

2022年度 「お客様アンケート」結果

2022年8月



静岡中央銀行

- 1. お客様アンケート（お客様満足度調査）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【個人先】
 - (3) 窓口行員に対する満足度【事業所先】
 - (4) 当行との今後の取引（取引継続意図）
- 3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取組み …… P 7

1. お客様アンケート（お客様満足度調査）方法

◇ 調査期間 : 2022年2月15日～3月15日

◇ 調査対象 : 2020年12月から2021年11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」）及び法人のお客様（以下「事業所先」）

※事業所先には、法人の既存のお客様のうち、一定の基準で抽出したお客様も含んでおります。

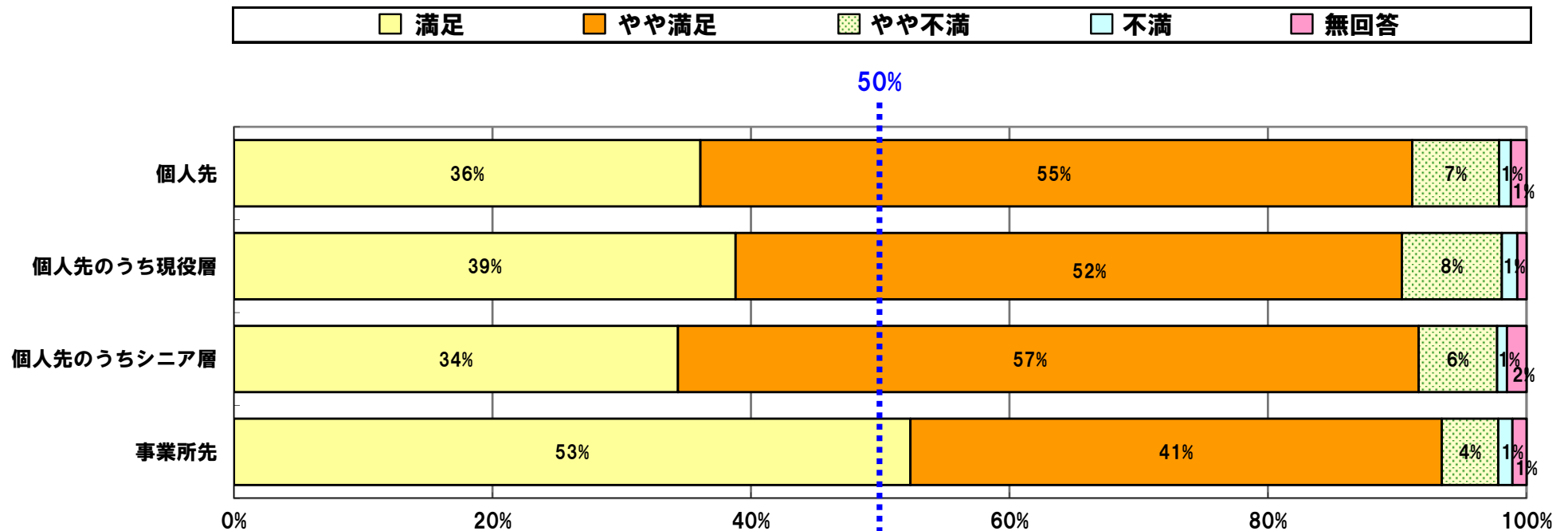
◇ 回答状況 :

アンケート依頼先	調査先数	回答先数	回答率
個人先	5,950	2,159	36.3%
事業所先	1,903	1,007	52.9%
合計	7,853	3,166	40.3%

※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



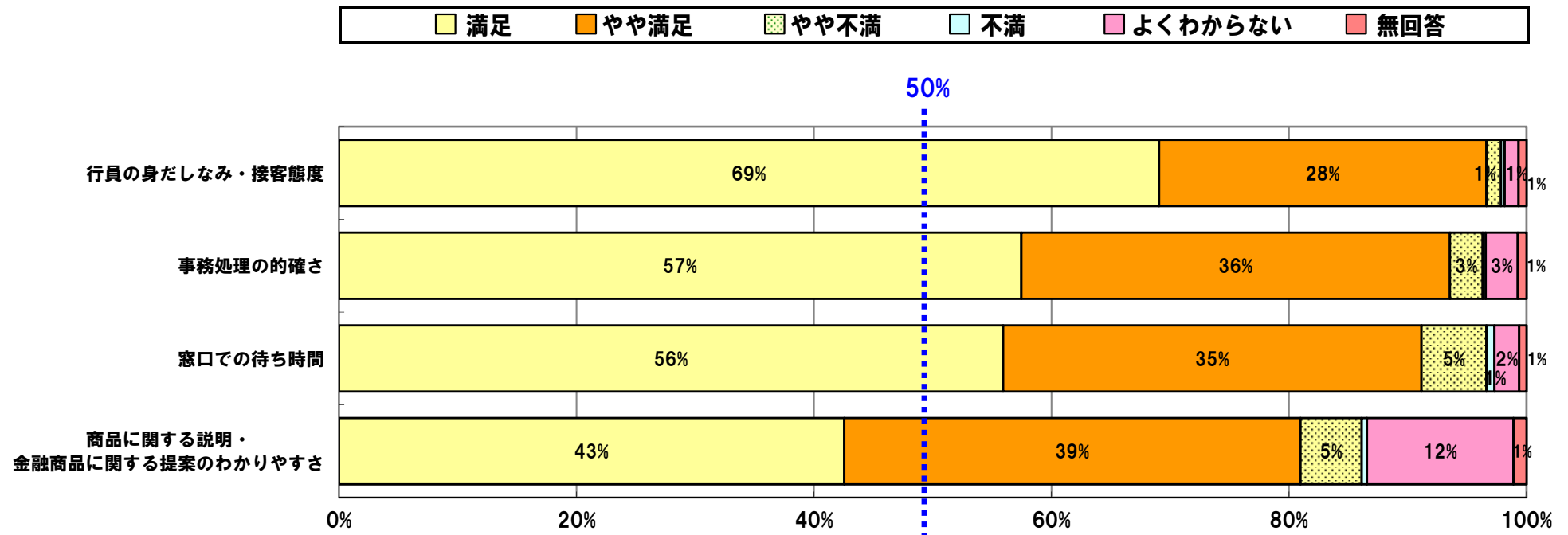
◇ 当行に対する総合的な満足度は、個人先の91%（内訳：現役層91%、シニア層91%）、事業所先の94%のお客様から、「満足」又は「やや満足」との評価をいただきました。

※個人先 … 「満足」、「やや満足」との評価91%（前回調査比± 0%）

事業所先 … 「満足」、「やや満足」との評価94%（前回調査比△2%）

⇒お客様の満足度が更に向上するよう、基本方針「お客様中心主義の深化」のもと、ビジネスモデルである「訪問頻度管理」を深化させ、お客様と地域に寄り添いながら、お客様の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、すべての項目で満足度（「満足」、「やや満足」の比率）の高い評価をいただきました。

※満足度・・・行員の身だしなみ・接客態度 97%（前回調査比±0%）

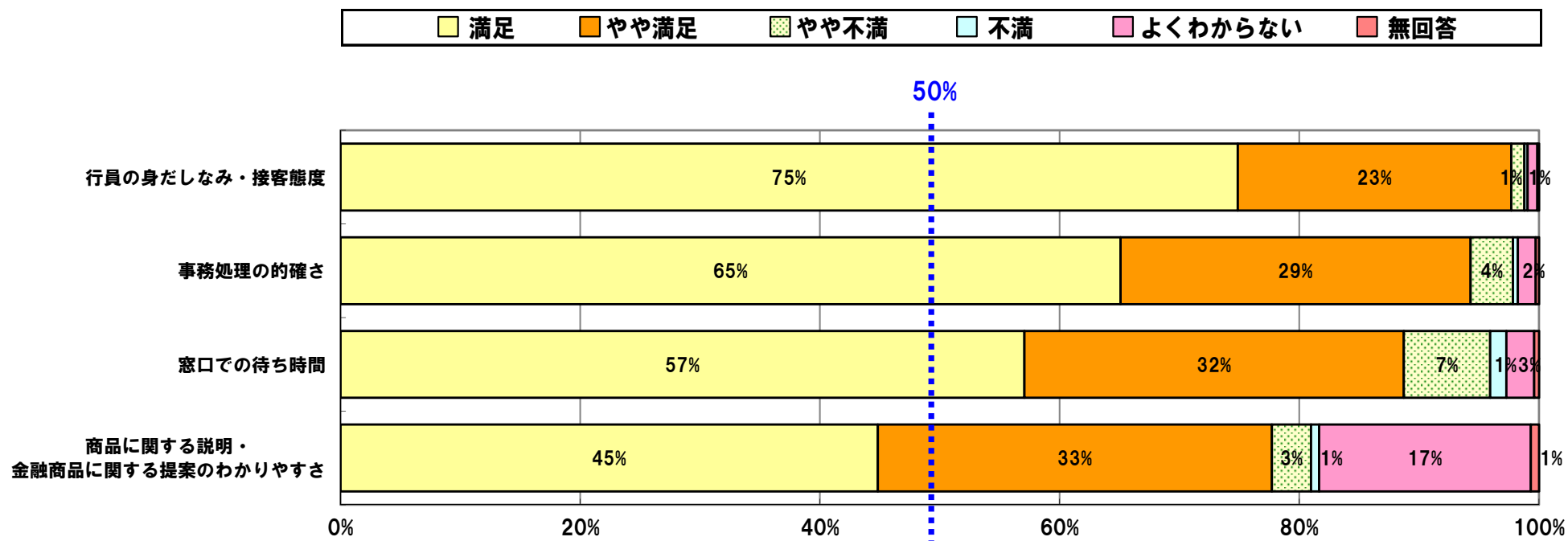
事務処理の的確さ 93%（前回調査比+1%）

窓口での待ち時間 91%（前回調査比±0%）

商品に関する説明・金融商品に関する提案のわかりやすさ 82%（前回調査比+1%）

⇒行員の知識向上等により、お客様目線に立った質の高い金融サービス・各種情報提供等に取組むとともに、タブレット端末等を活用し、よりわかりやすい情報・サービスの提供に努めてまいります。

(3) 窓口行員に対する満足度【事業所先】



◇ 事業所先のお客様において、すべての項目で満足度（「満足」、「やや満足」の比率）の高い評価をいただきました。

※満足度・・・行員の身だしなみ・接客態度 98%（前回調査比±0%）

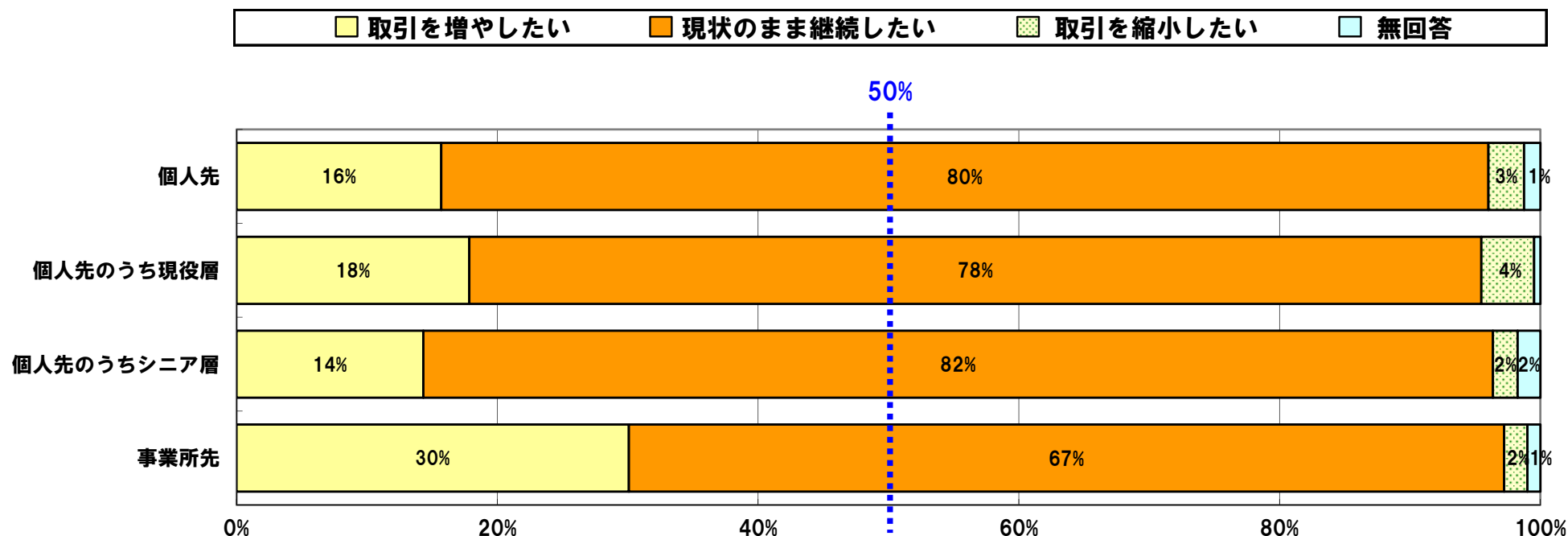
事務処理の的確さ 94%（前回調査比±0%）

窓口での待ち時間 89%（前回調査比△2%）

商品に関する説明・金融商品に関する提案のわかりやすさ 78%（前回調査比△1%）

⇒個人先のお客様同様、行員の知識向上等レベルアップを図るとともに、行員個々の経験差、能力差によるスキルのバラつきを営業店の「チーム対応」で補い、お客様のニーズにあった商品・サービスの提供に努めてまいります。

(4) 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96%（内訳：現役層96%、シニア層96%）、事業所先の97%**のお客様から、「**取引を増やしたい**」又は「**現状のまま継続したい**」との評価をいただき、「取引を縮小したい」との評価は、個人先3%、事業所先2%に止まりました。

※個人先 … 「取引を増やしたい」、「現状のまま継続したい」との評価96%（前回調査比 ±0%）

事業所先 … 「取引を増やしたい」、「現状のまま継続したい」との評価97%（前回調査比 △1%）

⇒**お客様が当行との「取引を増やしたい」、「取引を永く続けたい」と思っただけ**るよう、**今後もお客様との接点を深め、お客様のご期待にお応えし、ベストパートナーとして信頼される銀行を目指してまいります。**

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	主な取組み（抜粋）
商品・サービス提供	<p>◇「<u>地域貢献定期預金</u>」の販売（2007年12月～）</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。</p> <p>2021年度は、8地区（静岡県内3地区、神奈川県内5地区）、9回実施。</p> <p>※累計（2007年12月～2022年3月）</p> <ul style="list-style-type: none">・実施回数：179回（21地区・26店舗）・お買い物券配布先数：延38,131名・お買い物券配布額：約1億88百万円・新規口座開設先数：延15,115名・預入金額：約1,116億円 <p>○2011年10月より、地産地消による地域貢献の一環として、浜松産特別栽培米「やら米か」を預入額に応じてプレゼントする「地産地消定期預金」を、遠州エリア各店舗で販売。</p> <p>※累計（2011年10月～2022年3月）</p> <ul style="list-style-type: none">・実施回数：11回・新規口座開設先数：延1,980名・預入金額：約163億円
	<p>◇<u>金融商品ラインアップの充実</u></p> <p>○マーケティングによるお客様ニーズに合った商品・サービスの充実に努めており、2021年度は以下の取組みを実施。</p> <p>【取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none">・金融商品・サービスの充実にかかる業務提携契約の締結（2021年6月） 株式会社FPGおよび株式会社エー・ディー・ワークスと提携し、オペレーティングリースや不動産小口化商品を提供しております。・投資信託3商品追加（2021年8月） ※ 2022年7月末現在47商品（つみたてNISA専用8商品含む）・生命保険2商品追加（2022年1月） ※ 2022年7月末現在16商品

項目	主な取組み（抜粋）
商品・サービス提供	<p>◇「資金繰り表作成サポートサービス」開始（2021年10月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中、資金繰りに不安を抱えるお客様の支援の一環として、「資金繰り表作成ツール」を無償で提供。 ・アンケートの「現在の資金繰りの状況」についての質問では、56%の事業所先が「安定していない」、「今後が不安」と回答。 ⇒資金繰りが見える化し、お客様と一緒に資金繰り状況を共有し、実情に応じた対策を進めてまいります。 <p>◇業務提携先・業務提携分野を順次拡大、各種専門的サービスを提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ○株式会社神奈川銀行との「金融仲介機能等に関わる包括業務提携」の締結（2021年11月） <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>【連携施策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスマッチングに関する事項 「しずちゅう×かなぎん ビジネスマッチングサービス」の開始（2021年11月） ・事業承継・M&Aに関する事項 M&A（譲受・譲渡）ニーズのあるノンネーム情報の共有（2021年11月） ・ATM手数料相互無料提携 入出金における他行手数料を無料化（2021年12月） </div> <ul style="list-style-type: none"> ○その他、中小企業支援センター、中小企業庁、商工会議所等との連携強化、専門家派遣等実施。
イベント・セミナー	<p>◇「富士山フォトコンテスト」開催（2011年～）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○“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」を開催。最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。

【最後に】

◇ 当行では、お客様の安定的な資産形成の重要性の高まり等を踏まえ、特に金融商品販売におけるお客様本位の取組みを更に充実させるため、**2017年6月に「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を制定いたしました。**

⇒ **本方針のもと、お客様の最善の利益の追求に向けて、お客様本位の良質な商品・サービスの提供に努めるとともに、「お客様アンケート」等を通じて、お客様のご意見、ご要望等を各種施策に反映させ、お客様の満足度及び利便性向上に取り組んでまいります。**

2022年8月作成

株式会社 静岡中央銀行 経営管理部

TEL : 055-962-6113

URL : <http://www.shizuokachuo-bank.co.jp/>