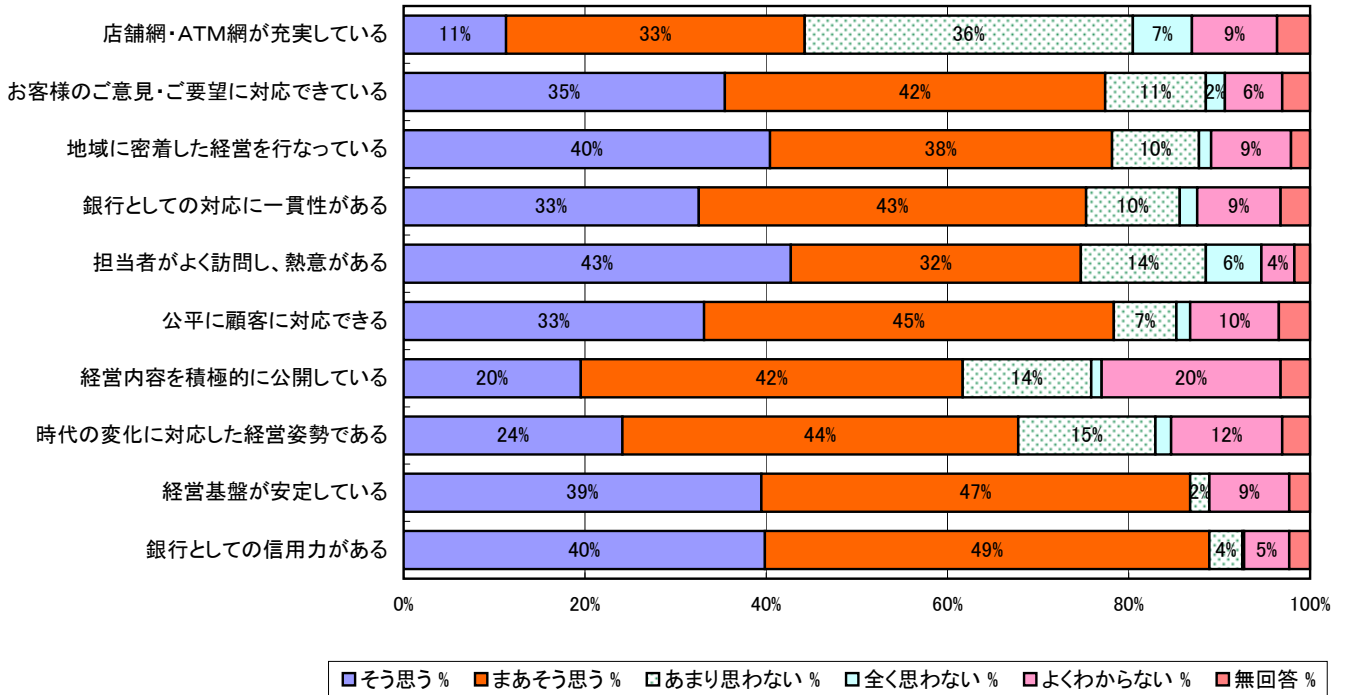
個人先のうちシニア層



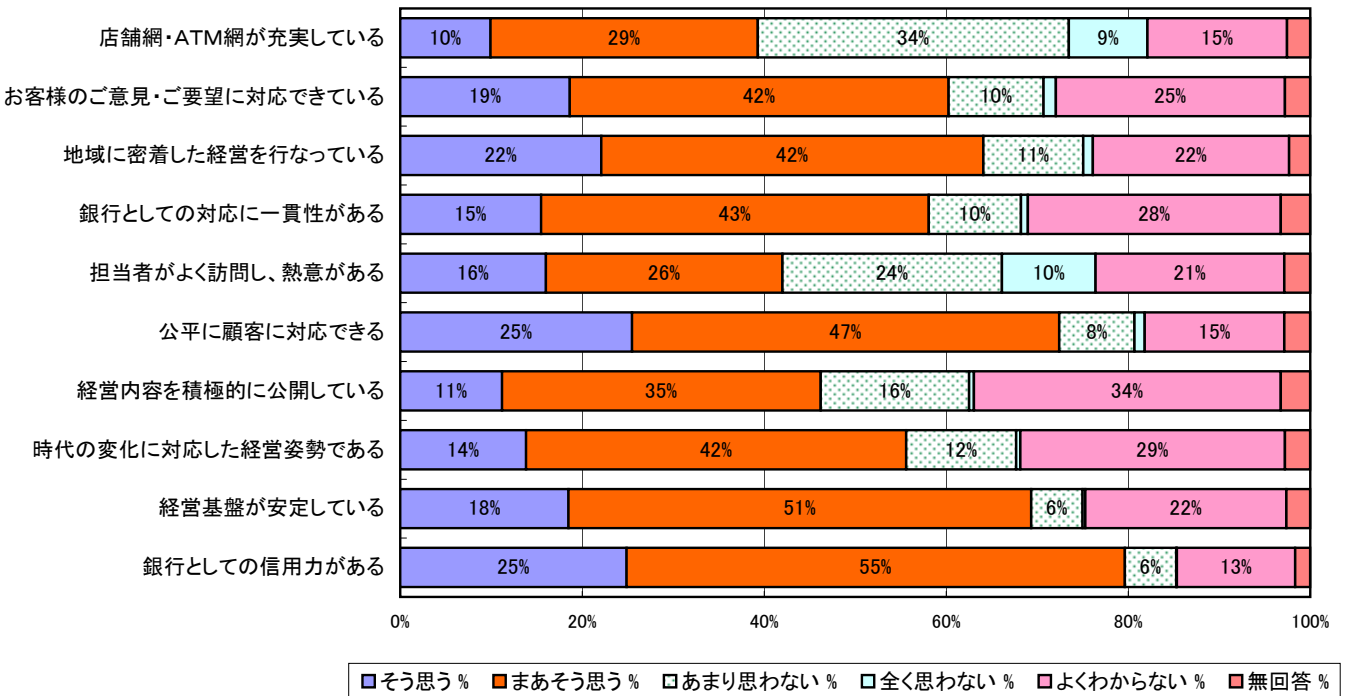
静岡中央銀行の窓口行員に対する満足度については、各項目において概ね「満足」あるいは「やや満足」とのご回答をいただきましたが、経済や生活設計、金融商品に関する情報提供については、昨年同様に、満足度が低いとの評価をいただきました。引き続き、窓口行員のレベルアップを図るため、研修体制の充実等に努めてまいります。

(5) 静岡中央銀行に対する印象について

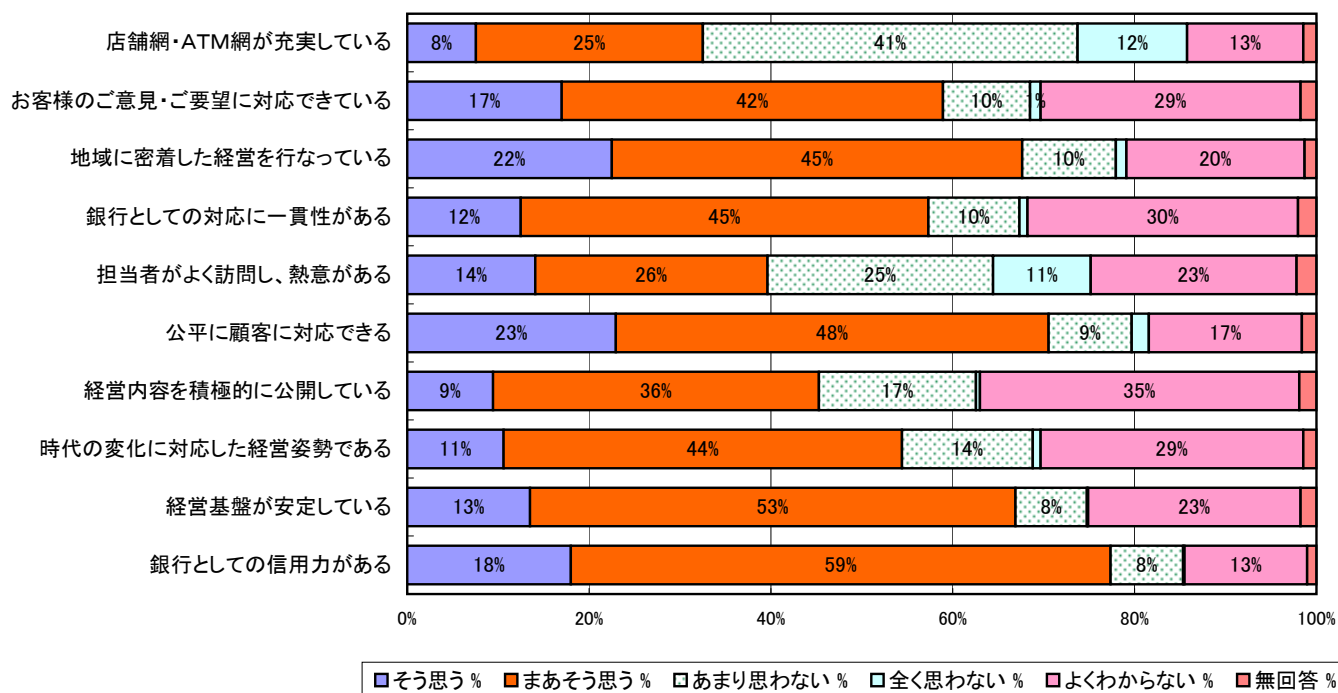
事業所先



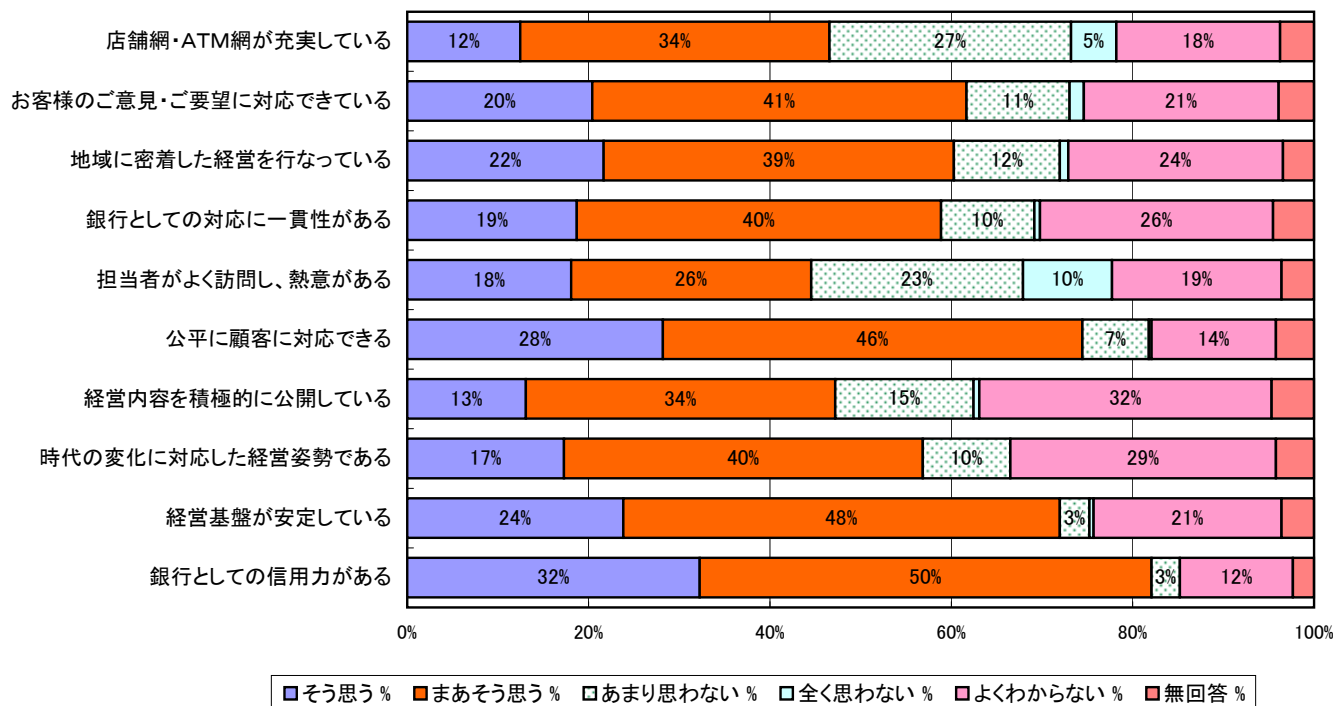
個人先



個人先のうち現役層



個人先のうちシニア層

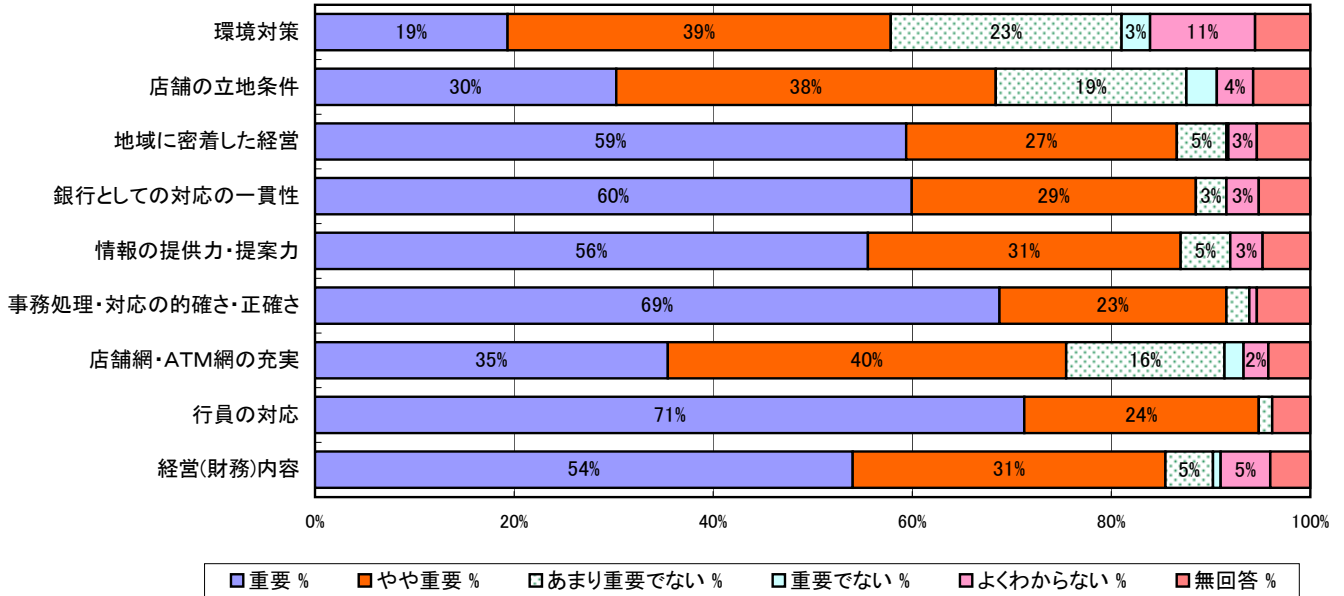


「銀行としての信用力」「安定した経営基盤」「公平な顧客対応」について、高い評価をいただきました。  
 今後もお客様・地域社会に信頼される銀行を目指し、堅実で健全な経営に努めてまいります。

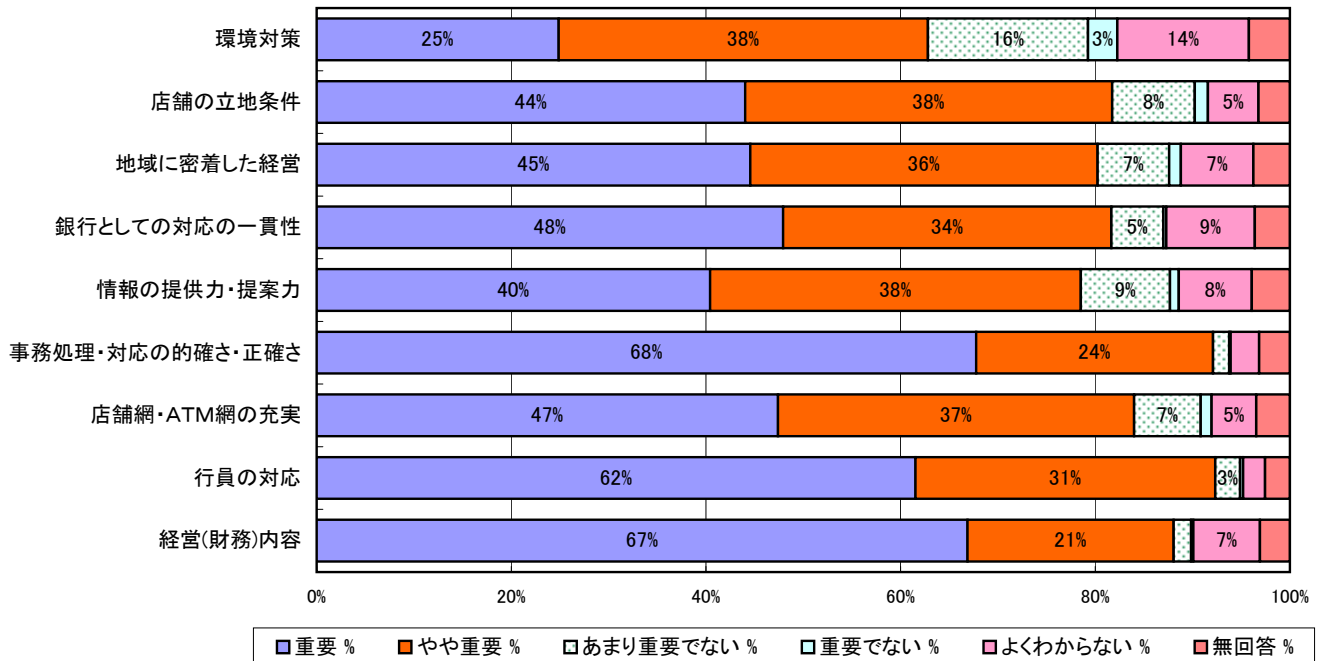


(6) 金融機関との取引で最も重要な点について

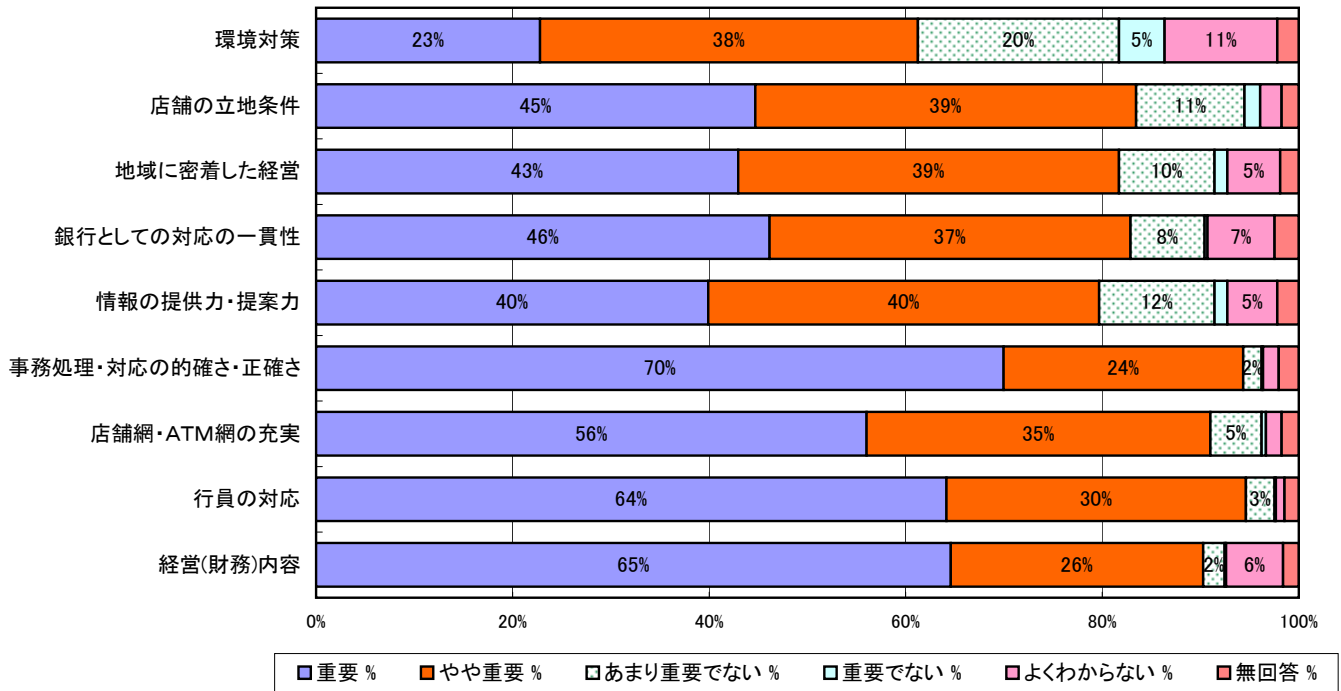
事業所先



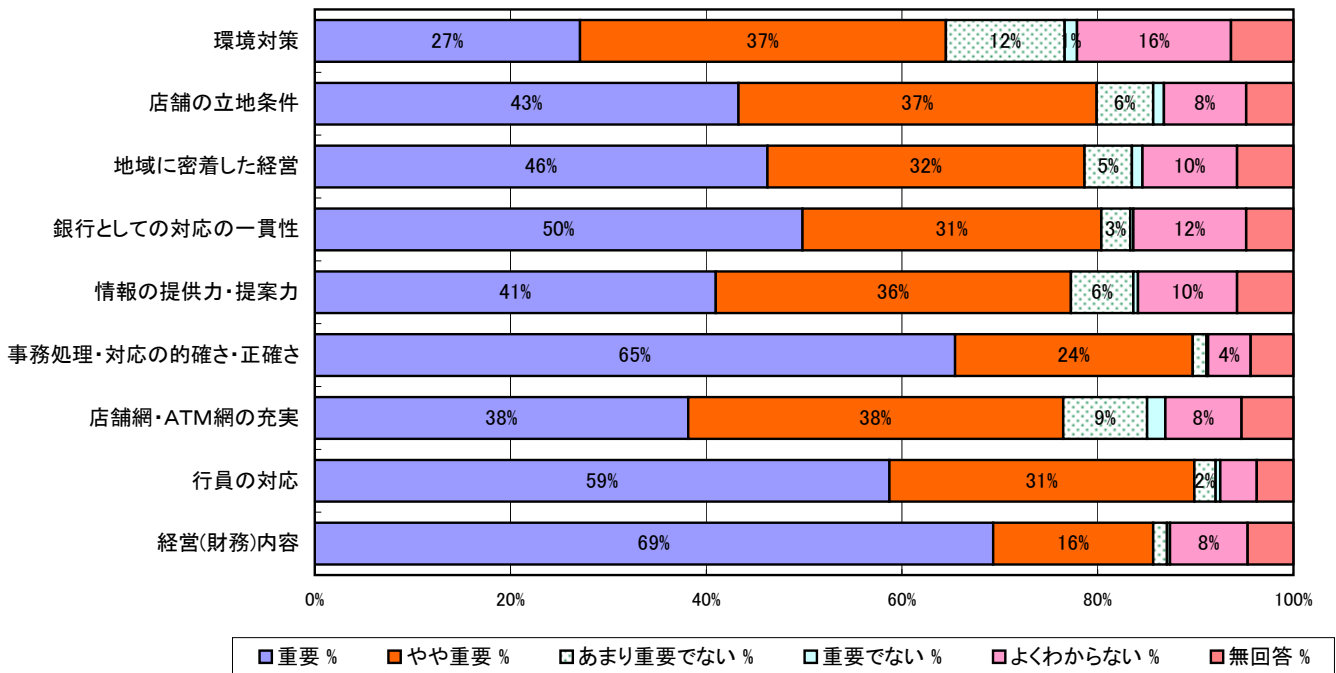
個人先



個人先のうち現役層



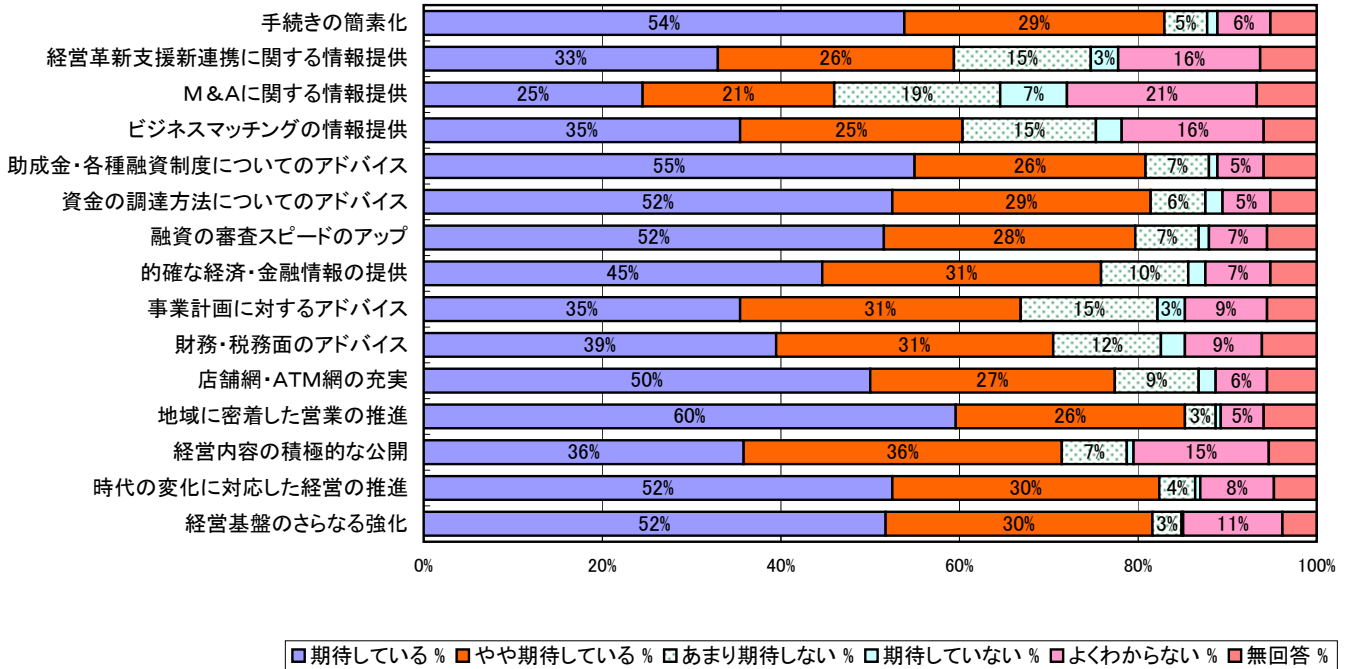
個人先のうちシニア層



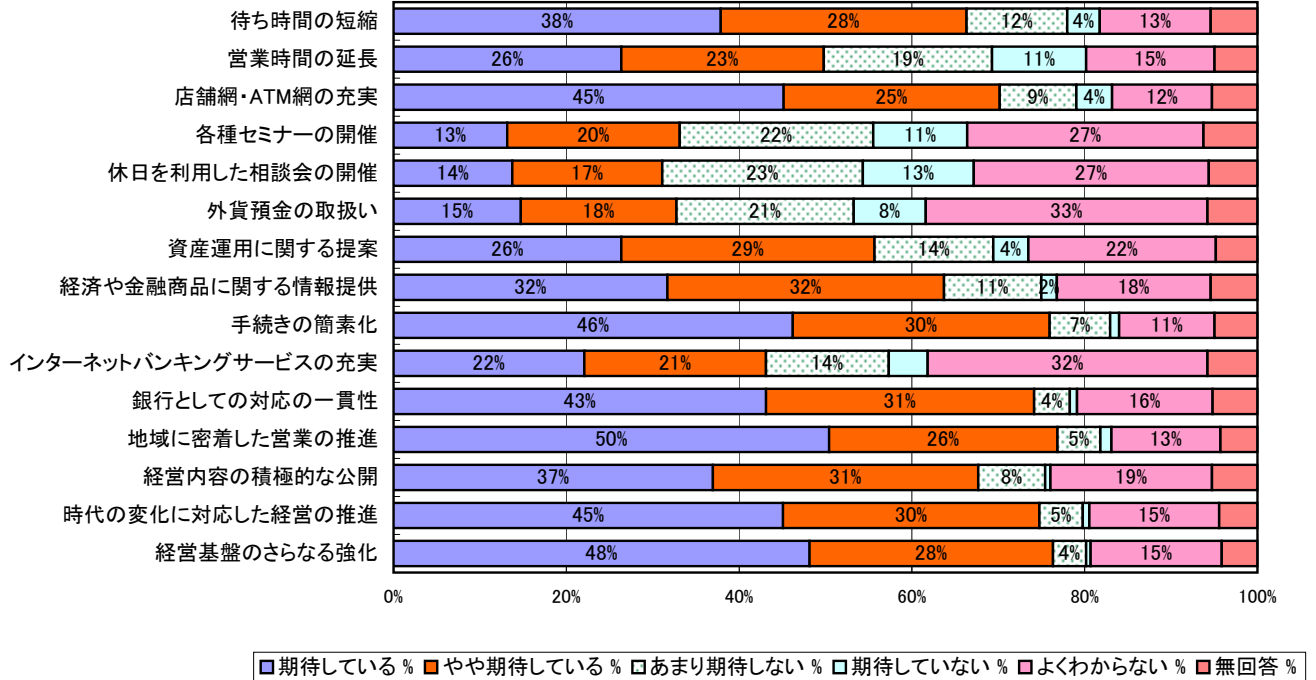
金融機関との取引については、特に「行員の対応」「事務処理・対応の的確さ・正確さ」を重要視されているとの回答を、昨年同様、事業所先・個人先のお客様ともに多数いただきました。  
引き続き、研修体制を充実させ、行員の対応および的確かつ正確な事務処理の向上に努めてまいります。

(7) 静岡中央銀行に対する期待感について

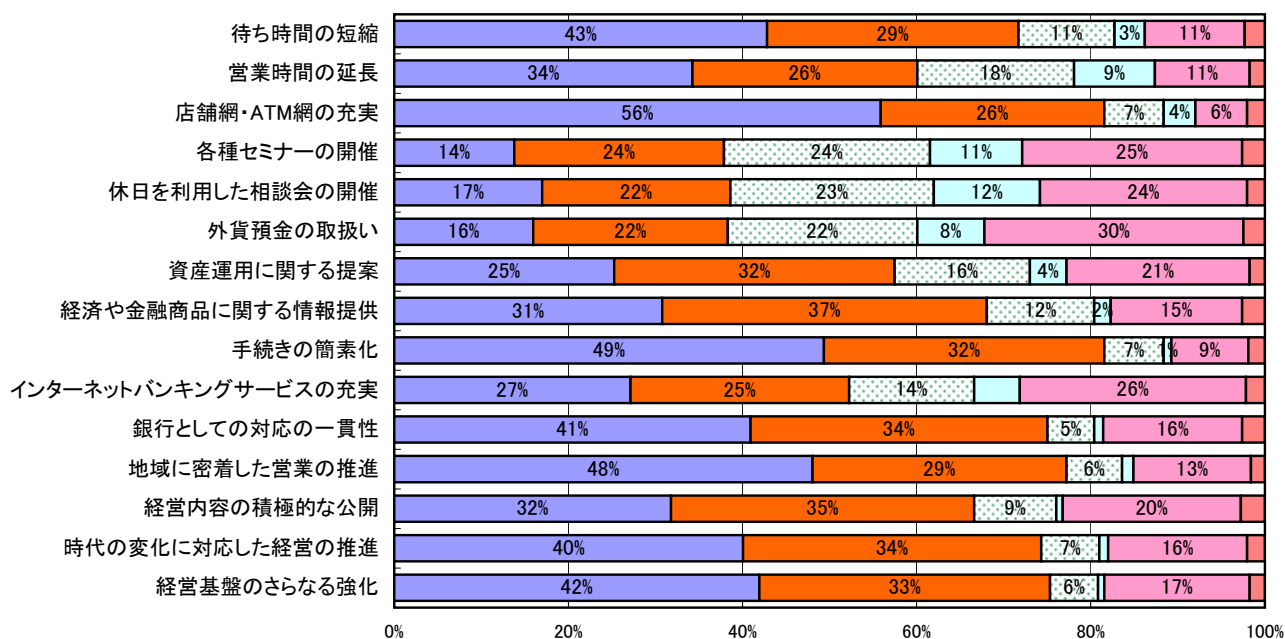
事業所先



個人先

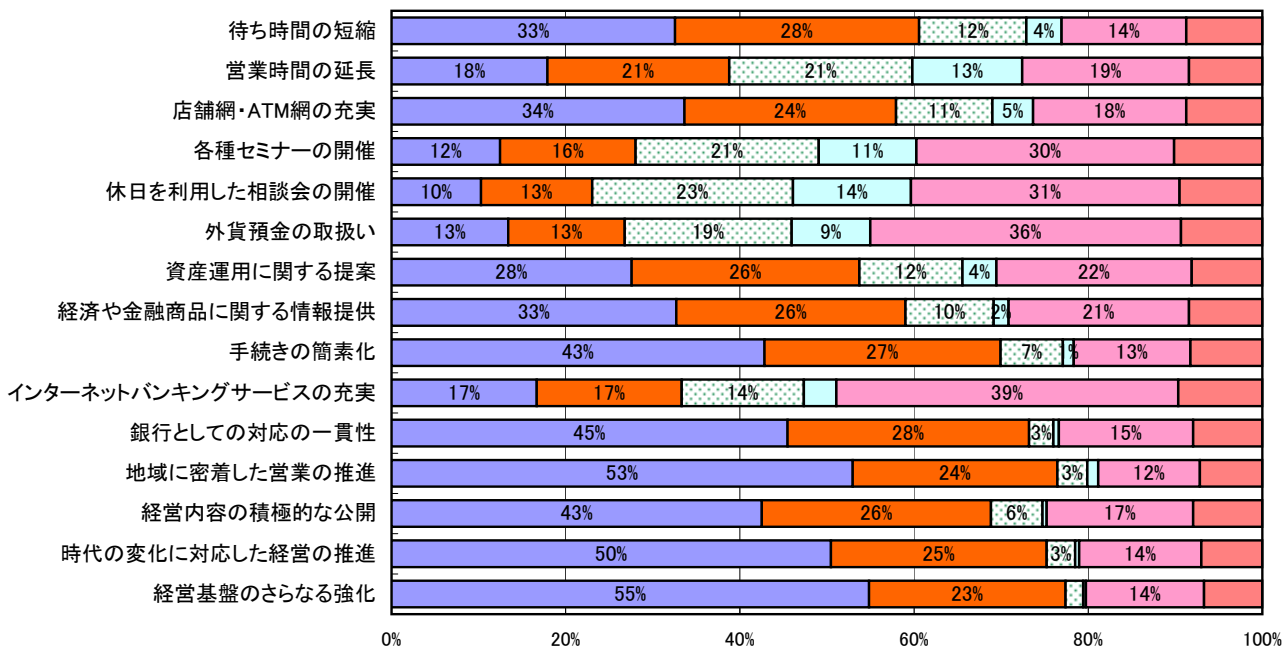


### 個人先のうち現役層



■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 %

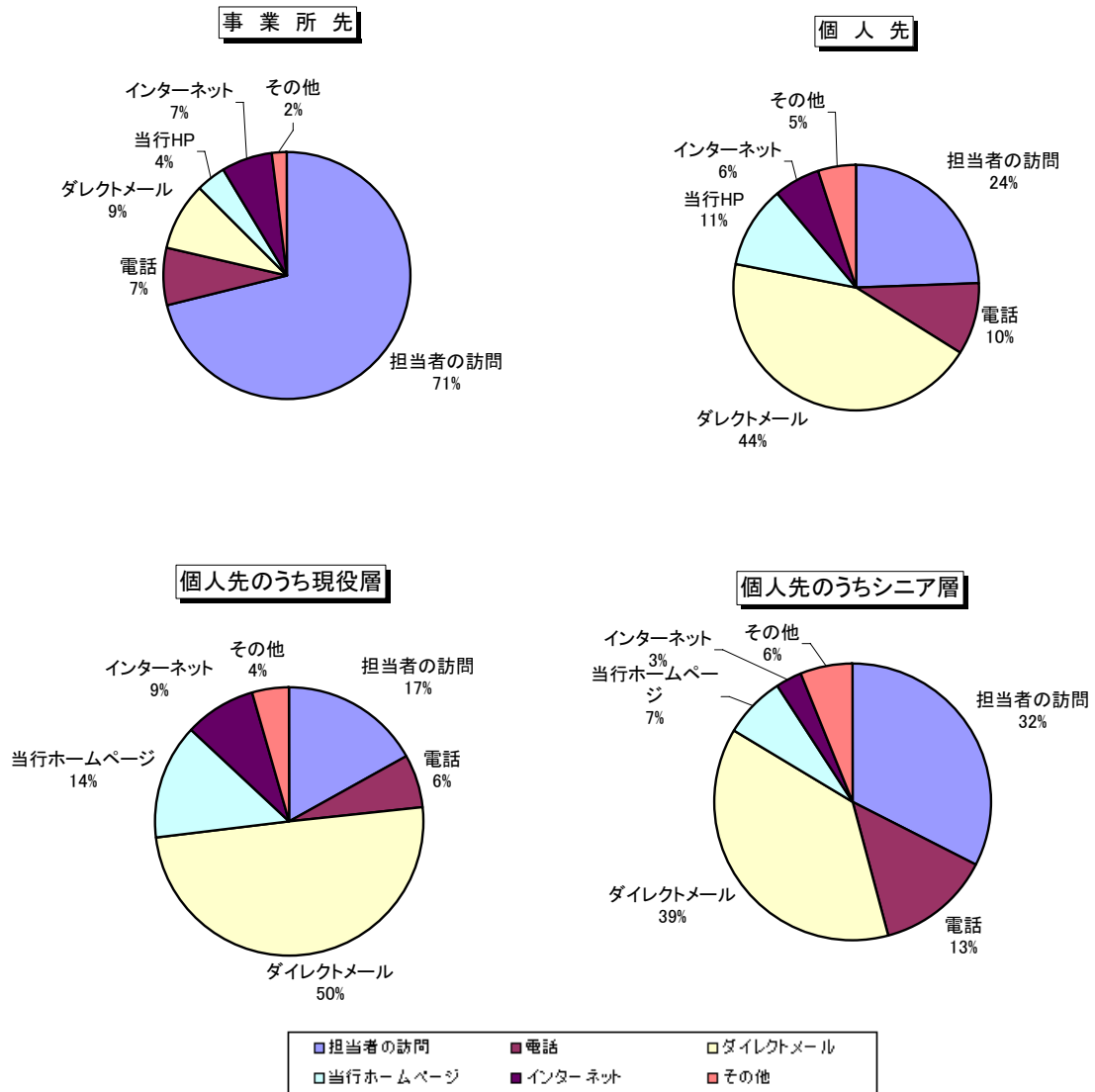
### 個人先のうちシニア層



■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 %

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」を期待するご回答を多数いただきました。また、「時代の変化に対応した経営の推進」を期待するご回答を事業所先・個人先ともに多数いただきました。今後もお客様のニーズに合った商品・サービスの提供に努めてまいります。

(8) お客様への情報提供手段について



静岡中央銀行からの情報提供手段で、最も適した手段については、事業先のお客様の71%が「担当者の訪問」、個人先のお客様の44%が「ダイレクトメール」と、それぞれ最も多い回答をいただきました。

今後も、お客様一人ひとりのニーズにお応えできるよう、迅速かつ適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・ご要望から反映した主な具体的取組事項（平成22年度中）

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	◎「お買い物券付定期預金」の発売（平成22年4月～11月）
	・地域の活性化を目的として、預金額に応じて地元商店街で使用できる「お買い物券」をプレゼントする「お買い物券付定期預金」の発売を、昨年度に引き続き実施（今年度は7地区9店舗にて実施）。
	①焼津みなと定期預金（平成22年4月）*対象店舗…焼津支店（静岡県）
	②さんさん沼津定期預金（平成22年4月）*対象店舗…本店営業部・沼津北支店・沼津東支店（静岡県）
	③秦野西わくわく定期預金（平成22年4月）*対象店舗…渋沢支店（神奈川県秦野市）
	④下田スマイル商品券プレゼント定期預金（平成22年10月）*対象店舗…下田支店（静岡県）
	⑤さんさん熱海定期預金（平成22年11月）*対象店舗…熱海支店（静岡県）
	⑥御殿場ふじさんさん定期預金（平成22年11月）*対象店舗…御殿場支店（静岡県）
	⑦香川支店「湘南モールフィル出張所」お買い物券付オープン記念定期預金（平成22年12月） *対象店舗…湘南モールフィル出張所（神奈川県）
	◎「投資信託4商品、個人年金2商品追加および積立型投資信託」の取扱開始（平成22年6月、11月）
	・投資信託4商品を追加した他、投資信託全ての商品で「定時定額購入サービス」の取扱いを開始。また、個人年金保険2商品も追加し、お客様の資産運用ニーズに幅広く対応。
	◎「ハイタッチ定期預金Ⅱ」の発売（平成22年6月）
	・個人のお客様を対象に、預入期間・金額に応じた特別金利の定期預金「しずちゅうハイタッチ定期預金」の発売を、昨年度に引き続き、期間限定で実施。
	◎ホームローン「エコ住宅プラン」の取扱開始（平成22年6月）
・太陽光発電システム等が設置された「エコ住宅」を新築、または購入されるお客様向けの商品として、しずちゅうホームローン「エコ住宅プラン」の取扱いを開始。	
◎「ものづくりサポートローン」の取扱開始（平成22年10月）	
・技術力のある「製造業」を積極的に支援するため、「ものづくりサポートローン」の取扱いを開始。	
◎「地域力創生ファンド」の取扱開始（平成22年10月）	
・「医療・福祉」「高齢者向け事業」等、地域の成長基盤強化に繋がる分野への支援を強化するため、「地域力創生ファンド」の取扱いを開始。	
◎「お孫さん支援サービス」の取扱開始（平成23年1月）	
・お孫さんへの支援をお考えのご祖父母の方をお手伝いするため、お孫さん名義の預金口座へのお振り込みに際し、振込手数料を年間12回まで無料とするサービスの取扱いを開始。	
◎「目が不自由なお客様に対する窓口対応」の充実（平成23年1月）	
・目が不自由なお客様に対する利便性向上のため、「代筆・代読の取扱い」および「窓口における振込手数料の引き下げ」を実施（平成23年5月には、対象を「障がい者」に拡大）。	
店舗	◎「沼津北支店」新築オープン（平成22年5月）
	・平成22年5月に沼津北支店を新築オープン。相談スペースの拡大や、ロビースペースにLED照明を採用する等、環境及びバリアフリーに配慮したお客様がより利用しやすい店舗に新築。
	◎香川支店「湘南モールフィル出張所（CSショップ2号店）」オープン（平成22年12月）
	・平日時間外、土日も相談業務を実施するCSショップ（インスタアランチ）を、神奈川県藤沢市のショッピングモール「湘南モールフィル」内にオープン（神奈川県内では初出店）。
セキュリティ強化	◎「しずちゅうビジネスWEB」新機能追加（平成23年2月）
	・法人向けインターネットバンキングを便利に、安心してご利用いただけるよう、「ログイン時の過去ログイン履歴表示」や「担当者毎の操作履歴の照会」機能を追加した他、「入出金明細のダウンロード対応」、データ伝送サービスでの「手数料負担の表示」等、新機能を追加。
CC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22年度は1,008件の法務相談を実施。また、平成22年度は「お客様向けセミナー」を5回実施、営業店へ出張講座活動を25回実施。
	◎「相続マイスター制度」の導入（平成23年1月）
	・相続やご高齢のお客様とのお取引に強い人材育成を図るため、行内資格「相続マイスター制度」導入。
	◎「CCホットライン」の有効活用
	・お客様ニーズにお応えするため制度として「CCホットライン」を有効活用。営業店がお客様との面談により収集したニーズを日々本部に報告させるとともに、営業店だけでは解決できない案件については、本部が営業店と一体となり、お客様ニーズにお応えするための取組みを組織的に展開。平成22年度に寄せられたお客様ニーズは2,952件、うちお客様ニーズにお応えできたものは176件。