

平成25年3月

# 「お客様の声」アンケート調査

株式会社福邦銀行

平成25年3月

## 「お客様の声」アンケート調査結果のご案内

平素より私ども福邦銀行を格別にお引き立ていただき誠にありがとうございます。  
当行では、平成24年11月に、「お客様の声」アンケート調査を実施いたしました。  
アンケートでは、当行に対する評価やご意見などについて調査させて頂いたところ、多くのお客様から貴重なご意見・ご要望を頂戴いたしました。お忙しい中、アンケートにご協力賜りましたお客様には心より御礼申し上げます。  
このたびのアンケートで賜りました「お客様の声」を真摯に受け止め、今後の業務に反映し、お客様満足度の向上に努めてまいります。

今後とも、なお一層のご支援、お引き立てを賜りますようお願い申し上げます。

### I. 個人のお客様

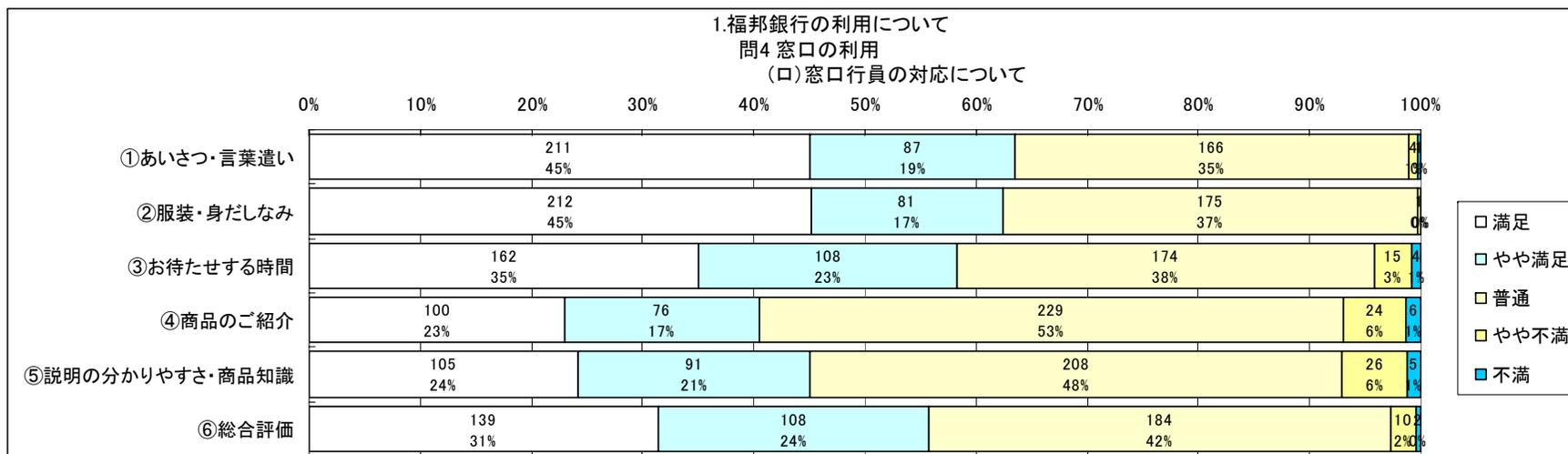
#### ・調査実施概要

実施時期	平成24年11月15日（木）郵便発送 平成24年11月30日（金）返送依頼期限
対象先	当行にてお取引をいただいている個人のお客様…1,500名さま
実施方法	郵送によるアンケート方式
回収率	発送数・・・1,500先 回収数・・・525先 回収率・・・35.0%

## 1. 福邦銀行のご利用について

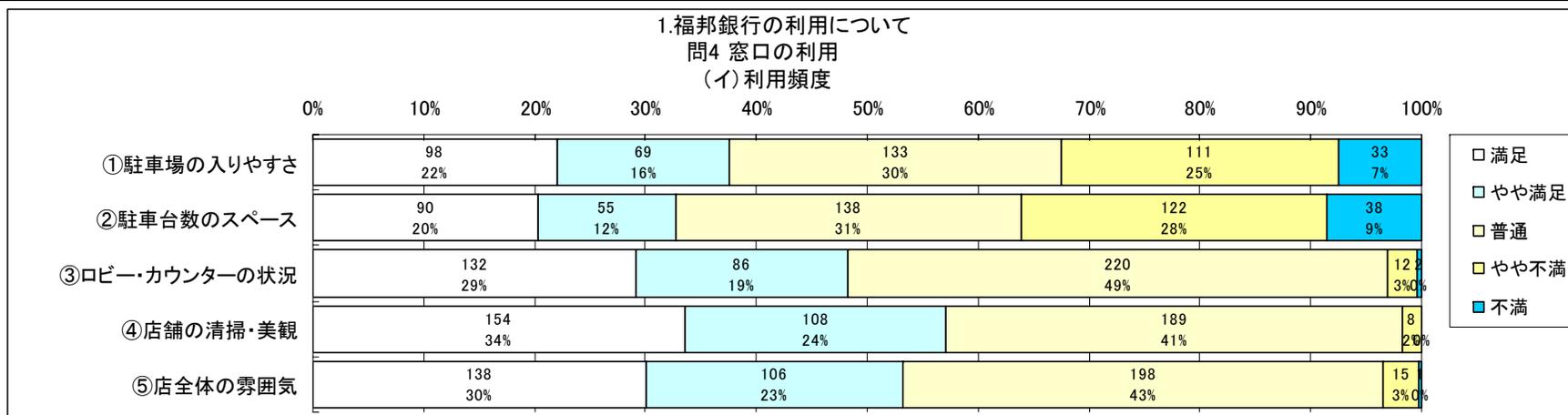
### (1) 窓口行員の対応について

窓口行員の対応については、①「あいさつ・言葉遣い」、②「服装・身だしなみ」で6割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。今後、③「お待たせする時間」④「商品のご紹介」、⑤「説明の分かりやすさ・商品知識」の項目においても評価が上がるよう窓口テラーの一層のレベルアップが急がれます。⑥「総合評価」では、5割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



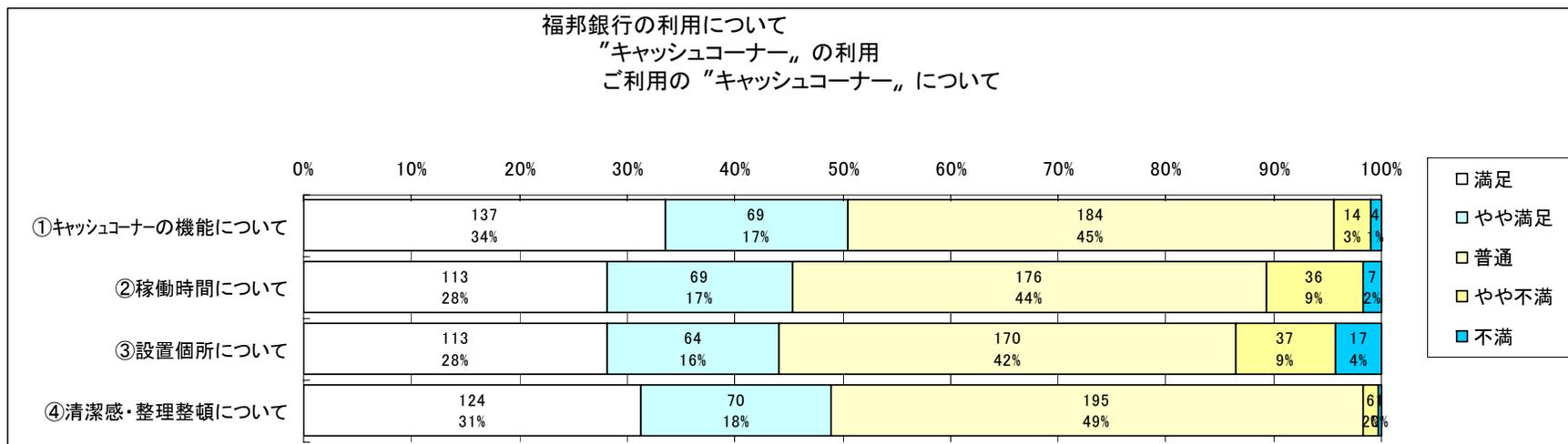
(2) ご利用の店舗について

ご利用の店舗については①「駐車場の入りやすさ」で3割強、②「駐車台数のスペース」でも3割強のお客様から「やや不満」、「不満」のご意見があり、今後の改善が急がれます。一方、④「店舗の清掃・美観」で5割強、⑤「店全体の雰囲気」では、5割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



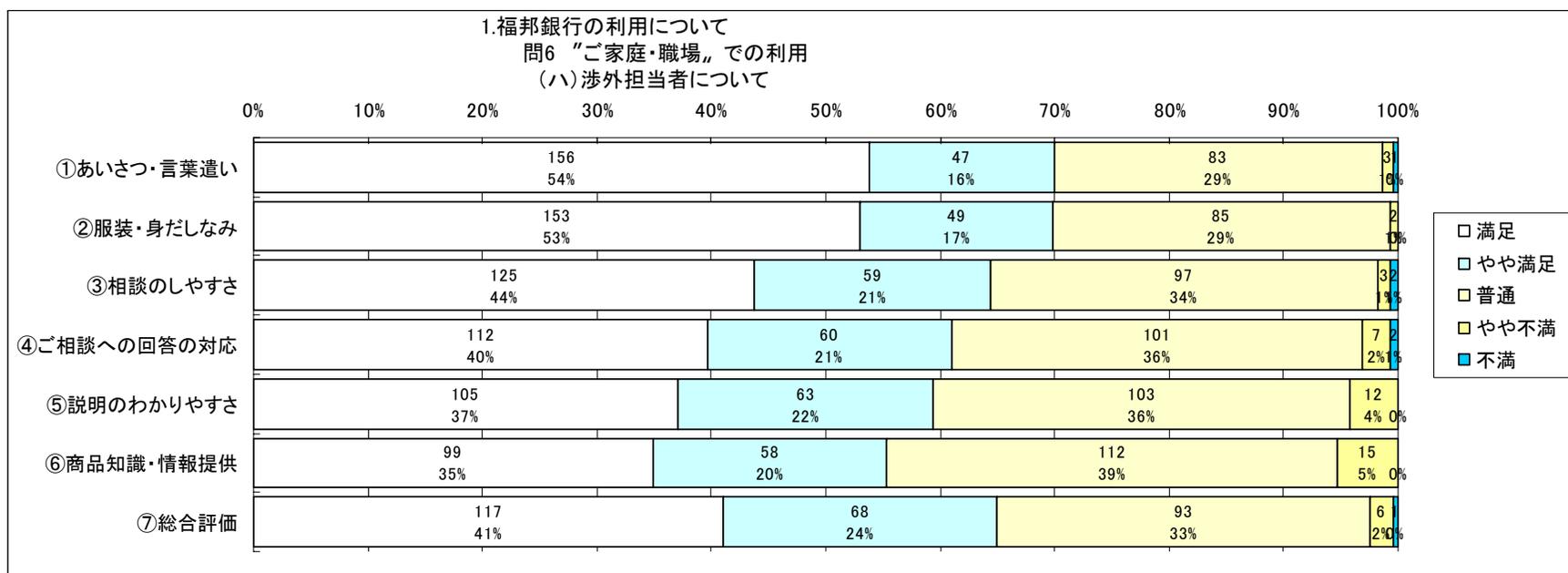
(3) ご利用の”キャッシュコーナー”について

ご利用の”キャッシュコーナー”については、①「キャッシュコーナーの機能について」で、5割。④「清潔感・整理整頓について」でも、5割弱お客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きましたが、②「稼働時間について」③「設置箇所について」は、約 1 割のお客様から「やや不満」、「不満」のご意見を頂きました



(4) 渉外担当者について

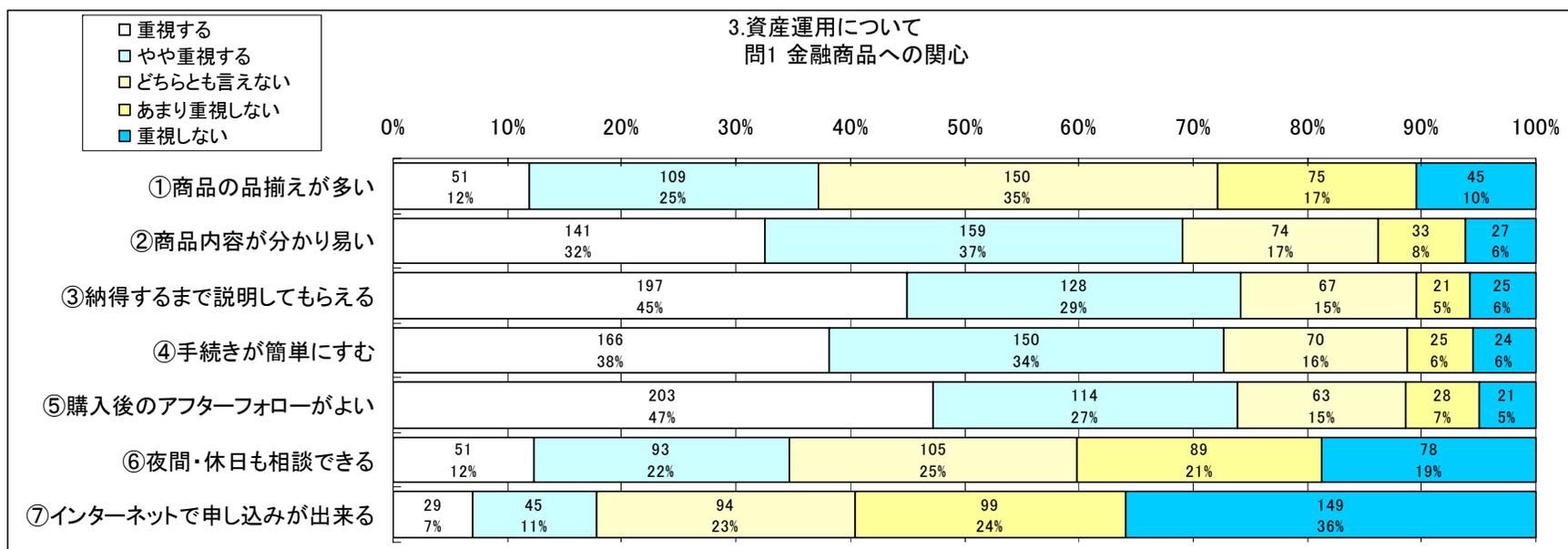
渉外担当者については、「あいさつ・言葉遣い」、「服装・身だしなみ」、では7割、「相談のしやすさ」で6割を超えるお客様から「満足」、「やや満足」の高い評価を頂きました。また、総合評価においても、6割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



## 2. 資産運用について

(1) 資産運用について、金融機関を選択するとき何を重視しますか。

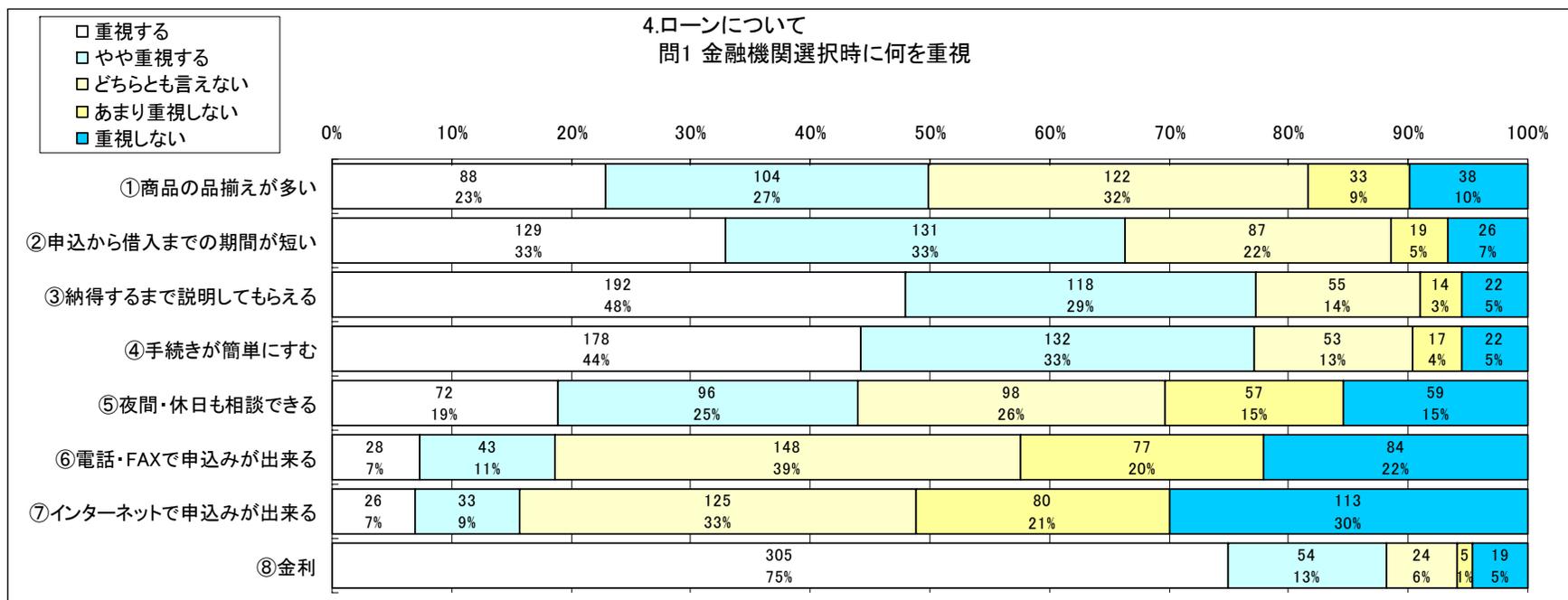
項目	今回	重視する (人)	やや重視する (人)	合計 (人)
①商品の品揃えが多い	5位	51	109	160
②商品内容が分かり易い	4位	141	159	300
③納得するまで説明してもらえる	1位	197	128	325
④手続きが簡単にすむ	3位	166	150	316
⑤購入後のアフターフォローがよい	2位	203	114	317
⑥夜間・休日にも相談できる	6位	51	93	144
⑦インターネットで申し込みが出来る	7位	29	45	74



### 3. お借入れ（ローン）について

(1) ローンのご利用の際、金融機関を選択するとき何を重視しますか。

項目	今回	重視する（人）	やや重視する（人）	合計（人）
①商品の品揃えが多い	5位	88	104	192
②申込から借入までの期間が短い	4位	129	131	260
③納得するまで説明してもらえる	2位	192	118	310
④手続きが簡単にすむ	2位	178	132	310
⑤夜間・休日にも相談できる	6位	72	96	168
⑥電話・FAXで申込みが出来る	7位	28	43	71
⑦インターネットで申込みが出来る	8位	26	33	59
⑧金利	1位	305	54	359



## Ⅱ. 法人のお客さま

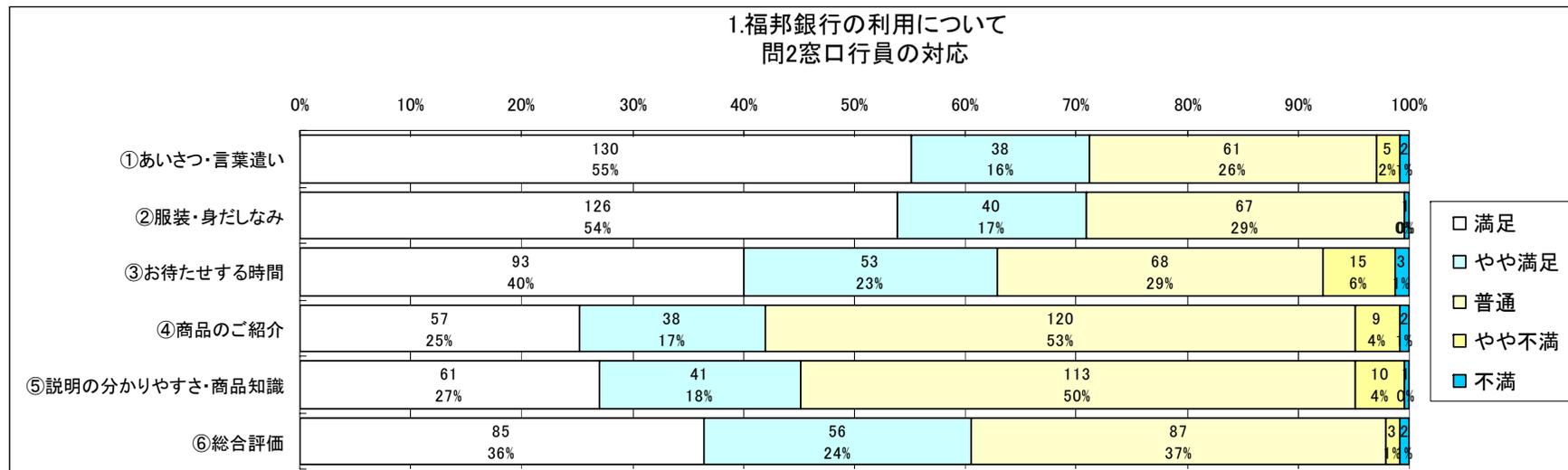
### ・調査実施概要

実施時期	平成 24 年 11 月 15 日（木）郵便発送 平成 24 年 11 月 30 日（金）返送依頼期限
対象先	当行にてお取引をいただいている法人のお客さま… 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 5 9 先 回収率・・・ 5 1. 8 %

## 1. 福邦銀行のご利用について

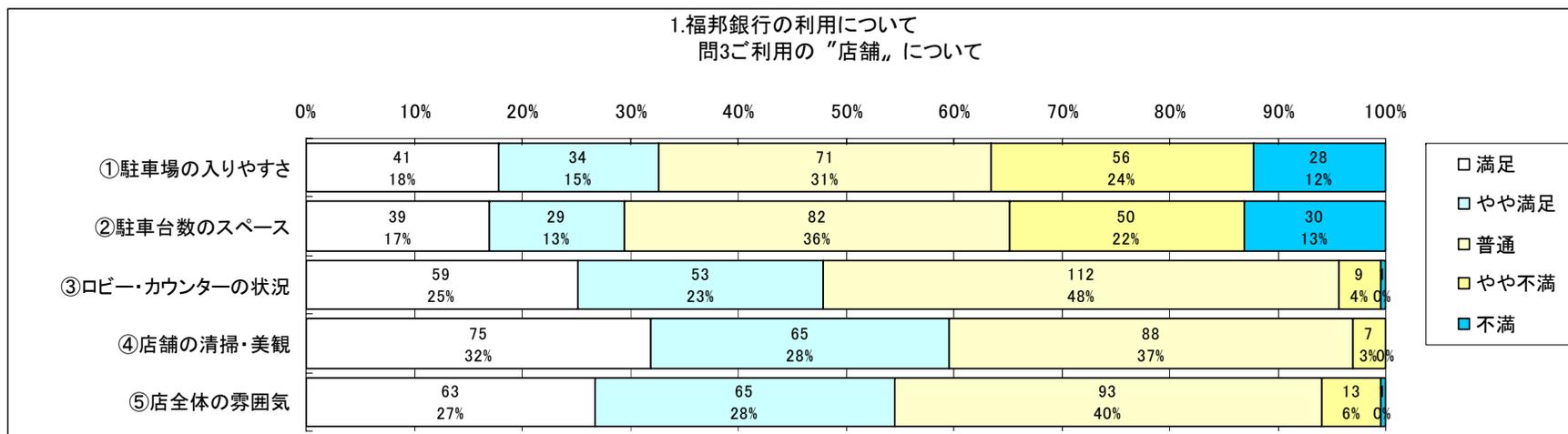
### (1) 窓口行員の対応については

窓口行員の対応については、①「あいさつ、言葉遣い」、②「服装・身だしなみ」、③「お待たせする時間」で7割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。⑥総合評価でも、6割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。  
④商品のご紹介⑤説明の分かりやすさ・商品知識では、満足度が低下しています。



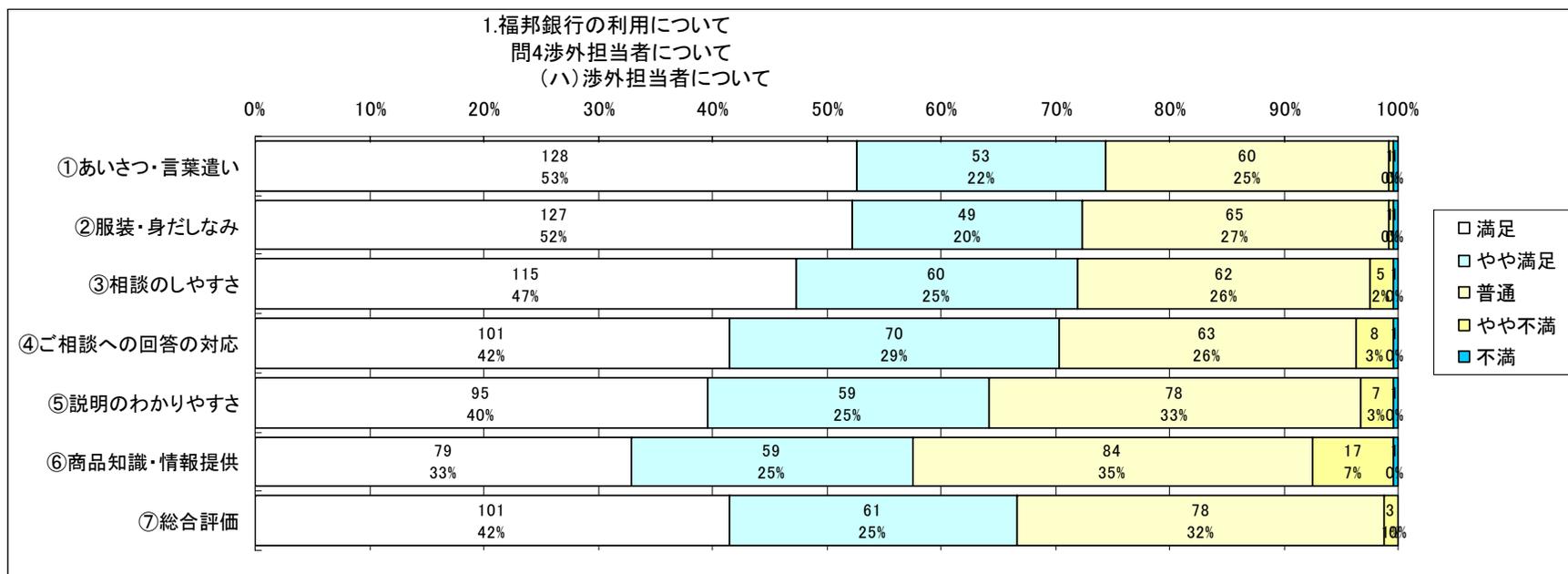
(2) ご利用の店舗について

ご利用の店舗については、①「駐車場の入りやすさ」、②「駐車台数のスペース」で両者とも4割弱のお客様から「やや不満」、「不満」のご意見があり、今後の改善が急がれます。一方、④「店舗の清掃・美観」では、6割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



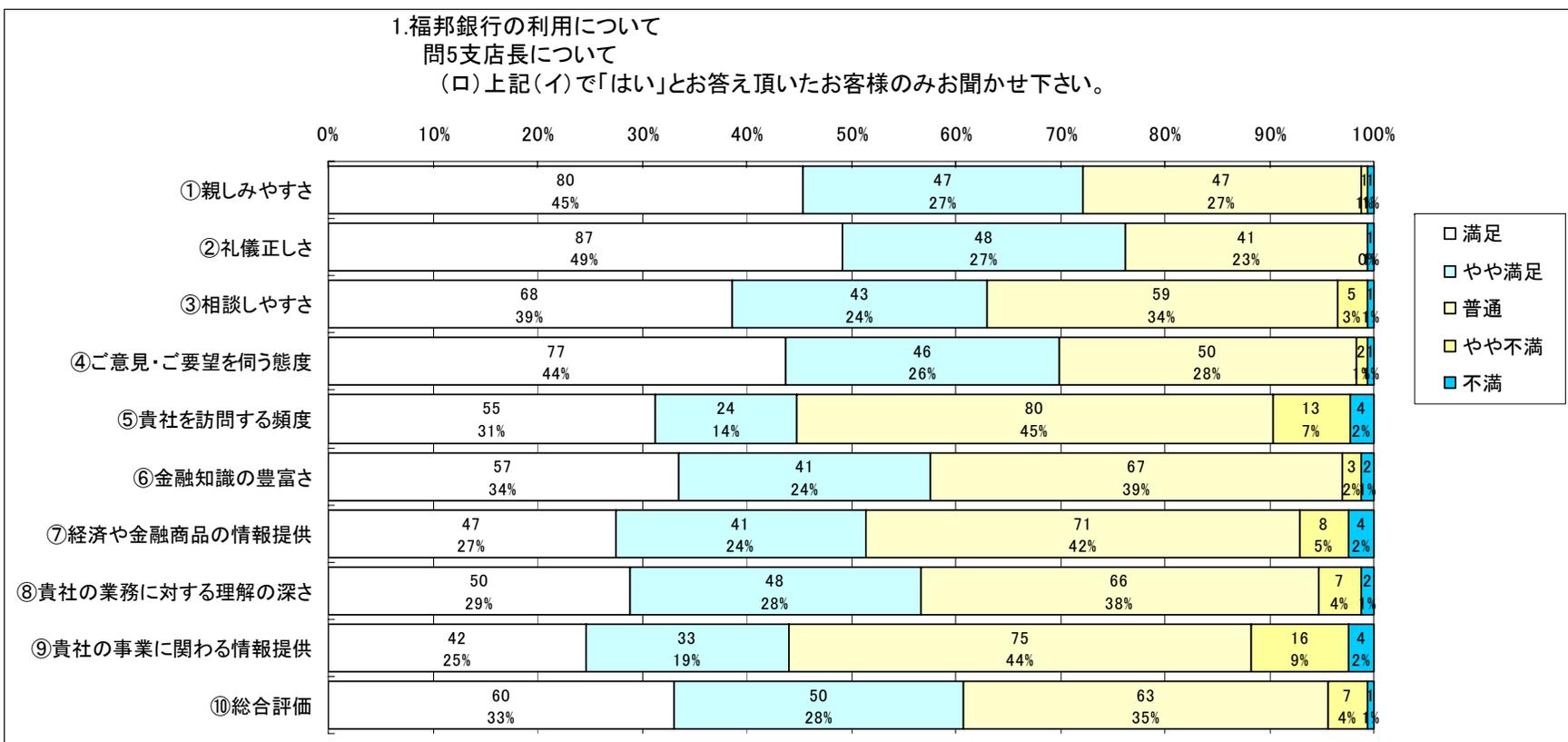
(3) 渉外担当者について

渉外担当者については、①「あいさつ・言葉遣い」、②「服装・身だしなみ」、で7割強、③「相談のしやすさ」、④「ご相談への回答の対応」で7割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。また、⑦総合評価においても、7割弱のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。⑤説明のわかりやすさ⑥商品知識・情報提供では他の項目と比べ、満足度が低くなっています。



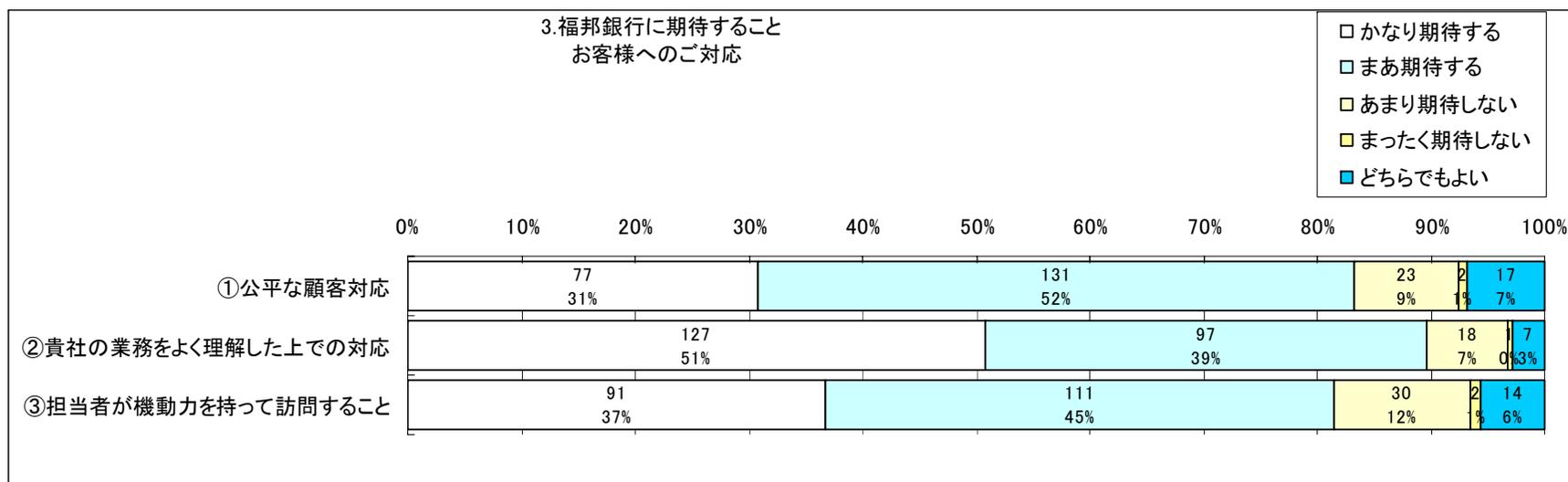
(4) 支店長について

支店長については、②「礼儀正しさ」において7割強、①「親しみやすさ」、④「ご意見、ご要望を伺う態度」で7割、③「相談しやすさ」では6割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。また、⑩「総合評価」でも6割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。しかし、⑤「訪問する頻度」⑨事業に関わる情報提供では「やや不満」「不満」の比率が高くなっています。



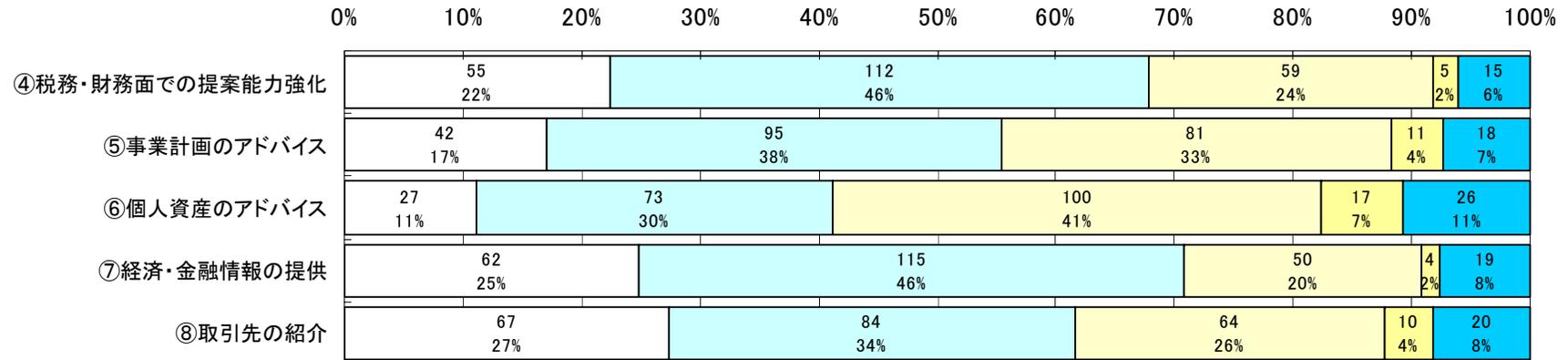
## 2. 福邦銀行に期待すること

	今回	かなり期待する。(人)	まあ期待する。(人)	合計(人)
①公平な顧客対応	6位	77	131	208
②貴社の業務をよく理解した上での対応	1位	127	97	224
③担当者が機動力を持って訪問すること	8位	91	111	202
④税務・財務面での提案能力強化	10位	55	112	167
⑤事業計画のアドバイス	12位	42	95	137
⑥個人資産のアドバイス	13位	27	73	100
⑦経済・金融情報の提供	9位	62	115	177
⑧取引先の紹介	11位	67	84	151
⑨審査のスピードアップ	3位	103	116	219
⑩一貫した融資の姿勢	2位	114	107	221
⑪担保・保証人を重視しない融資	5位	123	94	217
⑫資金調達方法についてのアドバイス	7位	90	116	206
⑬必要な書類等の手続の簡素化	4位	113	105	218



3.福邦銀行に期待すること  
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



3.福邦銀行に期待すること  
融資関係

- 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

