

## .法人のお客さま

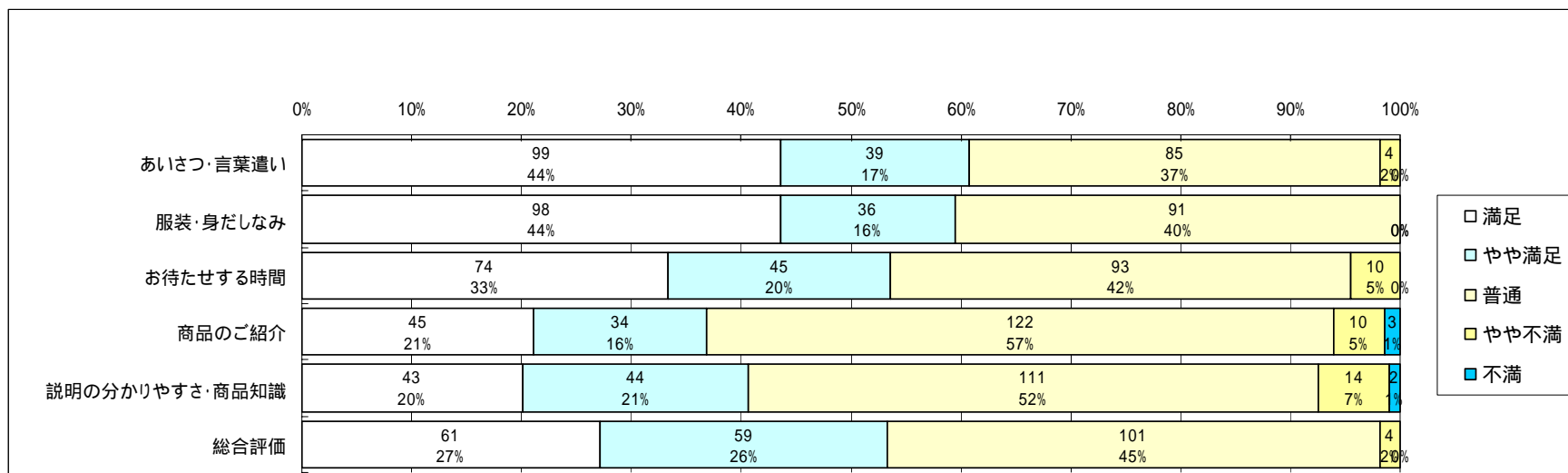
### ・調査実施概要

実施時期	平成 21 年 9 月 25 日 ( 金 ) 郵便発送 平成 21 年 10 月 16 日 ( 金 ) 返送依頼期限
対象先	当行のお取引先会社 5 0 0 社さま
実施方法	郵送によるアンケート方式
回収率	発送数・・・5 0 0 先 回収数・・・2 3 9 先 回収率・・・4 7 . 8 %

## 1. 福邦銀行のご利用について

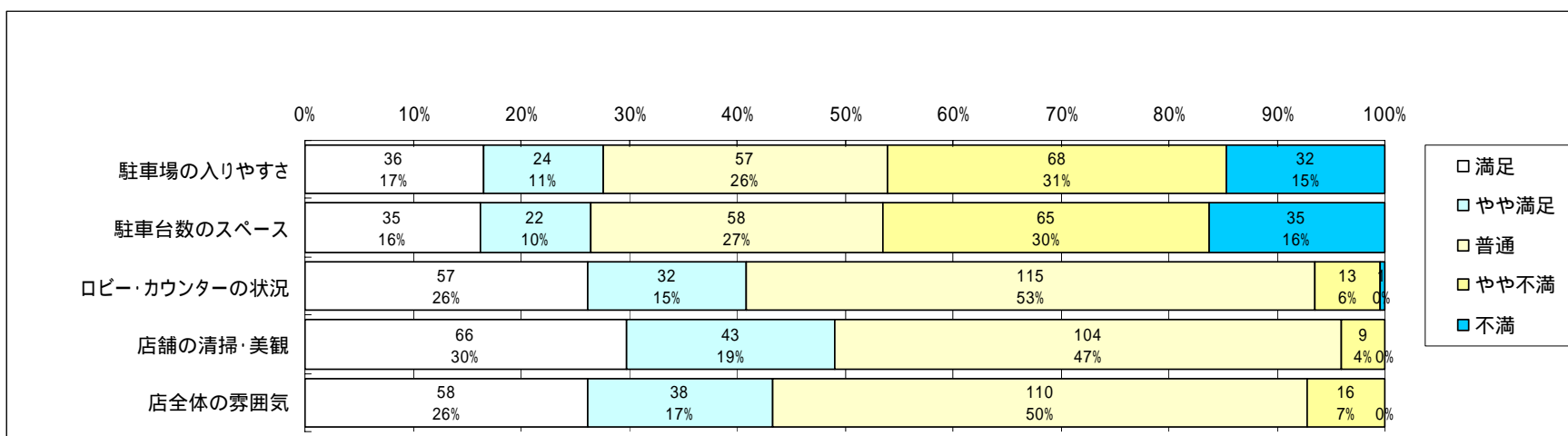
### (1) 窓口行員の対応について

窓口行員の対応については、「あいさつ、言葉遣い」、「服装・身だしなみ」、「お待たせする時間」で、5割強のお客様から「やや満足」、「満足」の評価を頂きました。総合評価でも、5割以上のお客様から「やや満足」、「満足」の評価を頂きました。今後、「商品のご紹介」の項目においてもお客様のご要望にお応えできるよう、行員の一層のレベルアップに向け研修等を実施してまいります。



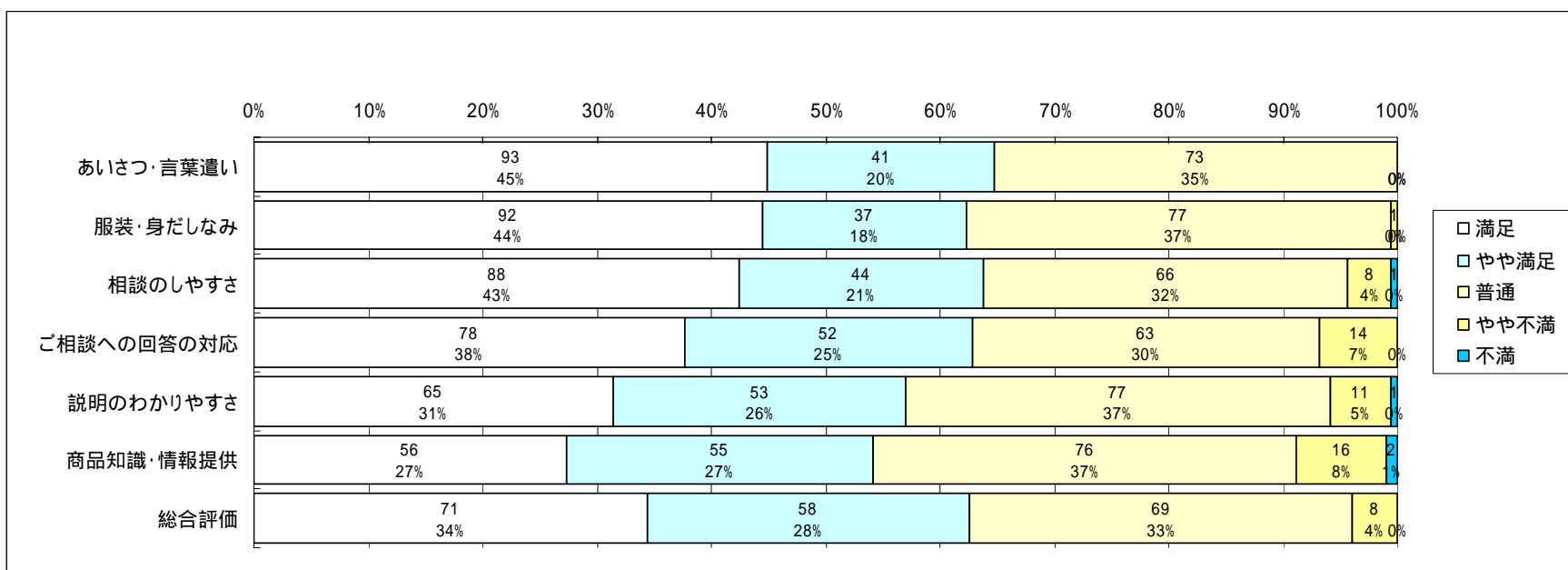
(2) ご利用の店舗について

ご利用の店舗については、「店舗の清掃・美観」で、5割近いお客様から「やや満足」、「満足」の評価を頂きましたが、「駐車場の入りやすさ」、「駐車台数のスペース」では、4割強のお客様から「やや不満」、「不満」とのご意見を頂きました。今後、お客様のご要望等にお応えできるよう店舗の利便性向上に努め、お客様ニーズに合った店づくりを目指してまいります。



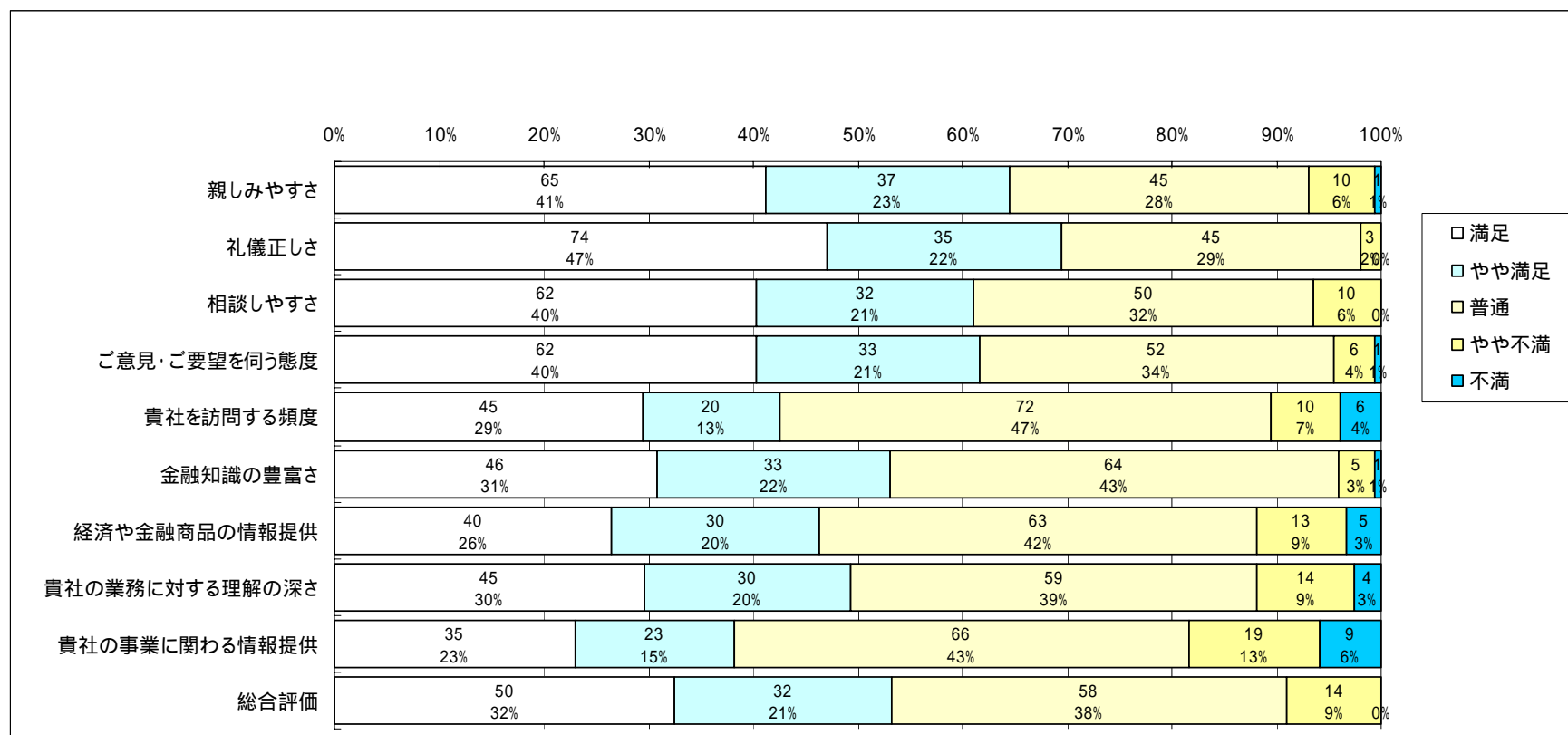
(3) 渉外担当者について

渉外担当者については、「あいさつ・言葉遣い」、「服装・身だしなみ」、「相談のしやすさ」、「ご相談への回答の対応」で、6割強のお客様から「やや満足」、「満足」の評価を頂きました。また、総合評価においても、6割強のお客様から「やや満足」、「満足」の評価を頂きました。今後とも、渉外支援システム（ゆめBANKモバイル）の導入などにより渉外体制の充実に努め、お客様満足度の高い金融サービスの提供を目指してまいります。



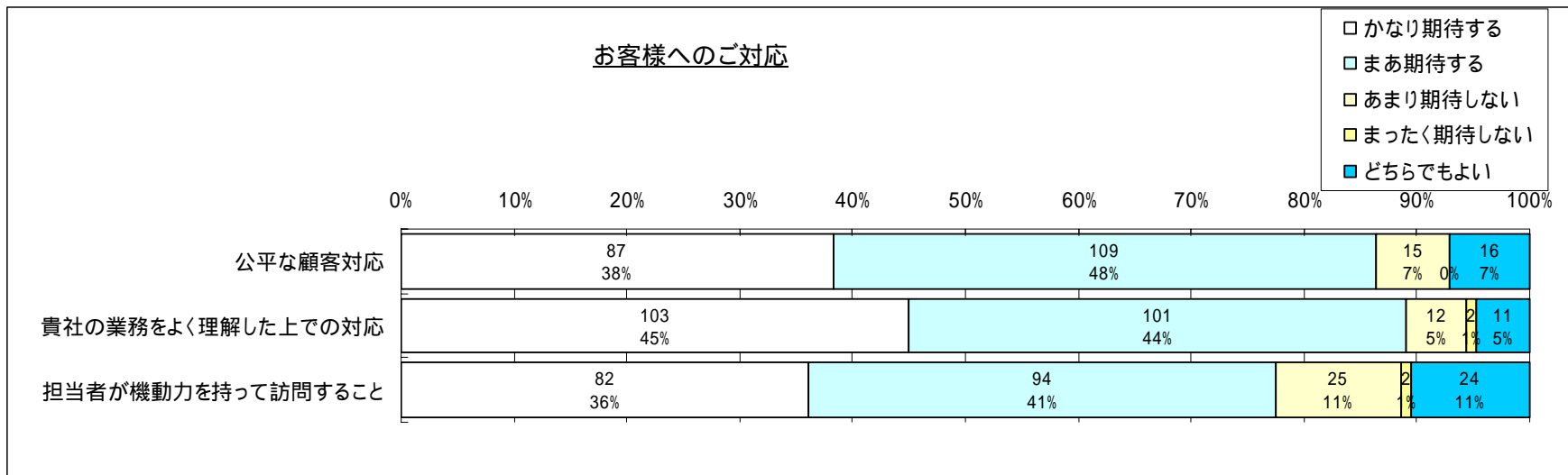
(4) 支店長について

支店長については、「親しみやすさ」、「礼儀正しさ」、「相談しやすさ」、「ご意見・ご要望を伺う態度」で、6割強のお客様から「やや満足」、「満足」の評価を頂きました。また、「金融知識の豊富さ」、「貴社の業務に対する理解の深さ」で、5割以上のお客様から「やや満足」、「満足」の評価を頂きました。総合評価では、5割強のお客様から「やや満足」、「満足」の評価を頂きました。今後とも、お客様から相談され、個性が光る存在感のある銀行を目指し、お取引企業にご満足頂ける金融サービスのご提供に努めてまいります。



## 2. 福邦銀行に期待すること

項目	今回	かなり期待する。(人)	まあ期待する。(人)	合計(人)
公平な顧客対応	7位	87	109	196
貴社の業務をよく理解した上での対応	4位	103	101	204
担当者が機動力を持って訪問すること	8位	82	94	176
税務・財務面での提案能力強化	10位	50	117	167
事業計画のアドバイス	11位	38	107	145
個人資産のアドバイス	13位	31	67	98
経済・金融情報の提供	9位	65	106	171
取引先の紹介	12位	54	84	138
審査のスピードアップ	5位	103	98	201
一貫した融資の姿勢	1位	121	91	212
担保・保証人を重視しない融資	2位	129	77	206
資金調達方法についてのアドバイス	6位	106	94	200
必要な書類等の手続の簡素化	2位	147	59	206



情報提供

- かなり期待する
- まあ期待する
- あまり期待しない
- まったく期待しない
- どちらでもよい

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

