

# 平成29年度 「お客様満足度調査（アンケート）」結果

平成29年7月28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

◇ **調査期間** : 平成29年2月15日～平成29年3月17日

◇ **調査対象** : 平成27年12月から平成28年12月の間に当行と新たにお取引を開始いただいた個人のお客様（以下「個人先」）、法人及び既存のお客様（以下「事業所先」）

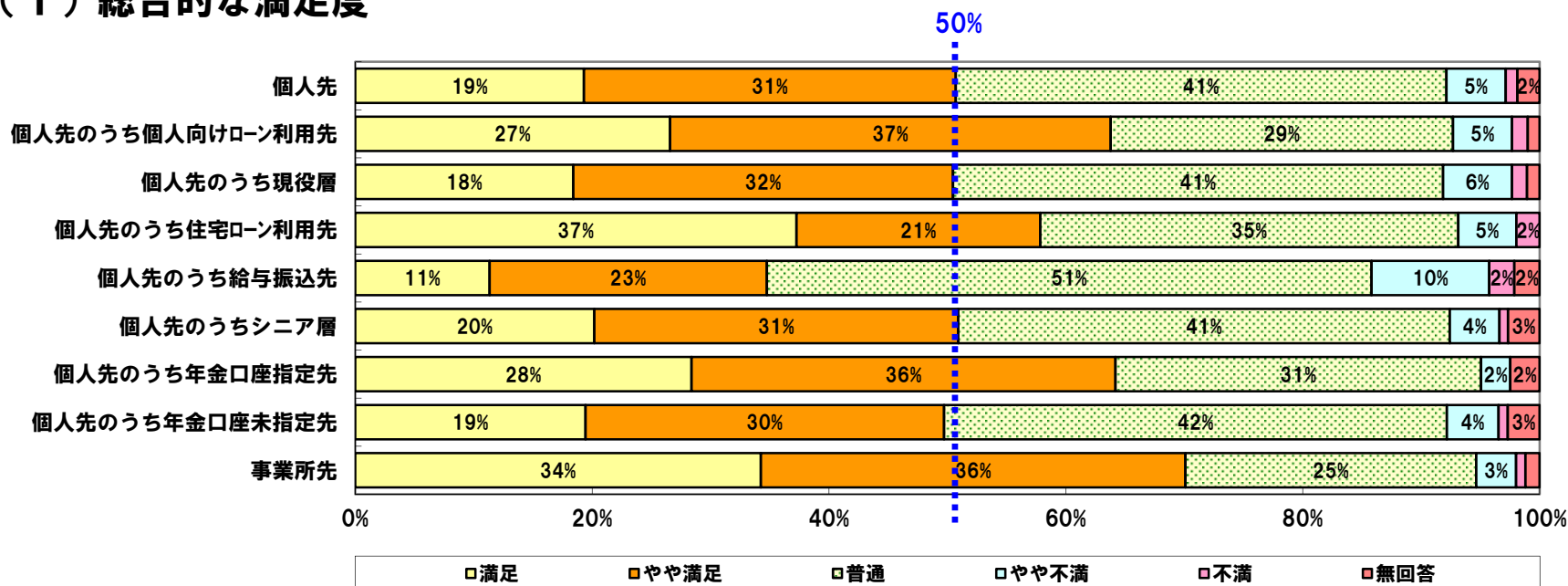
◇ **回答状況** :

アンケート依頼先	調査先数	回答先数	回答率
個人先	6,000	1,920	32.0%
事業所先	2,000	505	25.3%
合計	8,000	2,425	30.3%

※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



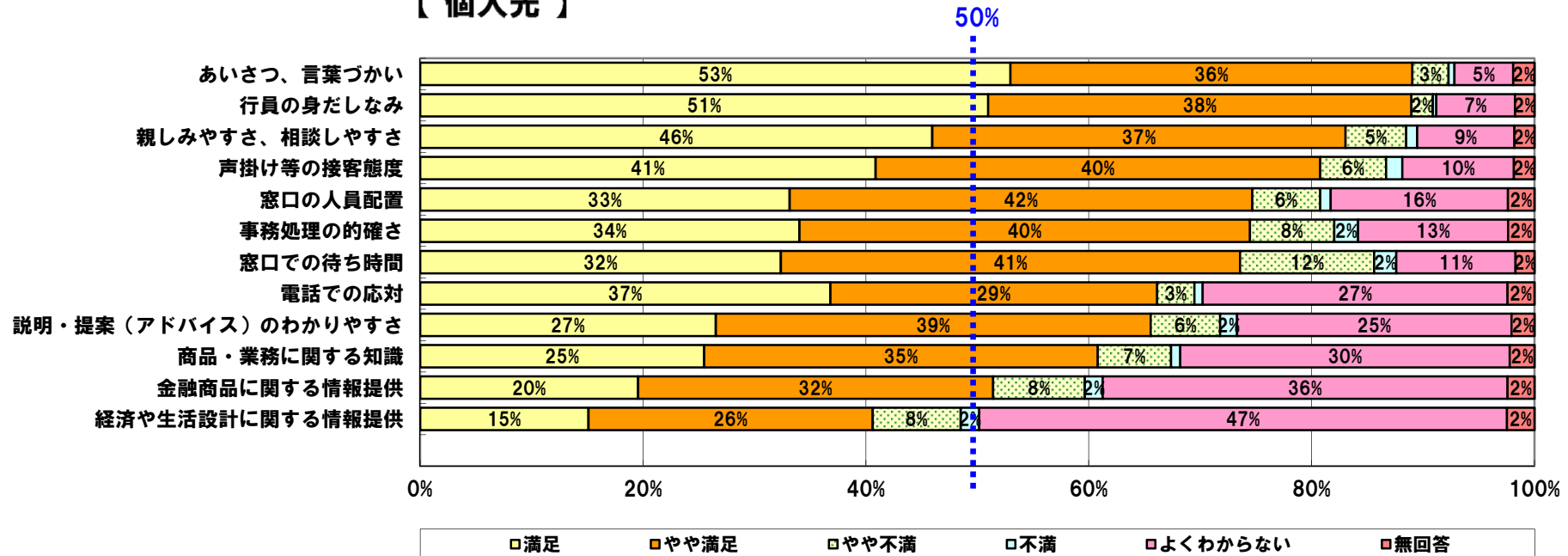
◇ 当行に対する総合的な満足度は、個人先の50%、事業所先の70%のお客様から、「満足」「やや満足」との評価をいただきました。

- ・満足度の高かったお客様・・・個人向けローン利用先(64%)、年金口座指定先(64%)、住宅ローン利用先(58%)
- ・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(49%)

⇒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

### 【 個人先 】

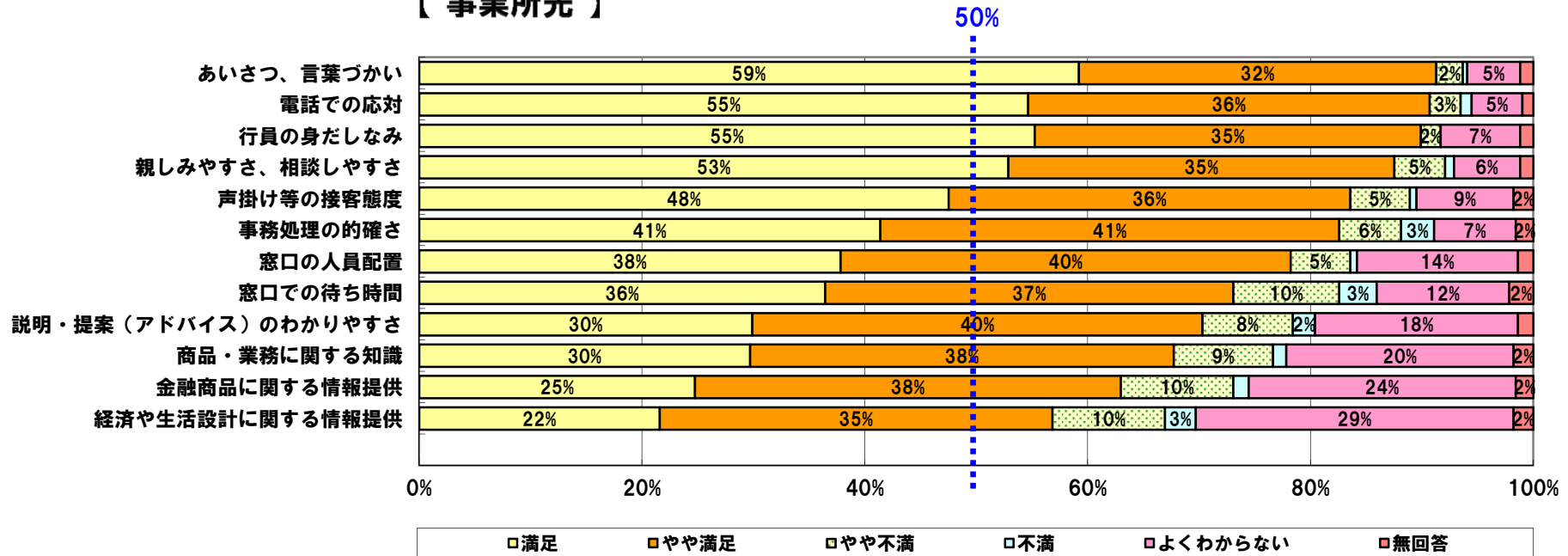


◇ 個人先のお客様において、「あいさつ」等の基本的項目については、満足度（「満足」「やや満足」の比率）の高い評価をいただきましたが、「情報提供」等の一部項目において、満足度が十分とは言えない結果となりました。

- ・ 満足度の高かった項目・・・あいさつ、行員の身だしなみ（各89%）、親しみやすさ（83%）
- ・ 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（41%）、金融商品に関する情報提供（52%）

⇒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。

### 【 事業所先 】

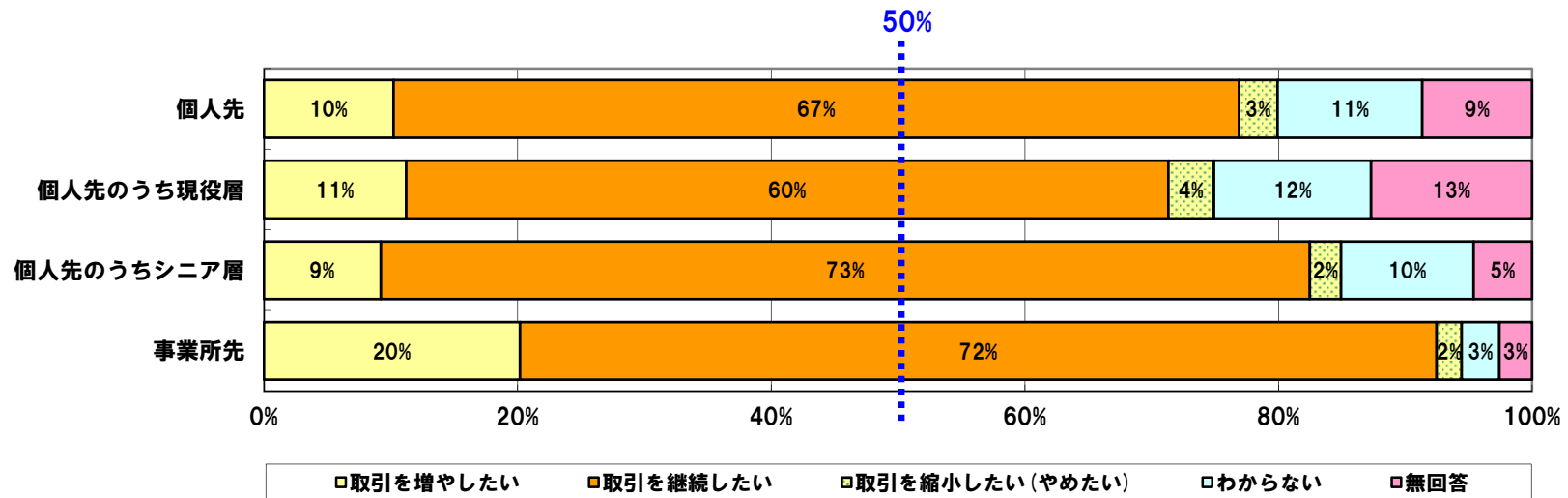


◇ 事業所先のお客様においても、「あいさつ」等の基本的項目については、満足度（「満足」「やや満足」の比率）の高い評価をいただきましたが、「情報提供」等の一部項目において、満足度が十分とは言えない結果となりました。

- ・ 満足度の高かった項目・・・あいさつ、電話での対応（各91%）、行員の身だしなみ（90%）、親しみやすさ（88%）
- ・ 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%）

⇒個人先のお客様同様、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）

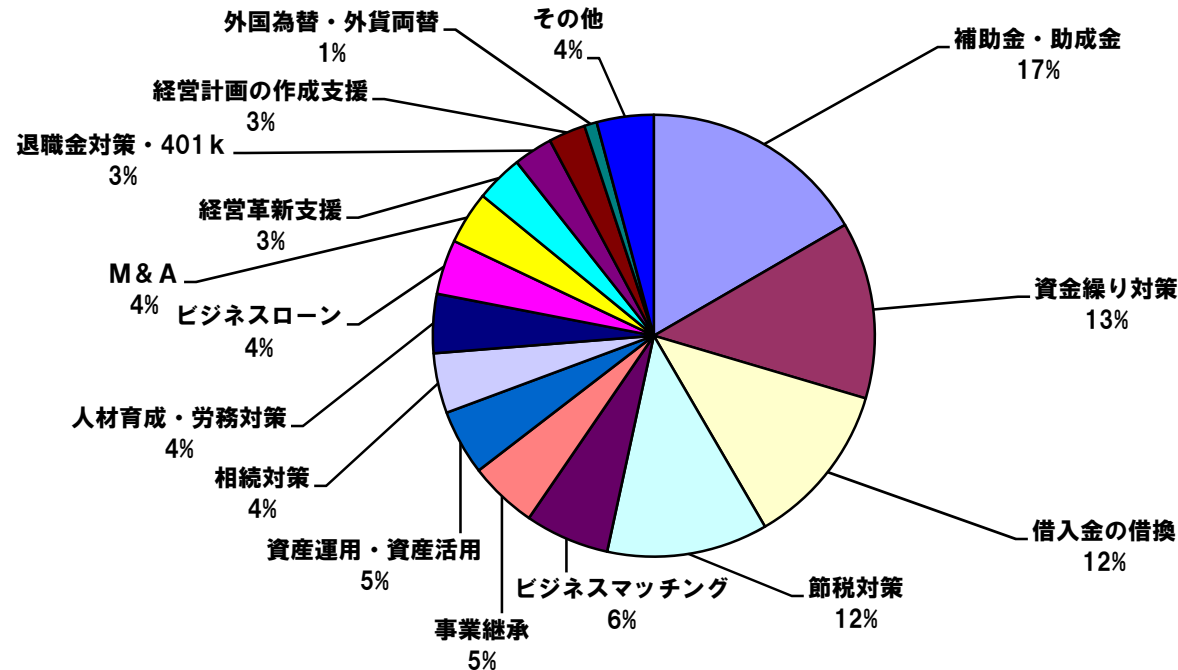


◇ 当行との今後の取引（取引継続意図）については、個人先の77%のお客様から、事業所先の92%のお客様から、「取引を増やしたい」又は「取引を継続したい」との評価をいただき、取引を縮小したい（やめたい）との評価は、個人先、事業所先とも4%未満に止まりました。

⇒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

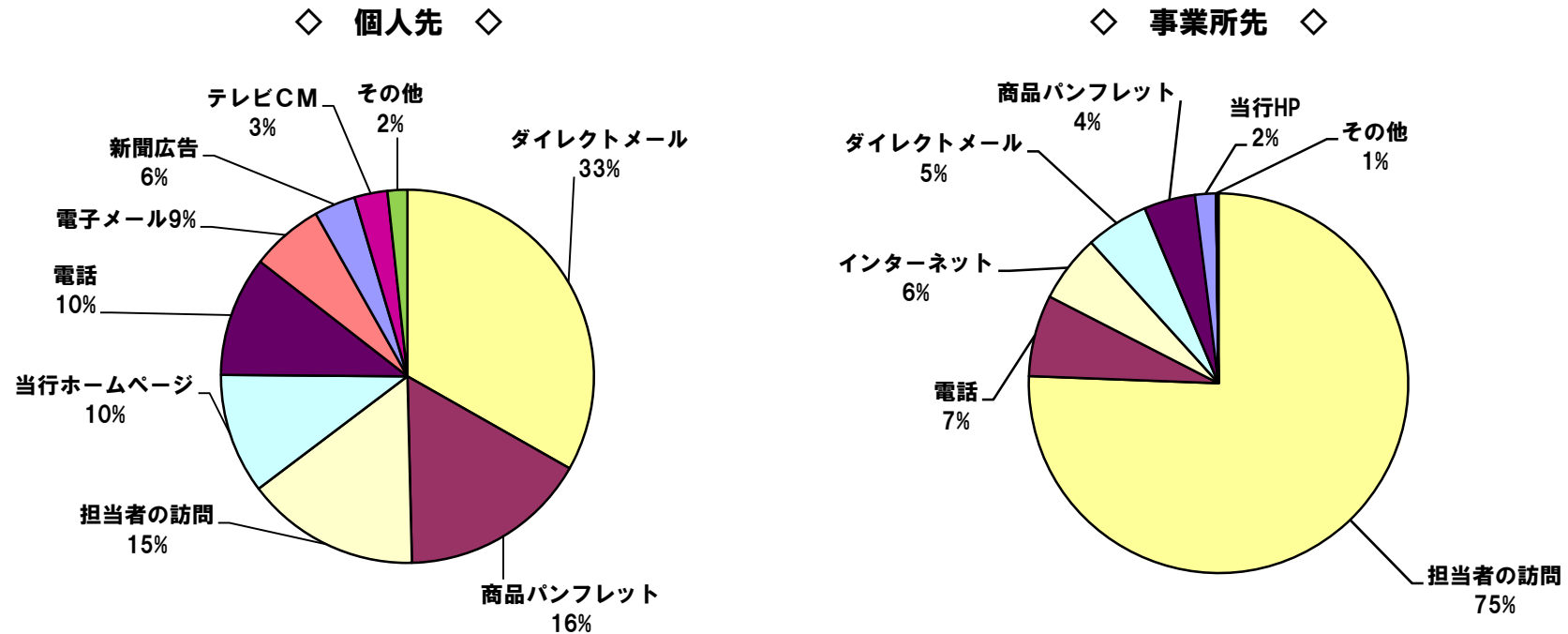


◇ 事業所先のお客様のニーズは、「補助金・助成金支援（17%）」が最も多く、次いで「資金繰り対策（13%）」「ビジネスマッチング（6%）」「経営計画の作成支援（3%）」等、本業支援に関するニーズが多い結果となり、この他「事業承継（5%）」「相続対策（4%）」に関するニーズも年々高まってきました。

⇒今後も、お客様の多種多様なニーズに迅速にお応えできるよう、従来以上にマーケティングや外部機関との連携を強化し、本支店一体となって、事業性評価向上による本業支援等、コンサルティング機能の発揮に努めてまいります。



## (5) 情報提供手段



◇ 最も適した情報提供手段として、個人先のお客様については、「ダイレクトメール（33%）」が最も多く、次いで「商品パンフレット（16%）」「担当者の訪問（15%）」という結果となりました。

◇ 事業所先のお客様については、「担当者の訪問（75%）」が最も多く、次いで「電話（7%）」「インターネット（6%）」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（H19/12～）。平成28年度は、12地区（静岡県内6地区、神奈川県内6地区）、16回実施。</p> <p>※累計（H19/12～H29/3）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施回数 : 104回（21地区・26店舗）</li> <li>・お買い物券配布先数 : 延27,027名</li> <li>・お買い物券配布額 : 約1億39百万円</li> <li>・新規口座開設先数 : 延11,230名</li> <li>・預入金額 : 約735億円</li> </ul> <p>○浜松産特別栽培米「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カ店で実施（H23/10～毎年実施予定）。</p> <p>※累計（H23/10～H29/3）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施回数 : 6回</li> <li>・やら米か配布先数 : 延4,843名</li> <li>・やら米か配布量 : 約19,000kg（19トﾝ）</li> <li>・新規口座開設先数 : 延1,262名</li> <li>・預入金額 : 約97億円</li> </ul> <p>◇<u>ホームページ上に「個人向けローン特設サイト」公開、商品内容の見直し（H29/2）</u></p> <p>○ホームページを刷新し、個人向けローンWEBサイトの商品説明や申込画面をリニューアル。商品内容の見直し（融資上限額の引上げ、ローン受付態勢の強化）により利便性が大幅に向上。</p>

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	<p>◇「<u>しずちゅう創業応援ローン</u>」導入 (H28/7)</p> <p>○静岡県及び神奈川県<small>の創業関連制度融資を活用し、創業者（今後事業を開始する、または事業開始後5年未満）の資金面を積極的に支援。</small></p>
イベント・セミナー	<p>◇「<u>富士山フォトコンテスト</u>」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>◇「<u>しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会</u>」の開催</p> <p>○学童の心身の健全な育成支援のため、「静岡県野球連盟」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」開催 (H24/9～毎年開催)。 同予選会を対象に「はつらっプレーフォトコンテスト」も開催。</p>
	<p>◇「<u>ティーボール野球神奈川大会</u>」へ特別協賛</p> <p>○神奈川県内におけるスポーツを通じた学童支援を目的として、「ティーボール野球神奈川大会」へ特別協賛 (H28/8～毎年開催)。</p>

項目	主な具体的内容
イベント・セミナー	<p>◇「<u>しずちゅうビジネスクラブセミナー</u>」開催</p> <p>○平成28年11～12月、ビジネスクラブセミナーを3会場（横浜市、沼津市、掛川市）で開催。元キリンビール副社長の田村潤氏を講師にお招きし、『「現場力」と「理念」による勝てる組織の創り方』について様々な体験談を交え講演、延355名が参加。</p>
店舗関連	<p>◇<u>下田支店、同南伊豆出張所（H28/7）リニューアルオープン</u></p> <p>◇<u>平塚支店（H29/4）移転リニューアルオープン</u></p> <p>○お客様が気軽に立ち寄れ、安心してご利用いただける快適な店舗となるよう、計画的な店舗リニューアルを実施。平成28年度は、「下田支店」、「同南伊豆出張所」および「平塚支店」をリニューアル。</p> <p>◇<u>岡宮センター竣工（H29/3）</u></p> <p>○災害時の「防災機能」、重要書類等の「集中保管機能」、非常時の「臨時本部」の役割を担う施設を建設。お客様に安心してご利用いただける銀行を目指し、業務継続体制を充実。</p>