

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

株式会社 静岡中央銀行（社長 奥田 一）では、「お客様中心主義」の基本方針のもと、お客様のニーズに合った商品・サービスの提供に努めており、お客様の満足度の実態やニーズ等を把握した上で、各種施策に反映させるため、平成24年2月に「お客様満足度調査（アンケート）」を実施いたしました。

この度、「アンケート結果」及び平成23年度中にお客様から寄せられたご意見等を踏まえ、改善された主な項目等を取りまとめましたのでお知らせいたします。なお、今回のアンケートは平成22年12月から平成23年11月の間に当行と新たにお取引を開始いただいたお客様をご対象させていただきました。アンケートにご協力いただきました多くのお客様には、この場をお借りして、厚く御礼申し上げます。

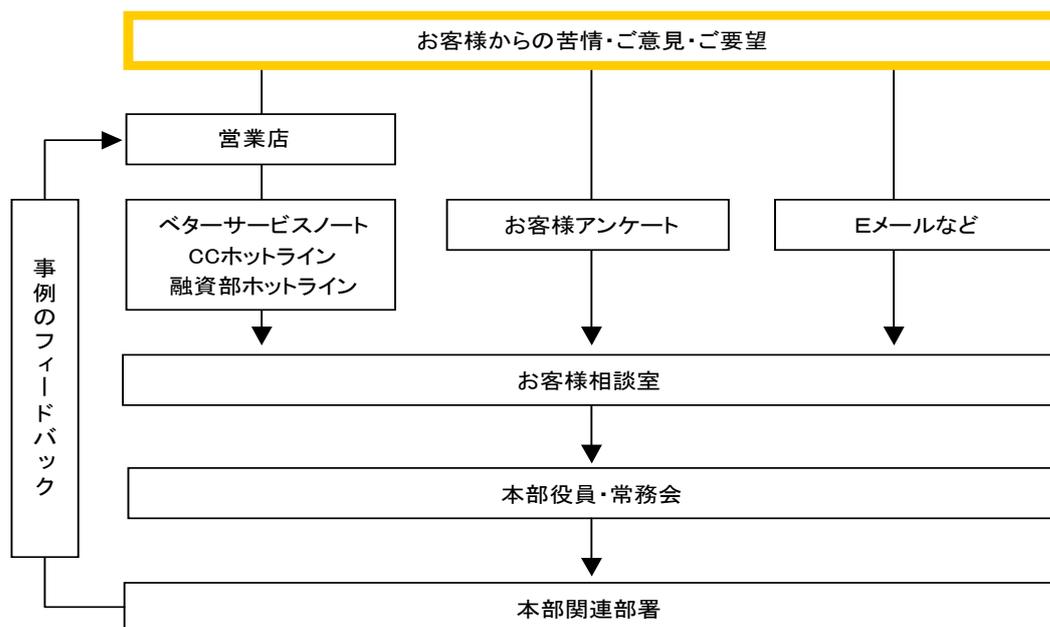
記

### 1. 静岡中央銀行のCC推進体制について

～ 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24年4月より、第9次中期経営計画『TRY II』をスタートさせ、行動指針「更なる改革と前進」のもと、基本方針である「お客様中心主義の実践」に努め、中小・零細企業の皆さまへの支援体制の充実や、お客様のニーズに合ったサービスの提供、諸施策の推進に努めております。

お客様から寄せられました貴重なご意見・ご要望につきましては、「ベターサービスノート」や「CCホットライン」等の当行独自の手段により毎日本部に報告され、「お客様相談室」が中心となり、情報収集、今後の対策等を検討する態勢をとっております。また、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。



※「CC」とは、Customer Centric(カスタマーセントリック)の略語で、「お客様中心主義」という意味です。つまり「お客様(カスタマー)を中心(セントリック)に」物事を考え、判断し、行動することを指します。

## 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24年2月1日～平成24年2月29日
調査対象	平成22年12月1日～平成23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

アンケート依頼先	調査先数	回答先数	回収率
事業所先 (取引先)	423	126	29.8%
個人先 (現役層) //	2,500	836	33.4%
個人先 (シニア層) //	2,258	690	30.6%
合計	5,181	1,652	31.8%

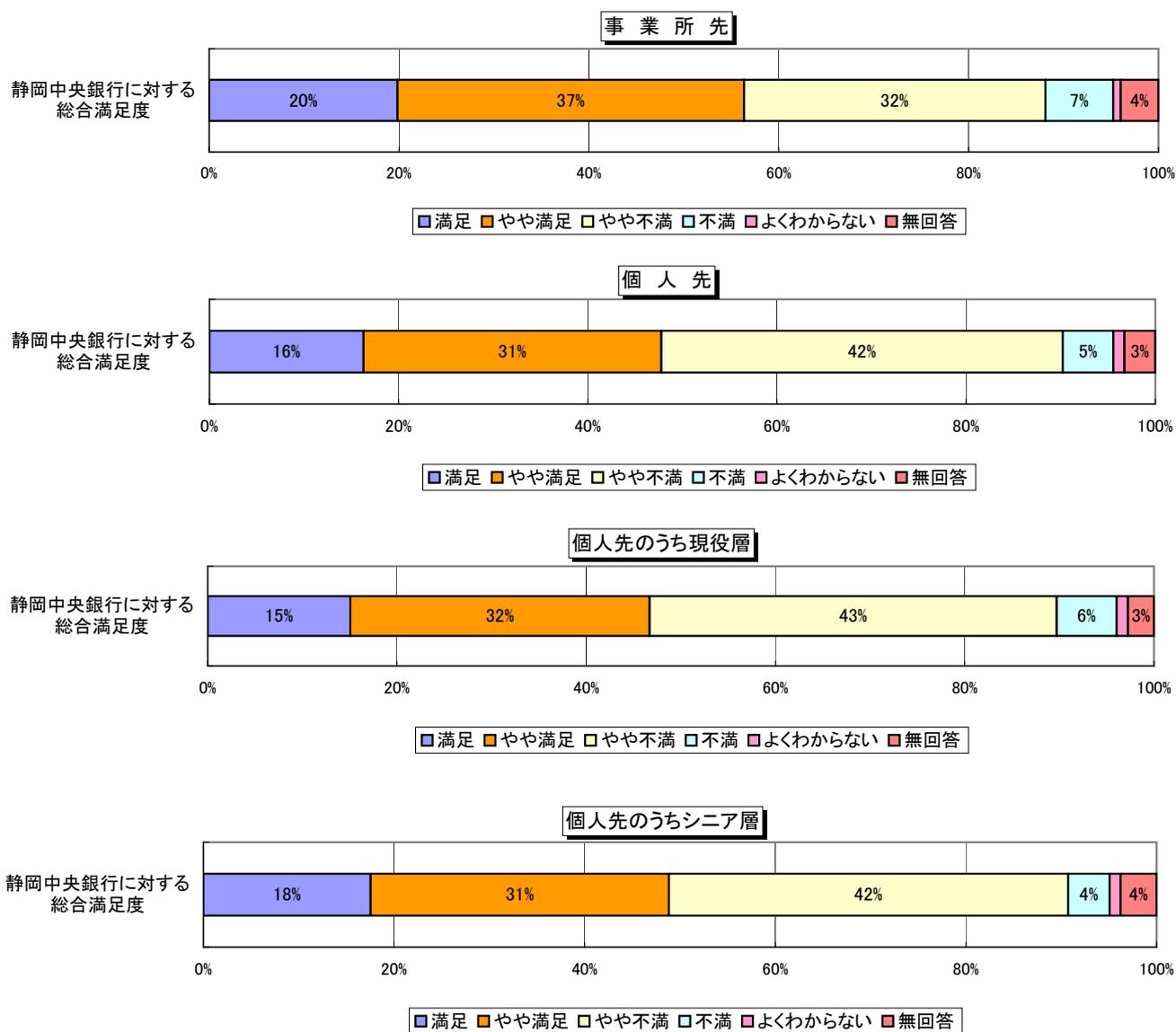
なお、お客様のニーズをより細かく分析するため、個人のお客様につきましては、給与振込先や住宅ローン利用先を中心とした「現役層」と、年金口座指定先・退職金定期利用先を中心とした「シニア層」に分けてアンケートを実施しました。

### 「お客様アンケート」の結果について

- **当行に対する総合満足度**につきましては、事業所先のお客様の57%、個人先(現役層)のお客様の47%、個人先(シニア層)のお客様の49%から「満足」「やや満足」とのご回答をいただいております。
- **事業所先のお客様**につきましては、特に「融資先」のお客様から高い評価をいただいておりますが、引続き、お客様のニーズ・状況・各種ステージに応じた最適な情報提供や、ご支援を行い、地域に密着した営業を展開することで、お客様からの信頼をより一層得られるよう努めてまいります。
- **個人先のお客様**につきましては、「住宅ローン利用先」、「年金口座指定先」のお客様から一定評価をいただいております。「住宅ローン利用先」のお客様につきましては、当行からの「情報提供」や「ご提案」に対し高い評価をいただいております。ダイレクトメールやホームページでの積極的な情報発信や、担当者による迅速かつ的確な対応の成果であると捉えております。  
また、「年金口座指定先」のお客様につきましては、「バースデー500」(金利優遇定期預金)等の年金関連サービスや「お孫さん支援サービス」など、当行独自の商品・サービスを評価していただいたものと捉えております。
- 一方、個人先の「給与振込先」、「年金口座未指定先」のお客様からは、他のお客様よりも低い評価をいただきました。上記のような当行独自の商品やサービスに関しての積極的な情報提供が不足していたことが要因であると捉えております。今後は、こうした貴重なご意見を真摯に受け止め、お客様のニーズを的確に捉え、積極的な情報提供や、優遇サービス等のご提案を行うとともに、お客様のニーズに合った商品・サービスの開発や情報提供手段の充実に努めてまいります。

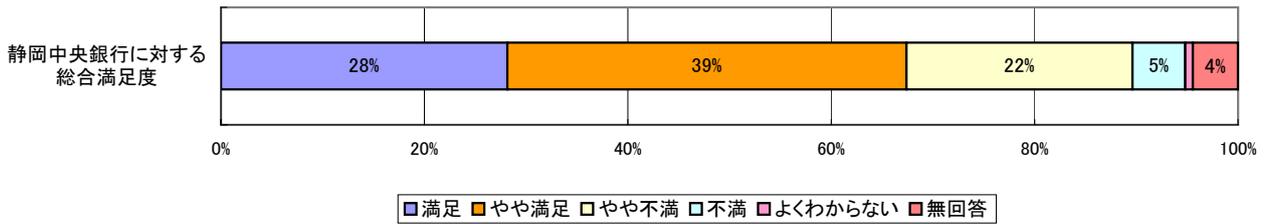
今回、お客様からいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、当行の基本方針「お客様中心主義」の姿勢に徹し、お客様のニーズ・ご期待にお応えできるよう努めるとともに、「お客様・地域社会の発展に貢献し信頼される銀行」を目指して役職員一同、全力で業務に邁進してまいります。

(1) 静岡中央銀行に対する総合満足度について

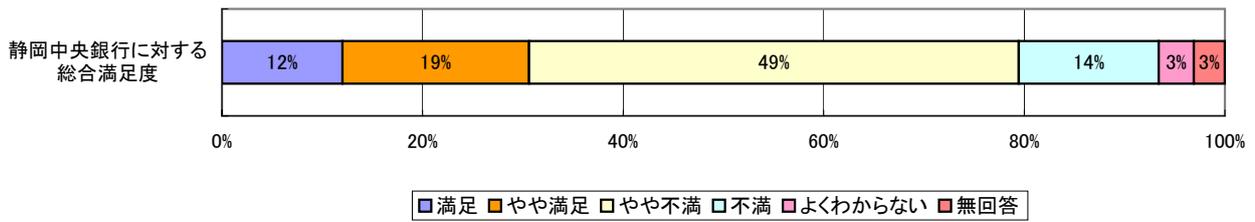


当行に対する総合満足度については、事業所先は57%のお客様から「満足」、「やや満足」とのご回答をいただき、個人先については全体で47%、そのうち現役層が47%、シニア層が49%という結果となりました。今後も、お客様のニーズにお応えできるよう努めてまいります。

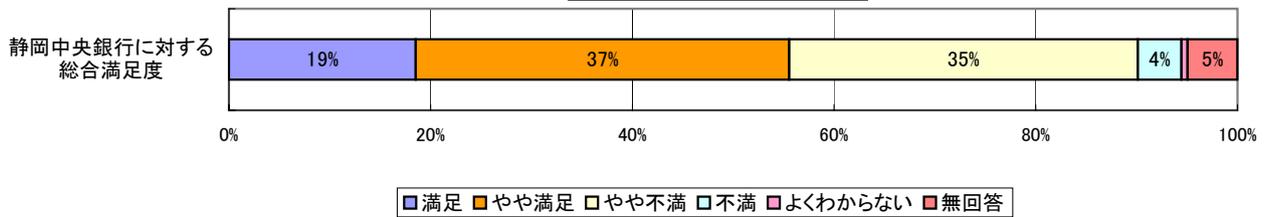
個人先のうち住宅ローン利用先



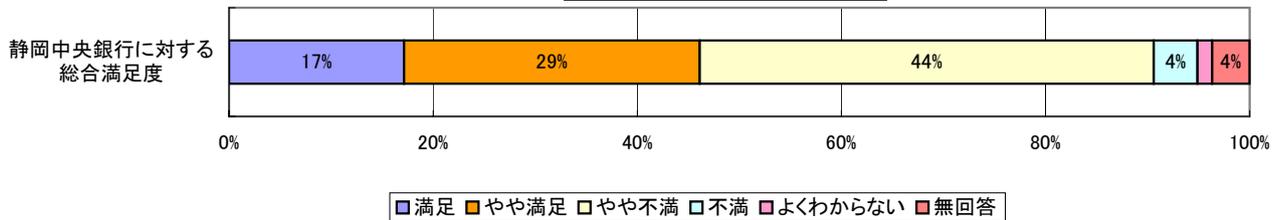
個人先のうち給与振込先



個人先のうち年金口座指定先



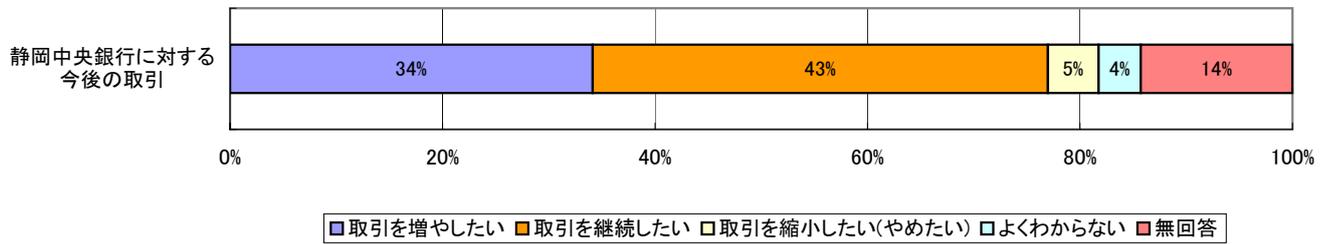
個人先のうち年金口座未指定先



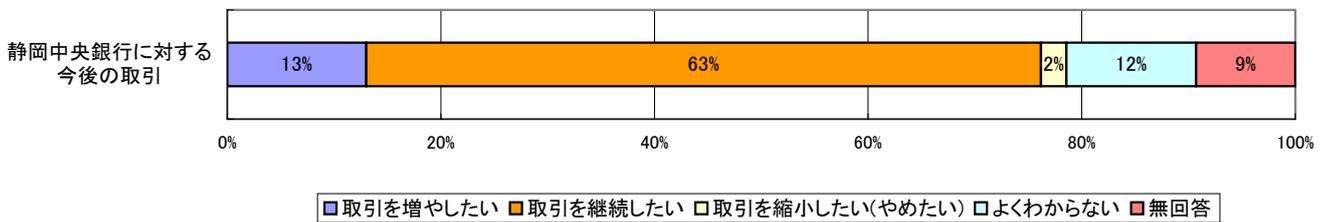
個人先のお客様のうち、「住宅ローン利用先」、「年金口座指定先」のお客様からは一定の評価をいただきました。「給与振込先」、「年金口座未指定先」のお客様からは他のお客様よりも低い評価をいただきました。本結果を真受け止め、お客様のニーズに合った商品・サービスの開発や情報提供手段の充実に努めてまいります。

## (2) 静岡中央銀行に対する今後の取引について

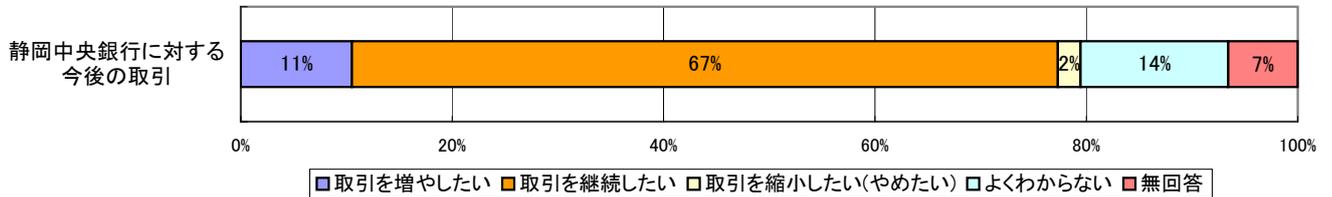
### 事業所先



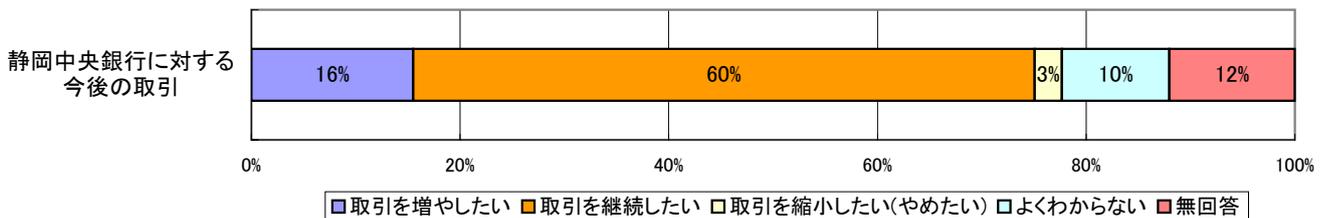
### 個人先



### 個人先のうち現役層

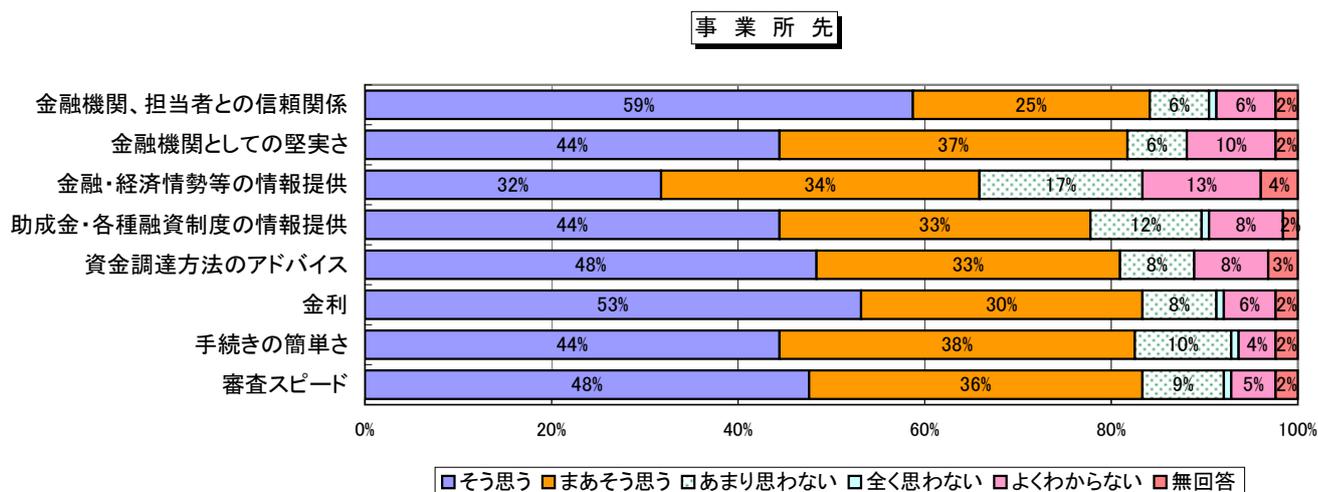


### 個人先のうちシニア層



当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約7～8割のお客様から「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、お客様に選ばれる銀行となるよう努めてまいります。

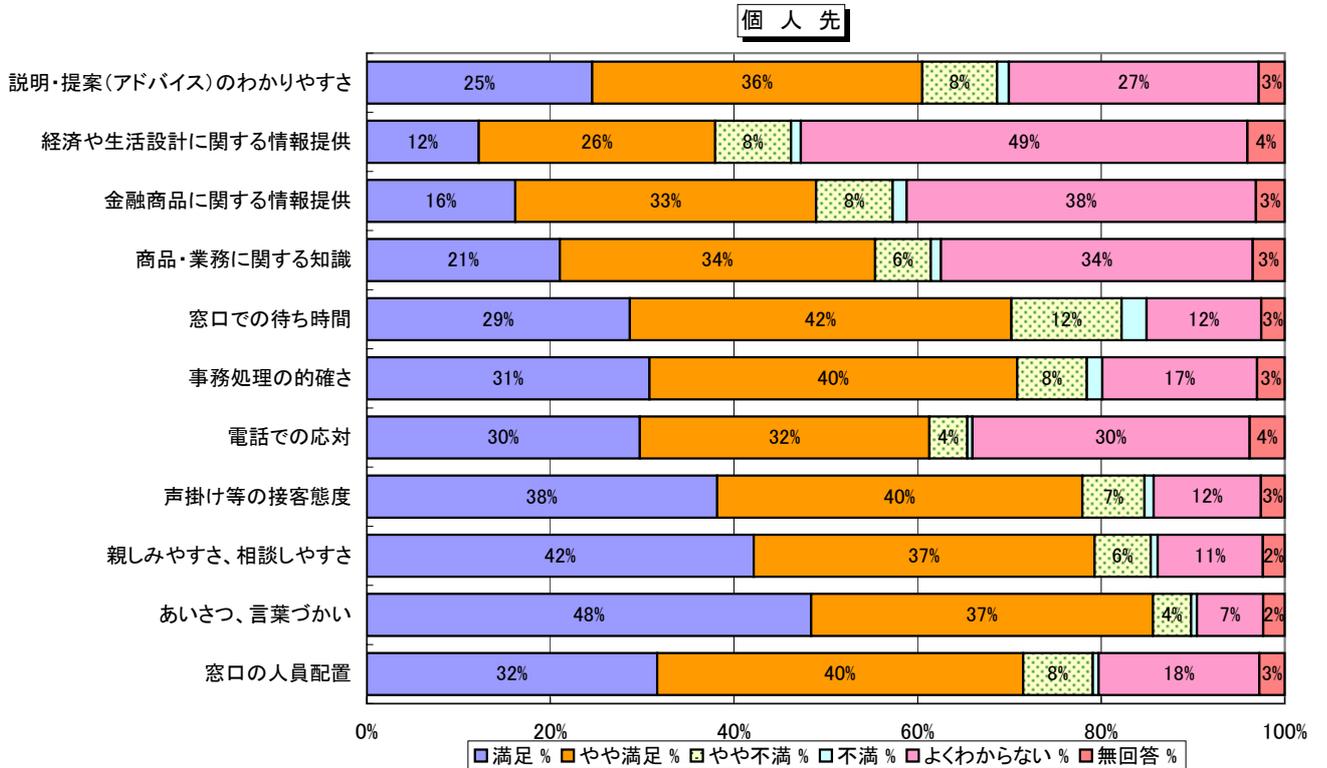
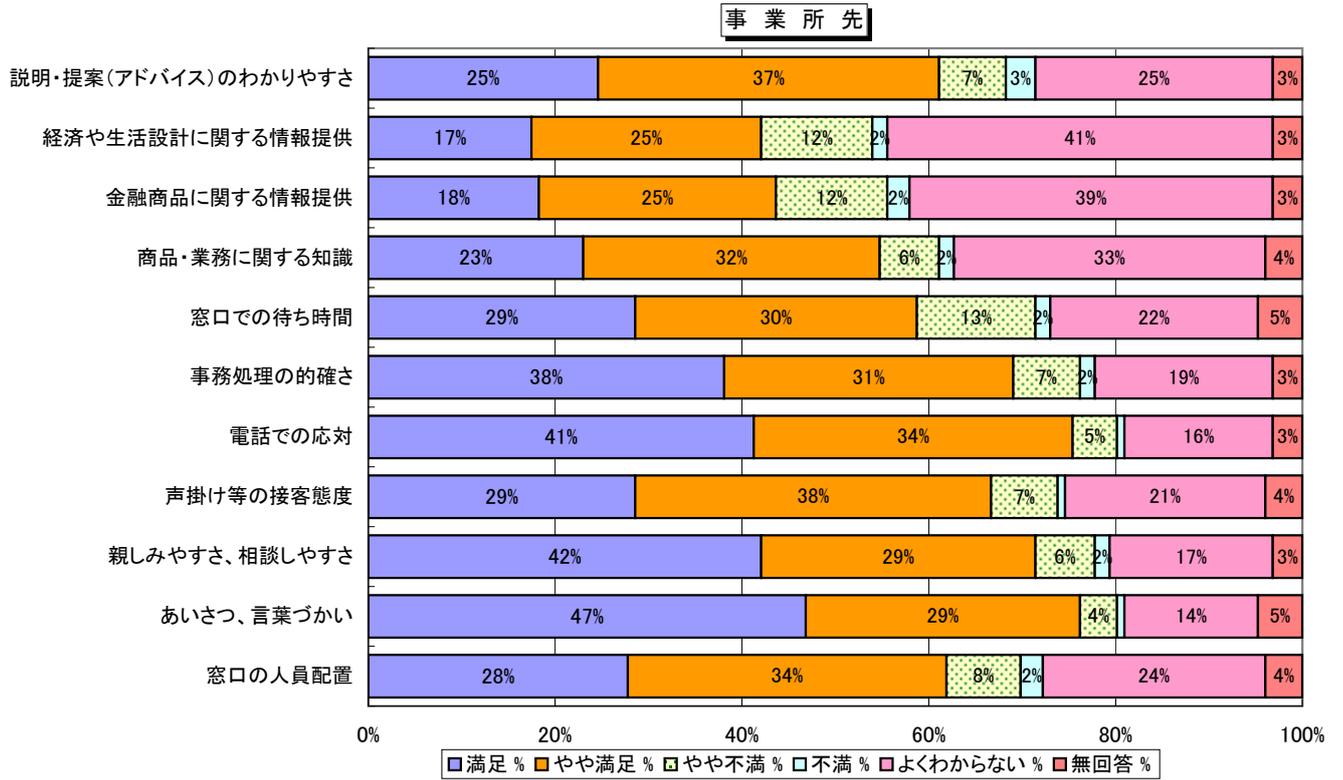
(3)ご融資をお申込み・ご利用される際に重要とお考えになっていることについて(事業先のみ)



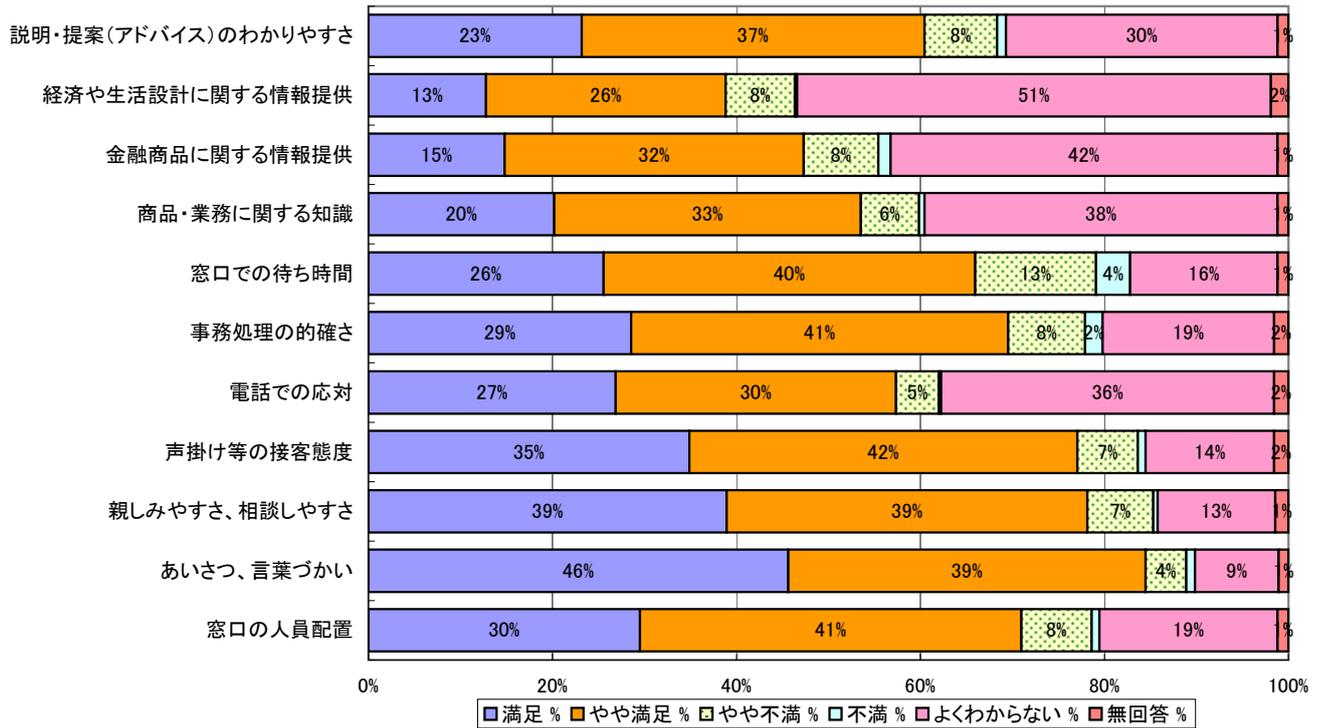
当行にご融資をお申込み・ご利用される際には、「金融機関、担当者との信頼関係」、「審査スピード」を重要とお考えになっているとの回答が多くありました。

今後も、お客様のベストパートナーとして、積極的にご融資等の提案を行うとともに、誠実な対応を心掛けるよう努めてまいります。

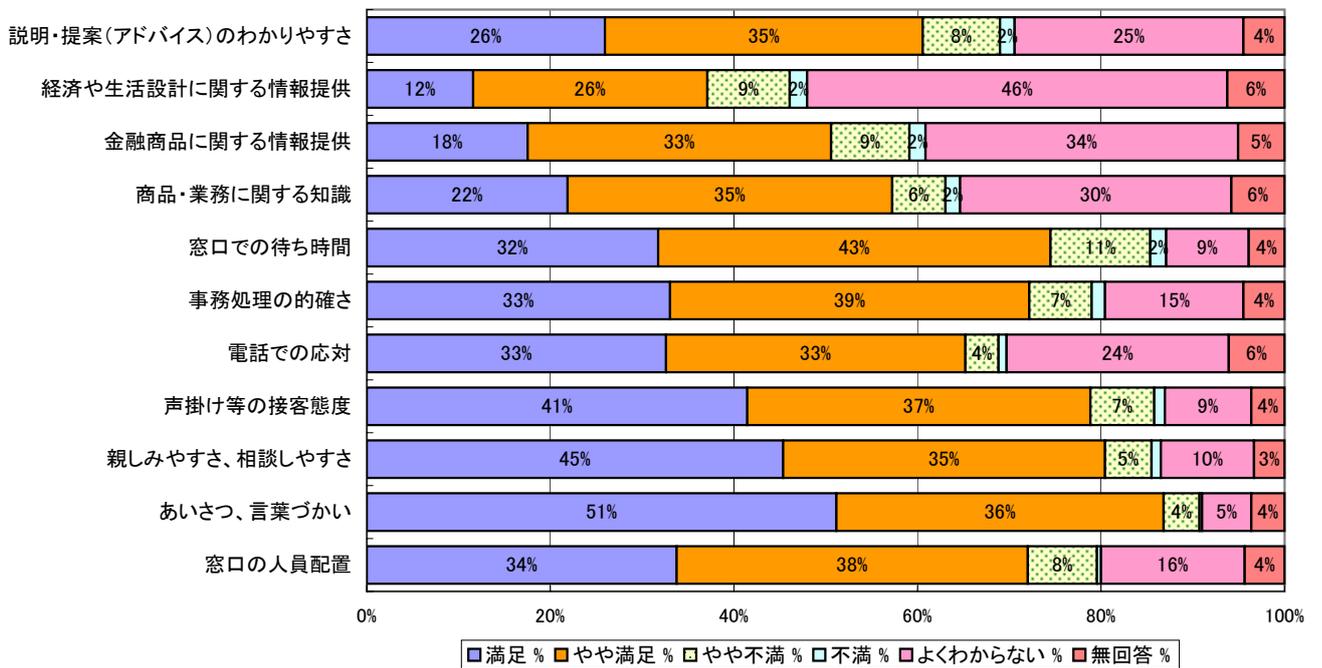
(4) 静岡中央銀行窓口行員に対する満足度について



個人先のうち現役層



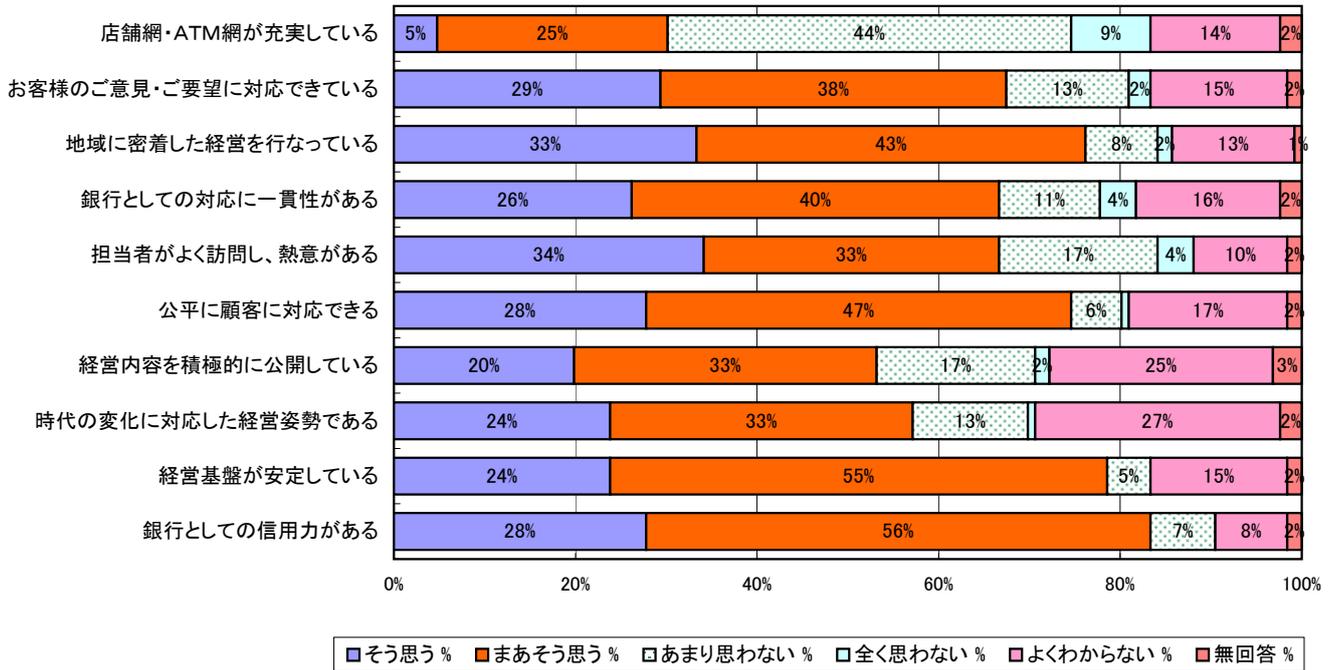
個人先のうちシニア層



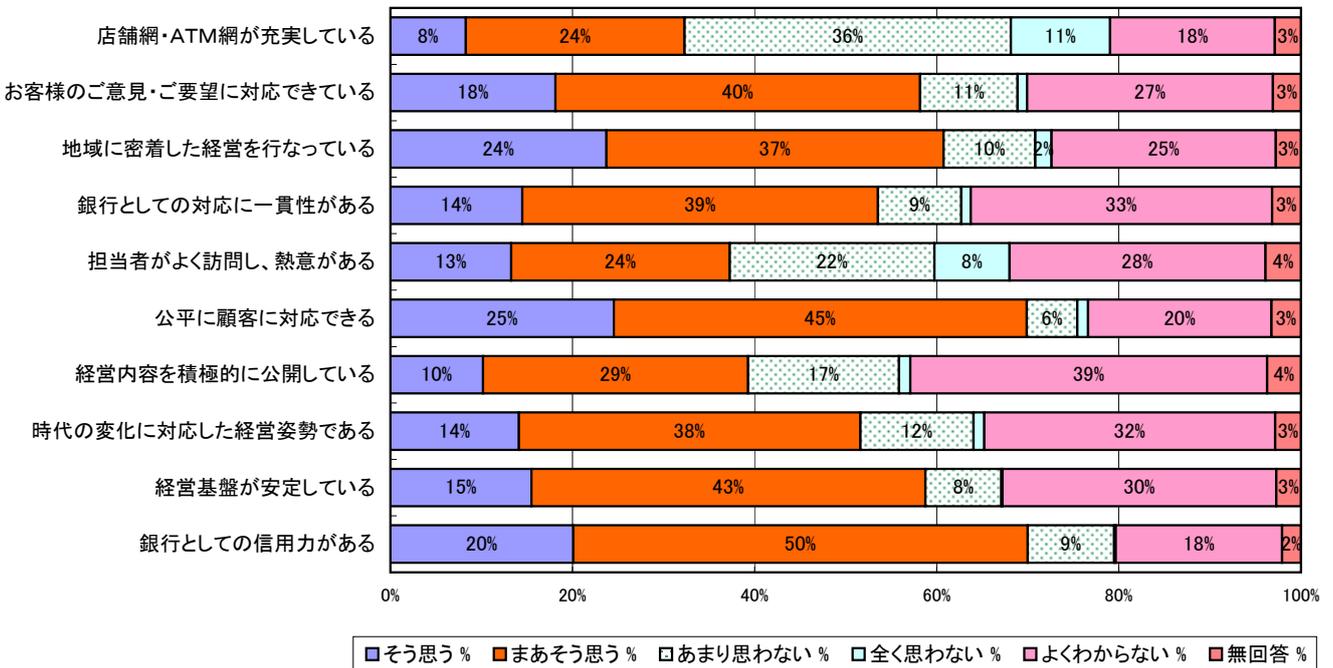
当行の窓口行員に対する満足度については、各項目において概ね「満足」あるいは「やや満足」とのご回答をいただきました。一方、「経済や生活設計」、「金融商品に関する情報提供」についての満足度が低いとの評価もいただいております。窓口行員のレベルアップを図るとともに、魅力ある店頭づくりに努めてまいります。

(5) 静岡中央銀行に対する印象について

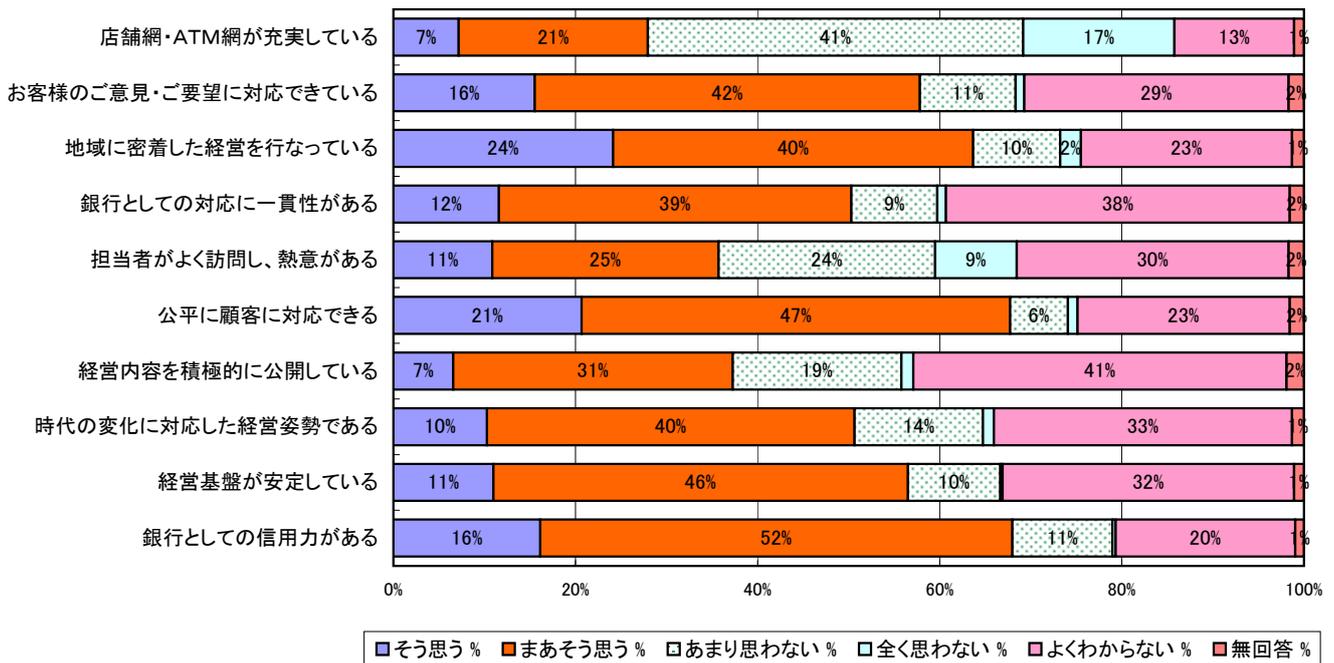
事業所先



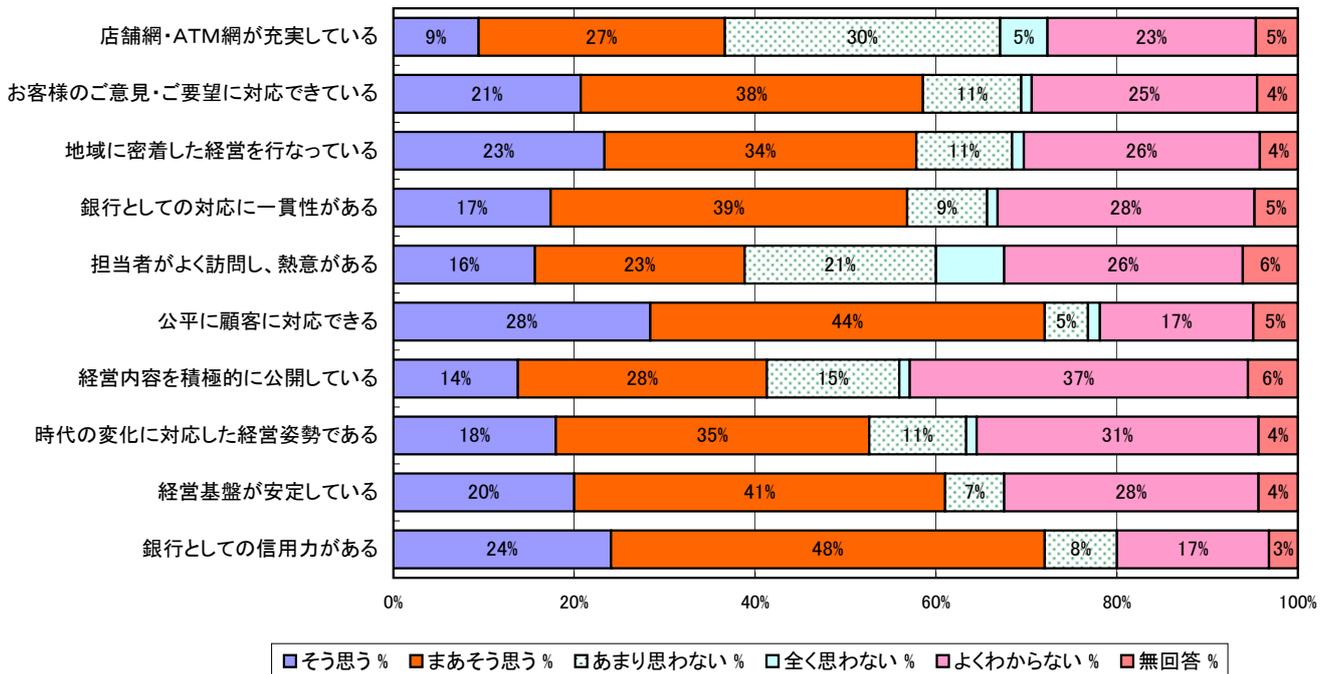
個人先



### 個人先のうち現役層



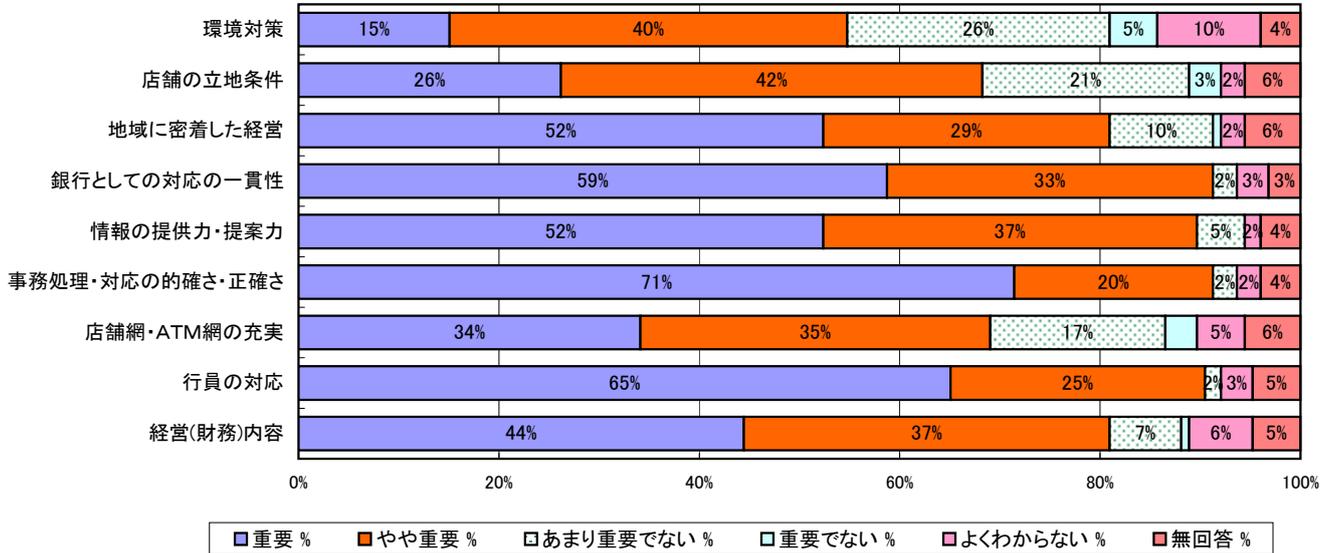
### 個人先のうちシニア層



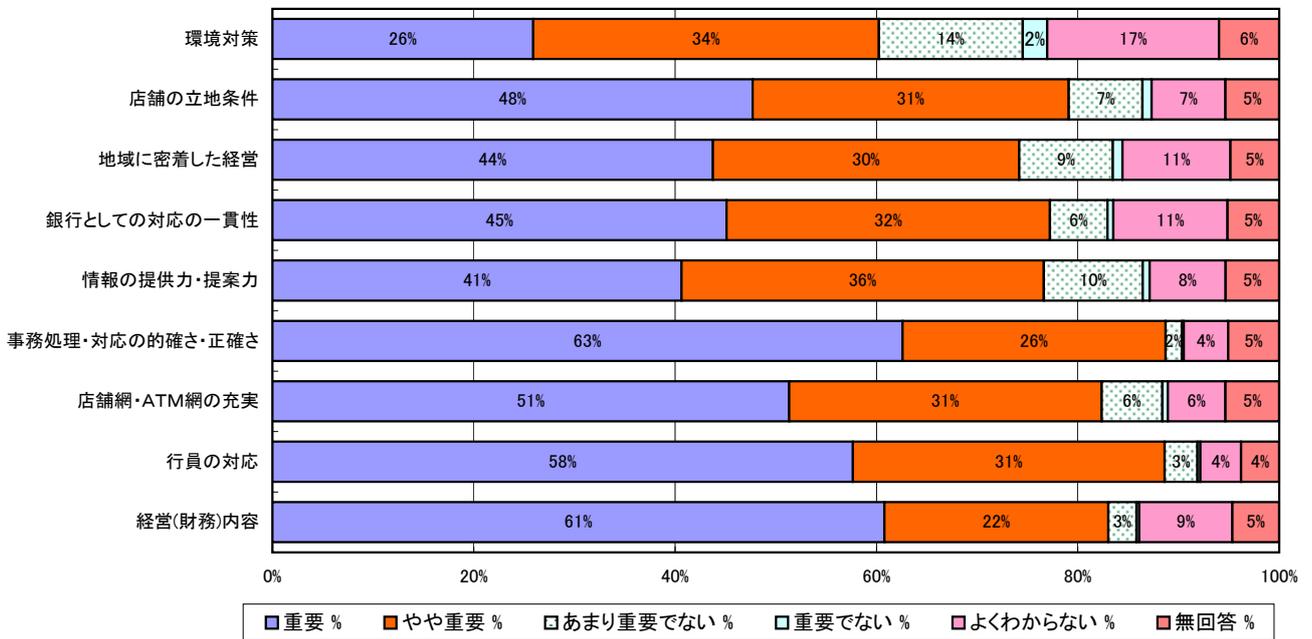
当行に対する印象については、「銀行としての信用力」、「公平な顧客対応」において、高い評価をいただきました。今後も「お客様・地域社会の発展に貢献し信頼される銀行」を目指して、堅実で健全な経営に努めてまいります。

(6) 金融機関との取引で最も重要な点について

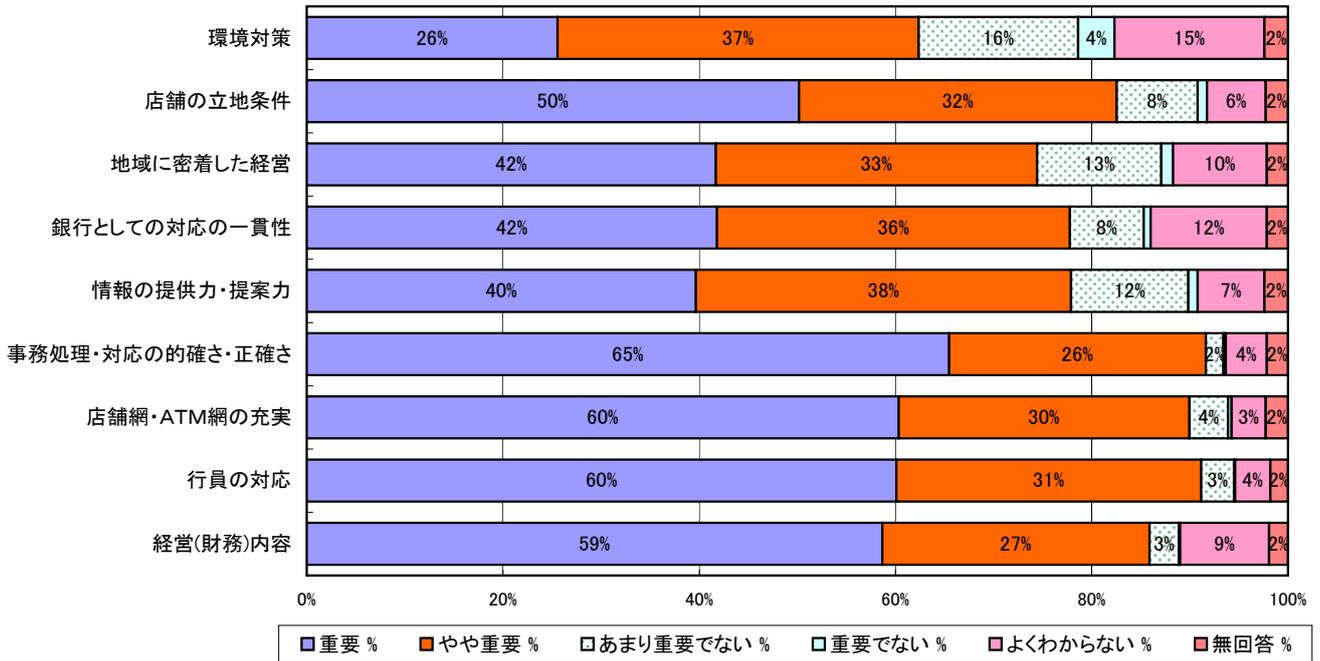
事業所先



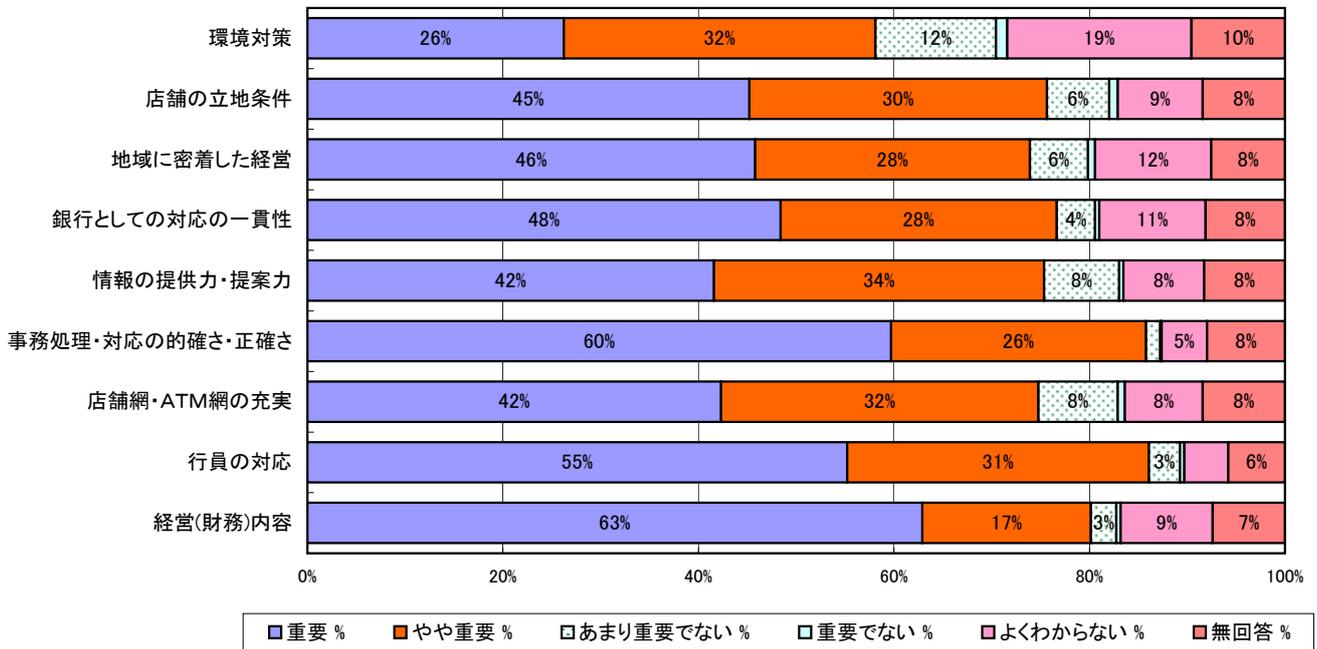
個人先



個人先のうち現役層



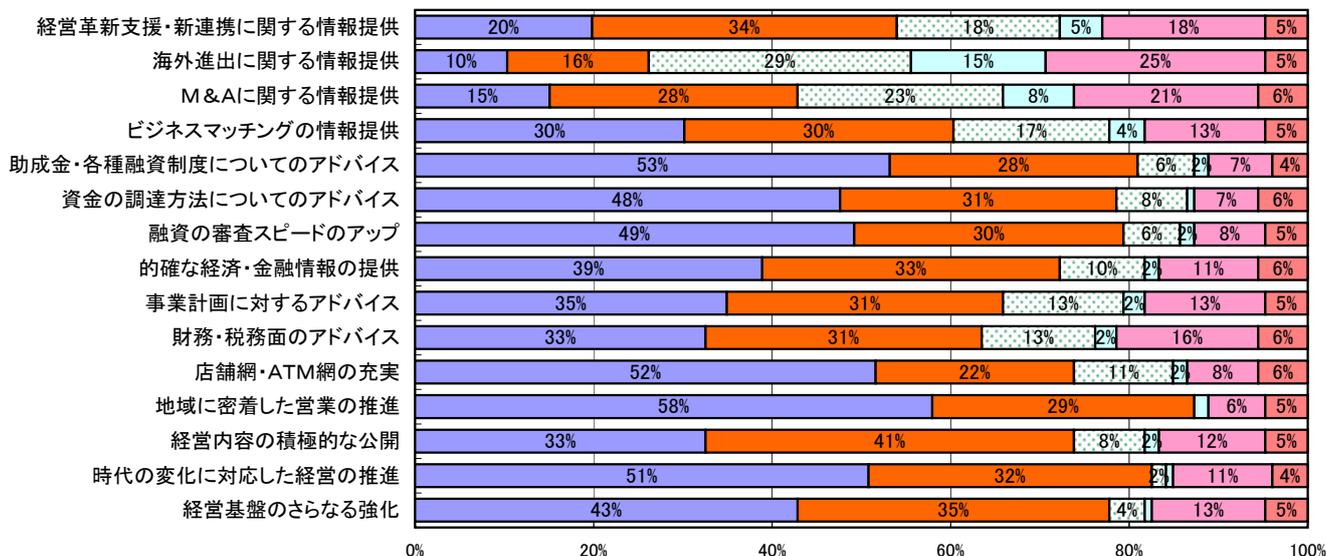
個人先のうちシニア層



金融機関との取引については、「行員の対応」、「事務処理・対応の的確さ・正確さ」を特に重要視されているとの回答が多くありました。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レベルアップに努めてまいります。

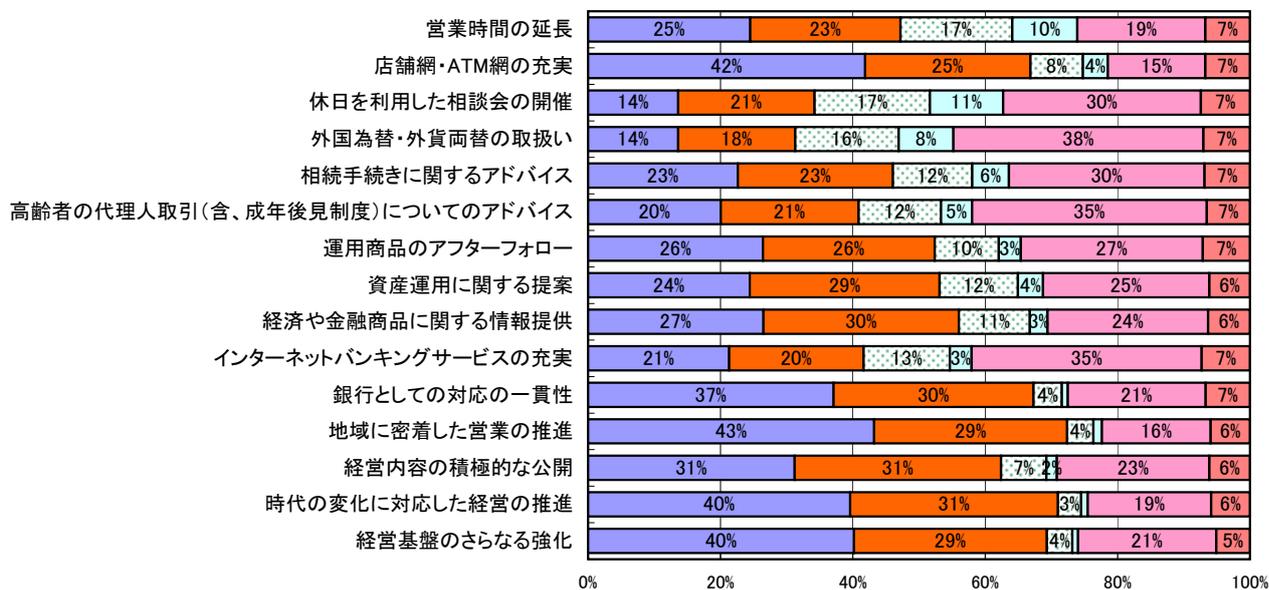
(7) 静岡中央銀行に対する期待感について

事業所先



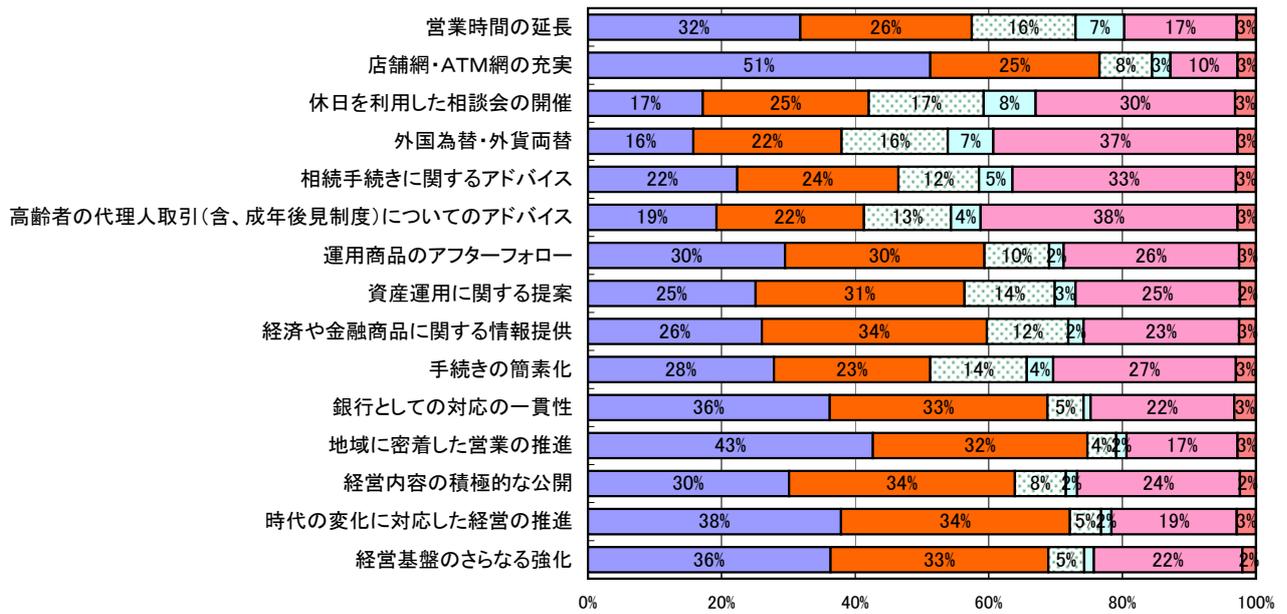
■期待している % ■やや期待している % □あまり期待しない % □期待していない % ■よくわからない % ■無回答 %

個人先



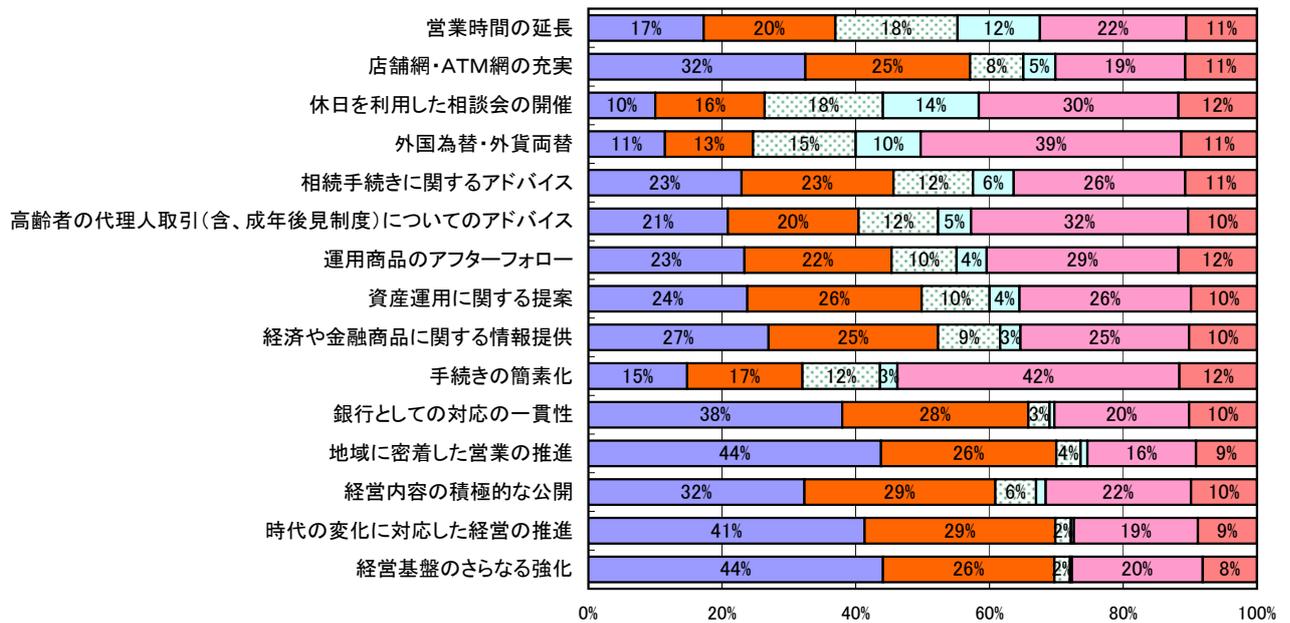
■期待している % ■やや期待している % □あまり期待しない % □期待していない % ■よくわからない % ■無回答 %

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

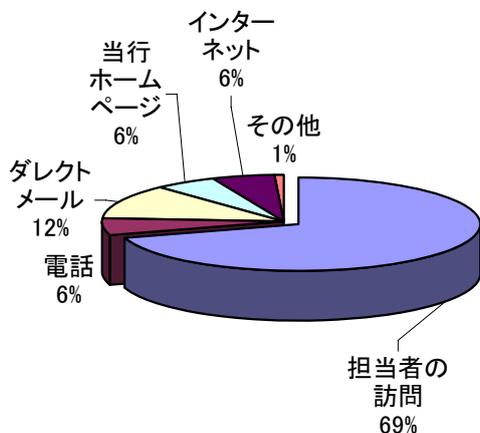


■期待している% ■やや期待している% □あまり期待しない% □期待していない% □よくわからない% ■無回答%

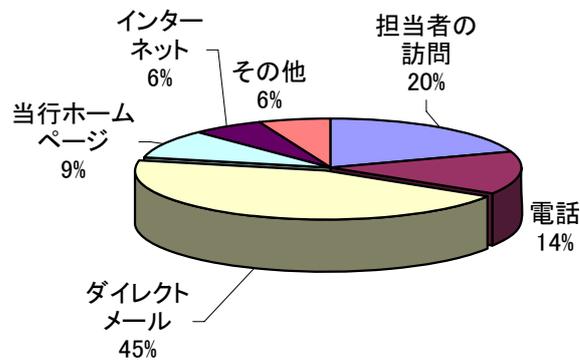
当行に対して、「地域に密着した営業の推進」、「経営基盤のさらなる強化」を期待するご回答や、「時代の変化に対応した経営の推進」を期待するご回答が多くありました。今後も、お客様からいただいたご期待にお応えできるよう「お客様中心主義の銀行経営」に努めてまいります。

(8)お客様への最も適した情報提供手段について

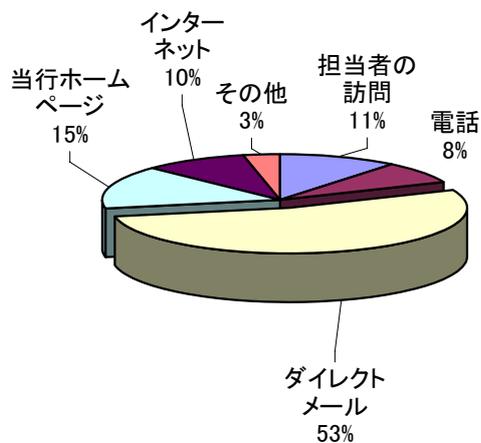
事業所先



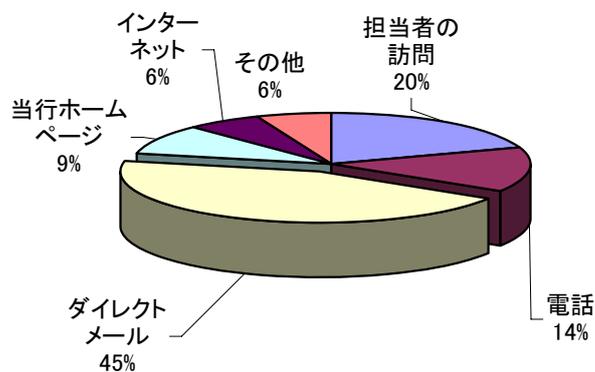
個人先



個人先のうち現役層



個人先のうちシニア層



静岡中央銀行からの情報提供で、最も適した手段については、事業先のお客様の69%が「担当者の訪問」、個人先のお客様の45%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、迅速かつ適格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具体的取組事項（平成23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23年4月～平成24年3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。
	平成23年度は静岡県内及び神奈川県内の8地区9店舗にて実施。
	*平成23年度預入総額・・・3,738百万円、お買い物券配布総額・・・7,483千円
	「災害対策特別融資」の取扱開始（平成23年4月）
	・東日本大震災で直接的または間接的に被害に遭われた皆さまを支援するため、「災害対策特別融資」の取扱いを開始。
	「富士山フォトコンテスト」の実施（平成23年5月）
	・“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、地域を活性化することを目的として、平成24年のカレンダーに使用する富士山の写真を募集するフォトコンテストを実施。
	「しずちゅうCS定期預金」の発売（平成23年5月）
	・地域の皆さまとの“笑顔の輪”を広げていきたいとの思いを込め、特別金利を適用した定期預金「しずちゅうCS定期預金」を発売。
	「障がい者等のお客様に対する窓口対応」の充実（平成23年6月）
	・手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下げ」を実施（平成23年1月に、目が不自由なお客様へ同様の対応を実施済み）。
	「やら米（まい）かプレゼント定期預金」の発売（平成23年10月）
	・浜松支店新築オープンに合わせ、浜松の地域ブランド「やら米（まい）か」を預入金額に応じてプレゼントする「やら米（まい）か」プレゼント定期預金を発売。
	「相続手続支援センターの紹介」等サービス開始（平成24年1月）
・高齢化社会の進行によるお客様の相続に係る様々なニーズにお応えするため、「相続手続支援センター静岡」の紹介や、「相続セミナー」の定期的な開催等積極的なサービスを開始。	
「しずちゅう相続預金定期“バトンタッチ”」取扱開始（平成24年1月）	
・お客様が相続により引き継がれた大切なご資産を、安全に安心して運用いただき、次の世代のために活用していただくため、「しずちゅう相続定期預金“バトンタッチ”」の取扱開始。	
「学資保険1商品、一時払終身保険3商品」の取扱追加（平成24年3月）	
・お客様の資産運用ニーズに幅広く対応するため、学資保険と一時払終身保険商品計4商品を新たに追加。	
「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23年度は1,207件の法務相談を実施し、また、「お客様向けセミナー」を11回実施、営業店への出張講座活動を49回実施。	
店舗	「浜松支店」新築オープン（平成23年10月）
・平成23年10月に浜松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。	
セキュリティ強化	「キャッシュカードによるATMでの1日あたりの支払限度額」の変更（平成23年11月）
・振込め詐欺や偽造・盗難キャッシュカード等の金融犯罪からお客様の大切な資産をお守りするため、キャッシュカードによるATMでの1日あたりの支払限度額の引下げを実施。	

以上