

平成26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26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26年1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

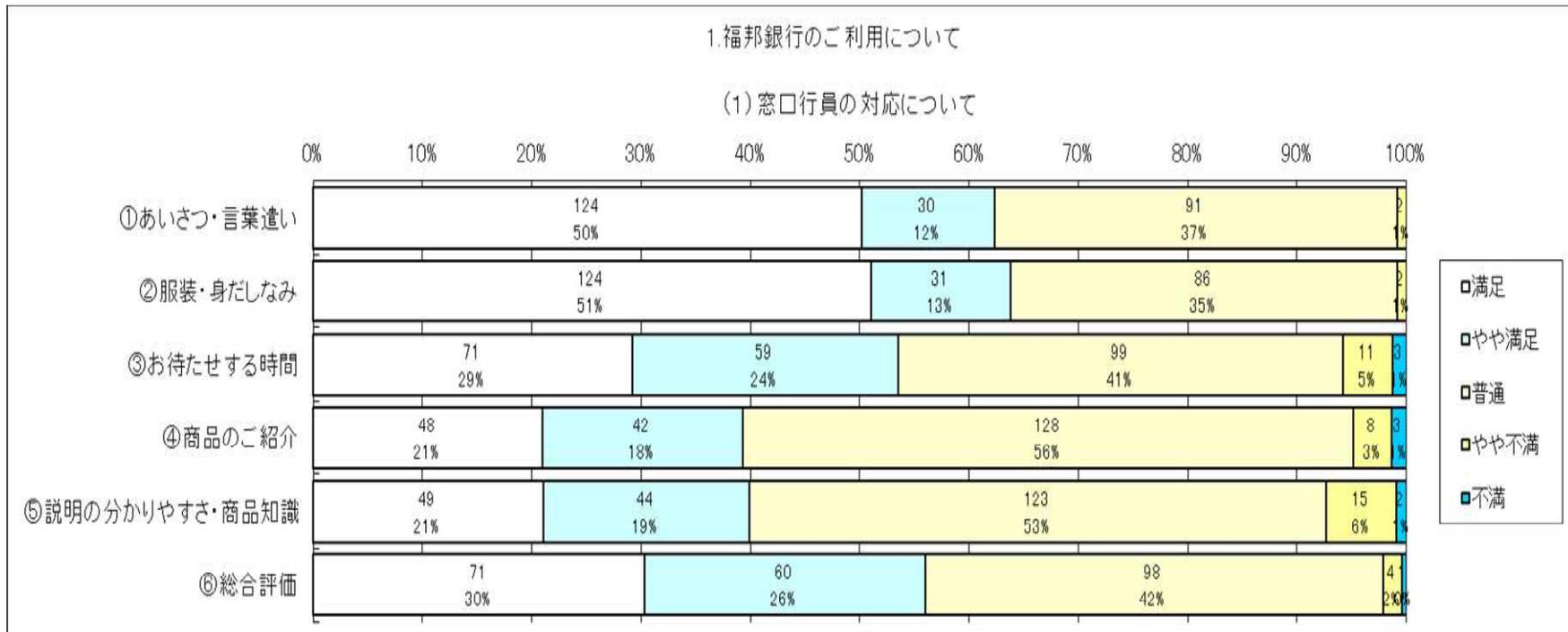
・調査実施概要

実施時期	平成26年1月16日（木）郵便発送 平成26年1月31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…750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・・・750先 回収数・・・272先 回収率・・・36.3%

1. 福邦銀行のご利用について

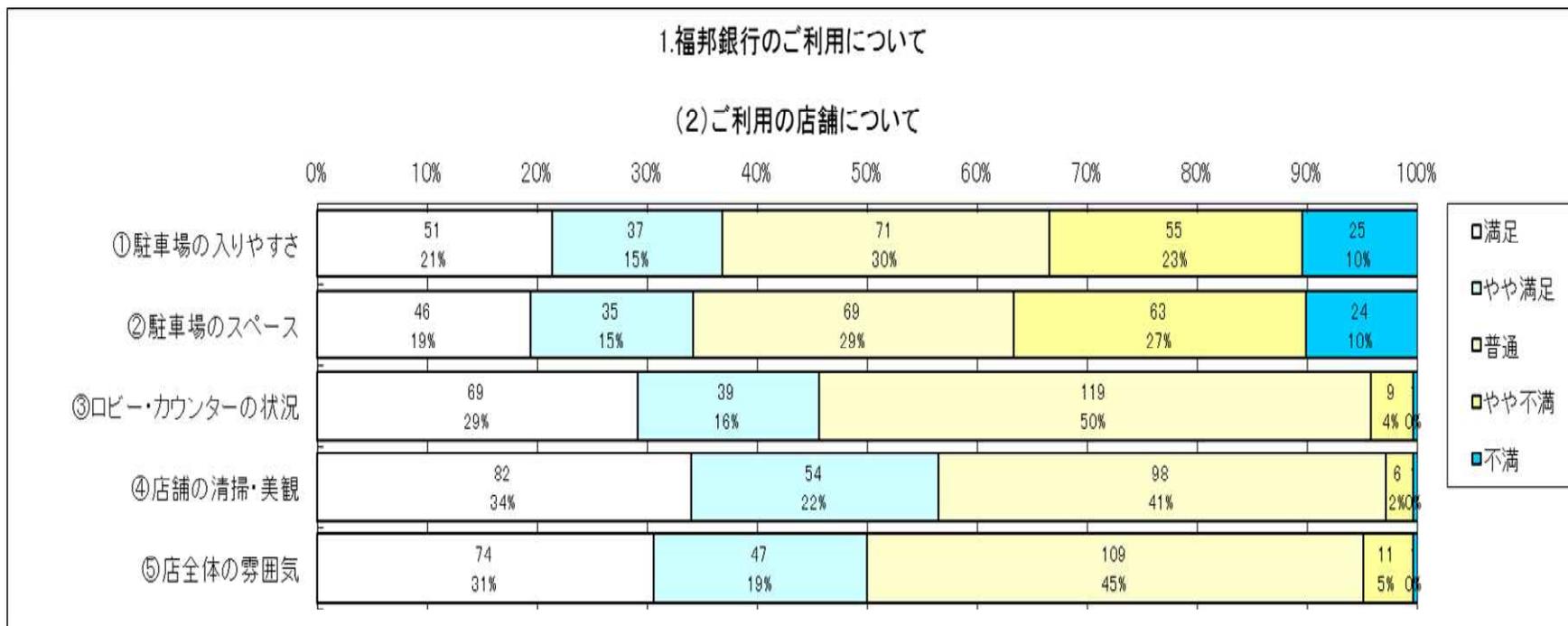
(1) 窓口行員の対応について

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。



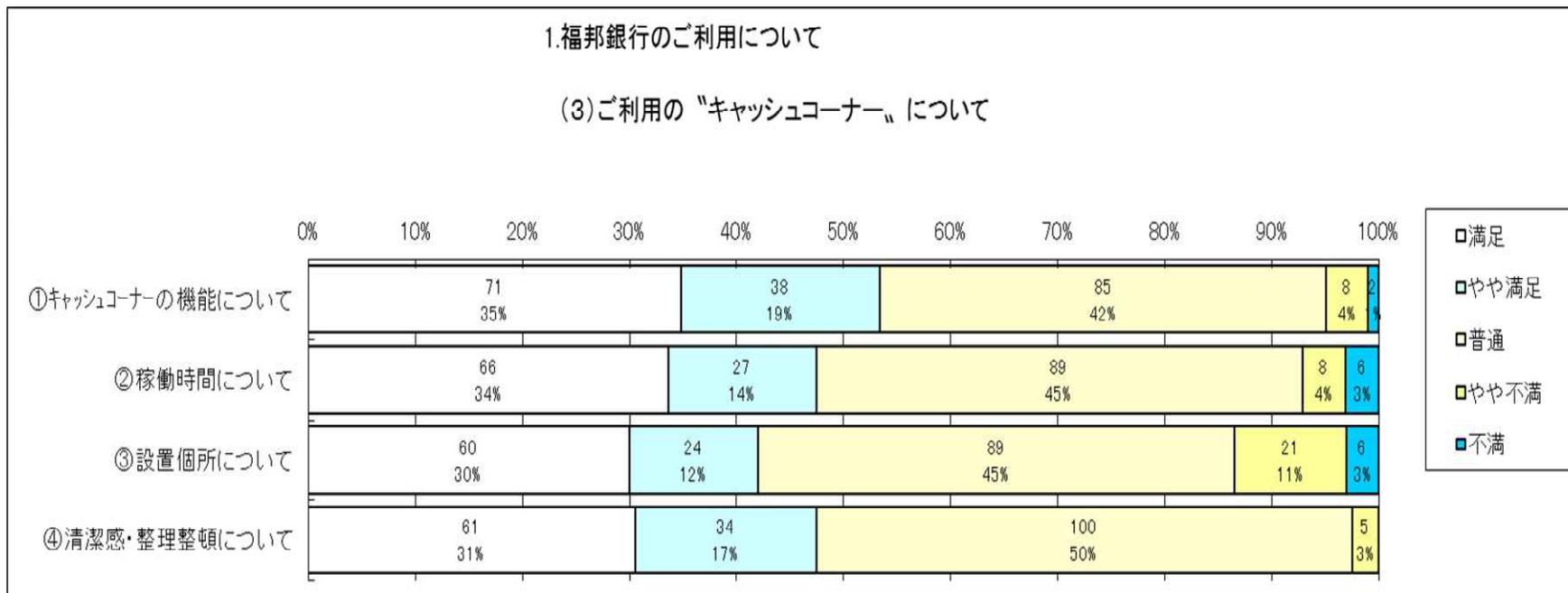
(2) ご利用の店舗について

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「駐車場のスペース」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。



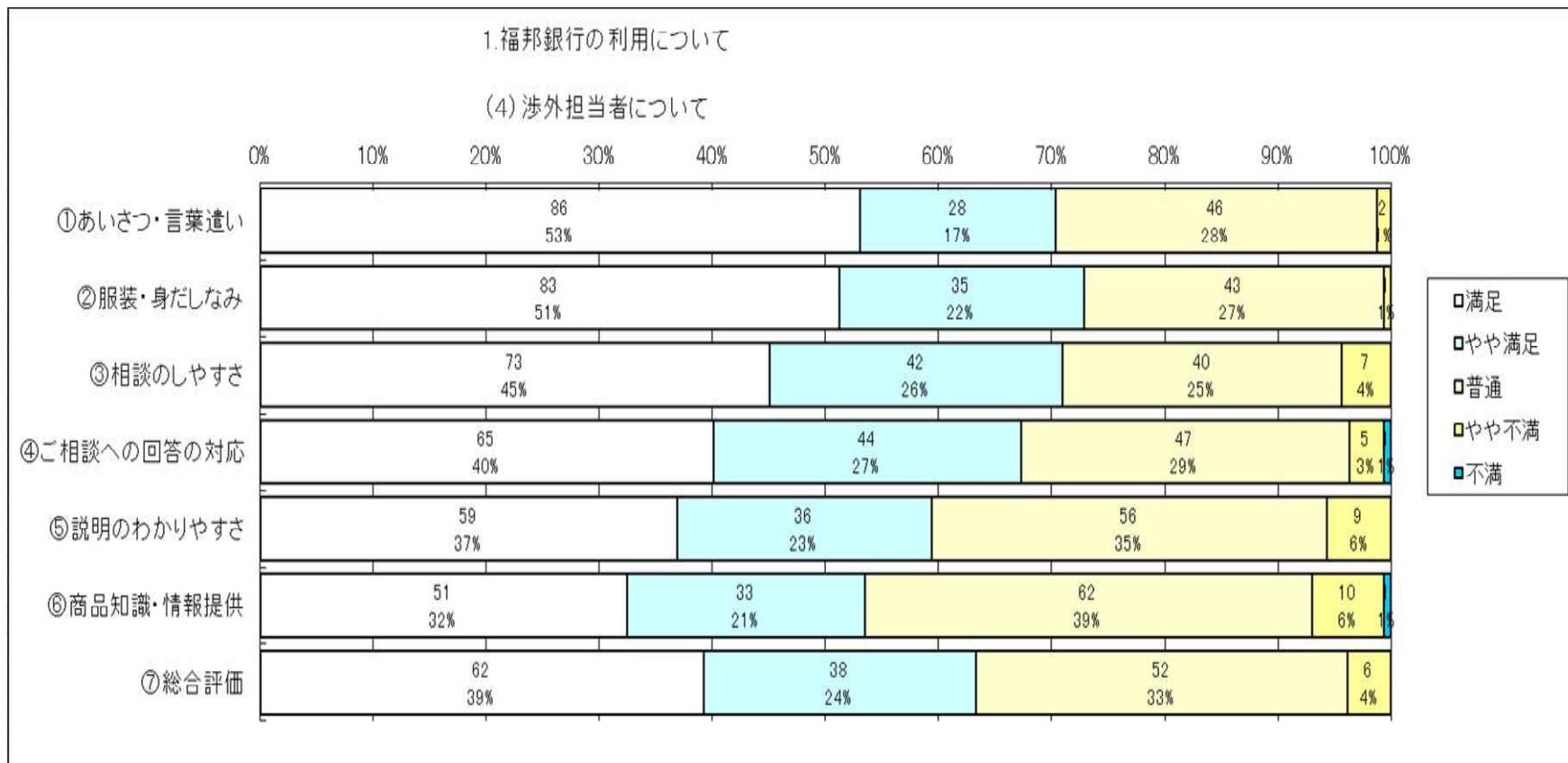
(3) ご利用の”キャッシュコーナー”について

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」5割、④「清潔感・整理整頓について」でも、5割弱のお客様から「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

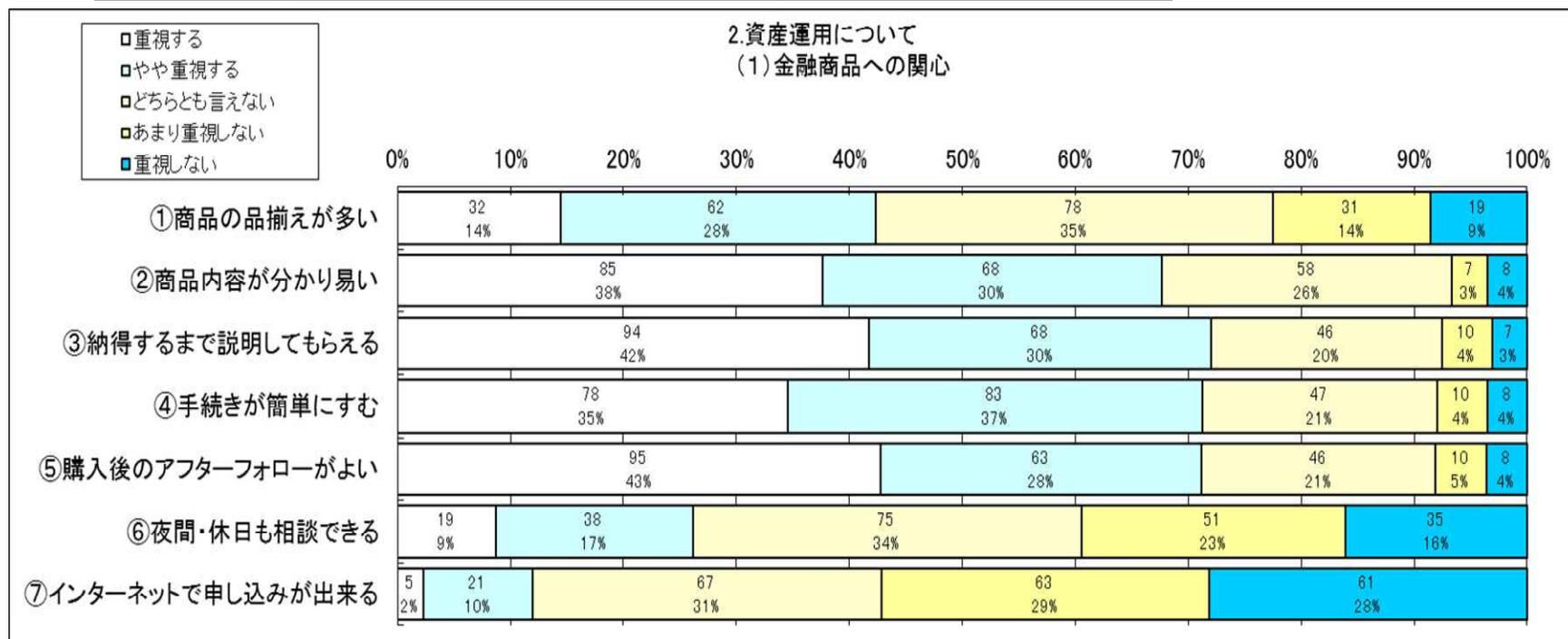
渉外担当者については、①「あいさつ・言葉遣い」、②「服装・身だしなみ」、では7割、③「相談のしやすさ」④「ご相談への回答の対応」で6割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。また、総合評価においても、6割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



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。

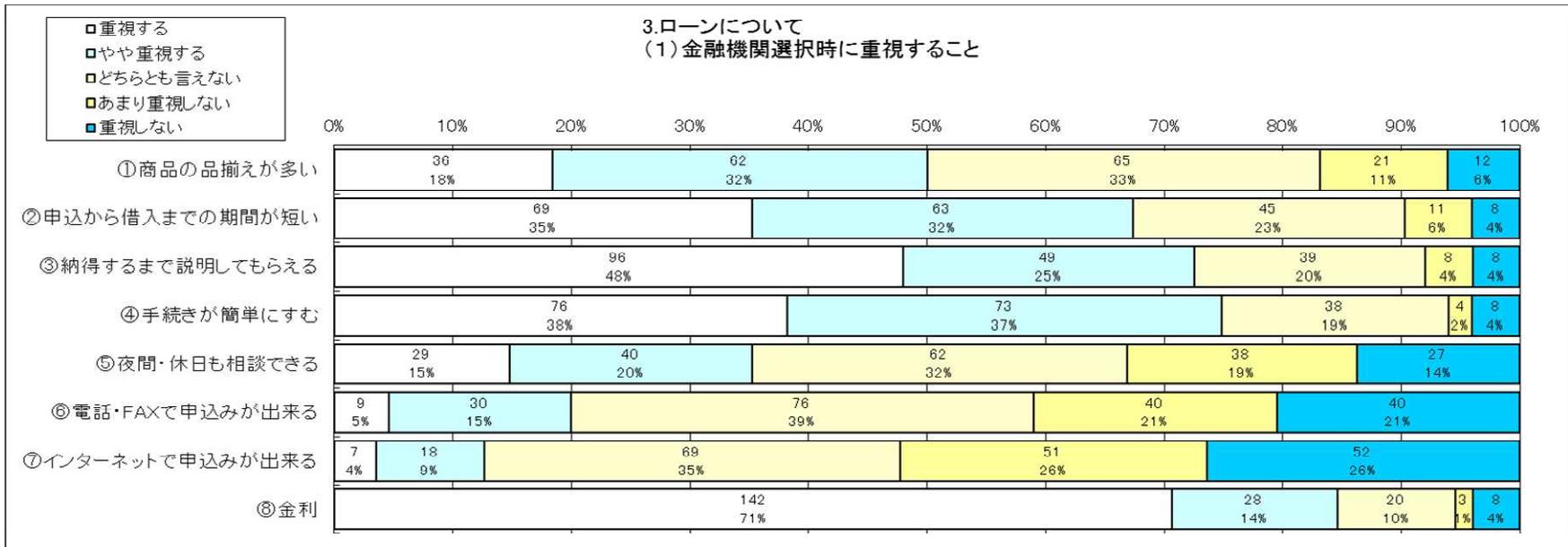
		重視する、やや重視する (人)
1位	③納得するまで説明してもらえる	162
2位	④手続きが簡単にすむ	161
3位	⑤購入後のアフターフォローがよい	158
4位	②商品内容が分かり易い	153
5位	①商品の品揃えが多い	94
6位	⑥夜間・休日にも相談できる	57
7位	⑦インターネットで申し込みが出来る	26



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。

		重視する（人）	やや重視する（人）	合計（人）
1位	⑧金利	142	28	170
2位	④手続きが簡単にすむ	76	73	149
3位	③納得するまで説明してもらえる	96	49	145
4位	②申込から借入までの期間が短い	69	63	132
5位	①商品の品揃えが多い	36	62	98
6位	⑤夜間・休日も相談できる	29	40	69
7位	⑥電話・FAXで申込みが出来る	9	30	39
8位	⑦インターネットで申込みが出来る	7	18	25



Ⅱ. 法人のお客さま

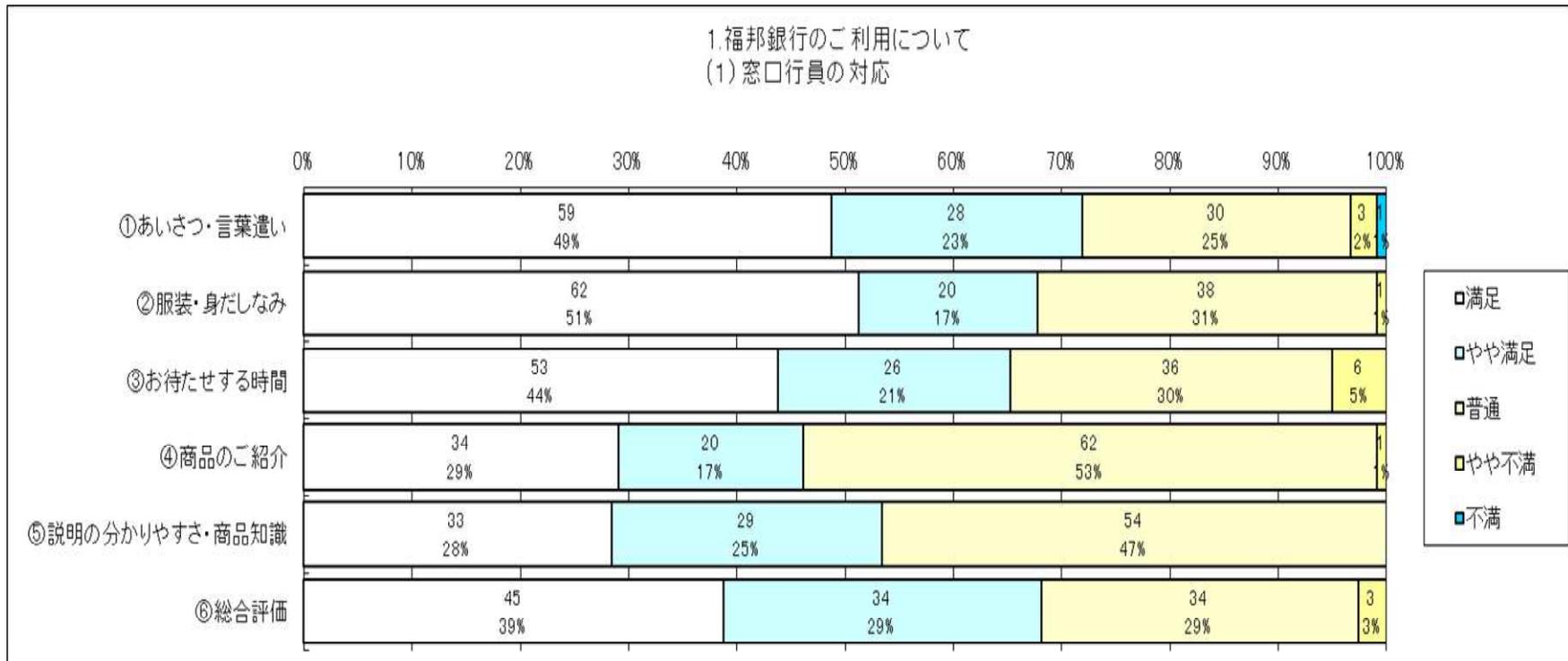
・調査実施概要

実施時期	平成26年1月16日（木）郵便発送 平成26年1月31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…250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・・・250先 回収数・・・128先 回収率・・・51.2%

1. 福邦銀行のご利用について

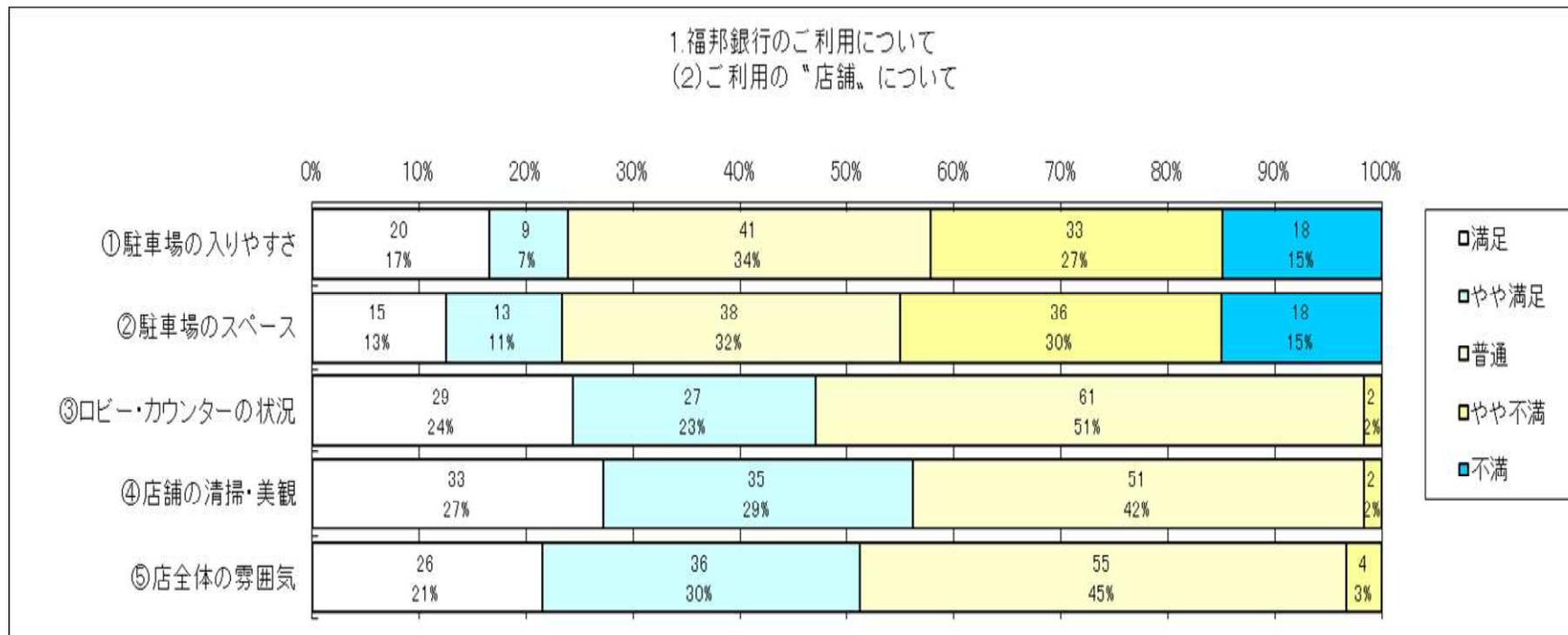
(1) 窓口行員の対応について

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」、③「お待たせする時間」で7割から6割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。⑥総合評価でも、6割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。しかし、④商品のご紹介⑤説明の分かりやすさ・商品知識では、満足度が低い水準です。



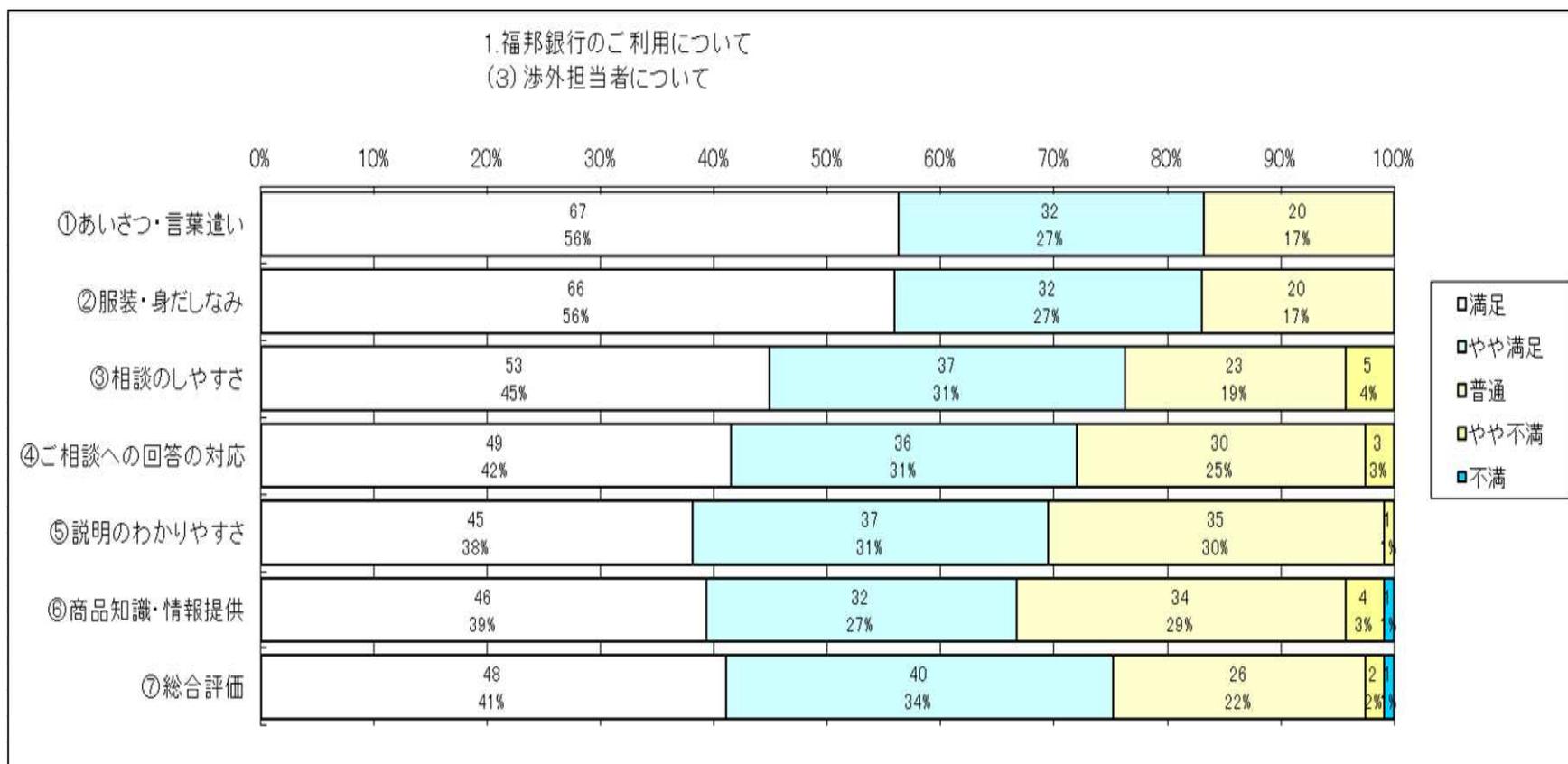
(2) ご利用の店舗について

ご利用の店舗については、①「駐車場の入りやすさ」、②「駐車場のスペース」で両者とも4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」では、5割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂き、⑤「店全体の雰囲気」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) 渉外担当者について

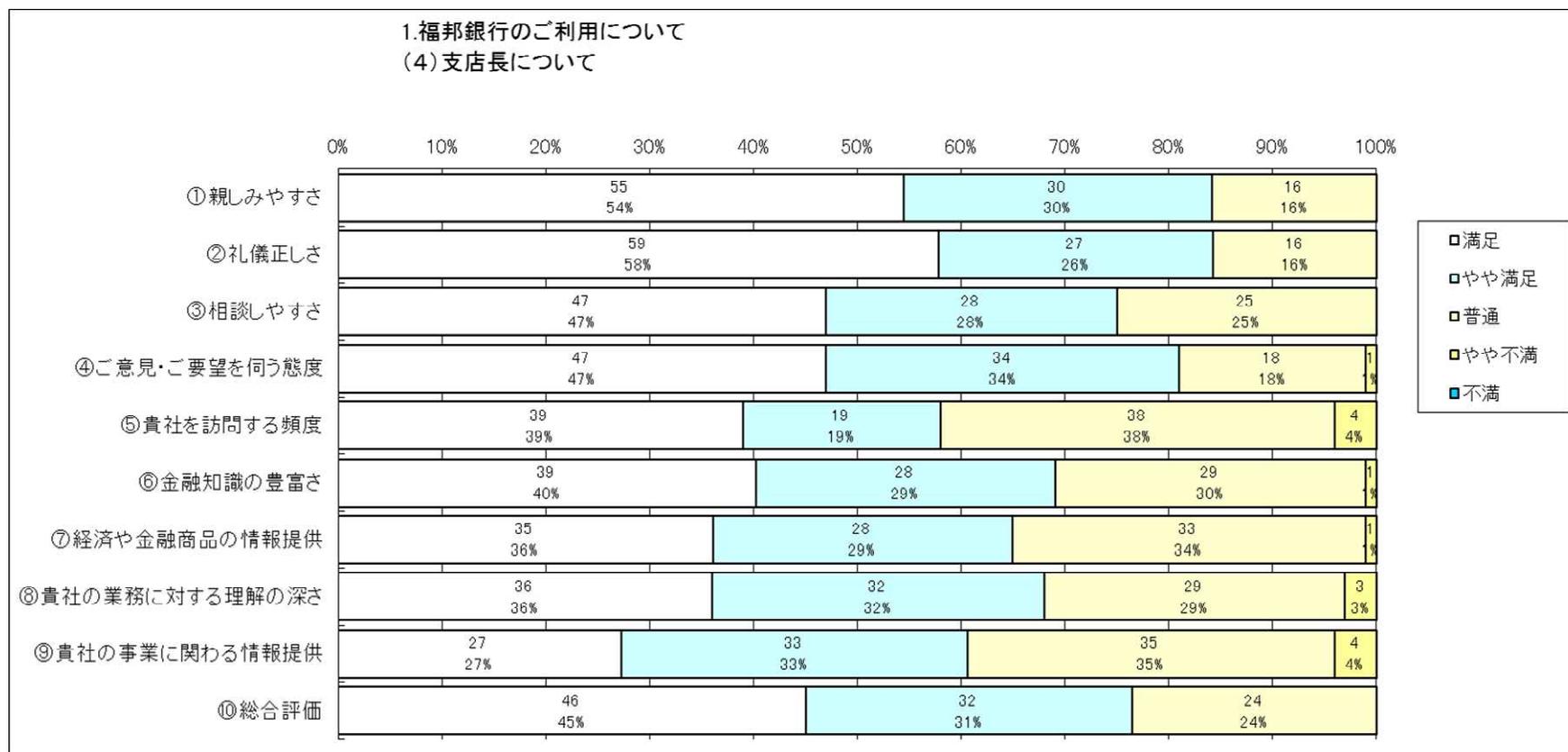
渉外担当者については、①「あいさつ・言葉遣い」、②「服装・身だしなみ」、で8割強、③「相談のしやすさ」、④「ご相談への回答の対応」で7割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。また、⑦「総合評価」においても、7割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。しかし、⑤「説明のわかりやすさ」⑥「商品知識・情報提供」では他の項目と比べると、満足度がやや低い水準となっています。



(4) 支店長について

支店長については、①「親しみやすさ」②「礼儀正しさ」④「ご意見、ご要望を伺う態度」において8割強、③「相談しやすさ」では7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7割強のお客様から「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他の項目と比べると、満足度がやや低い水準となっています。

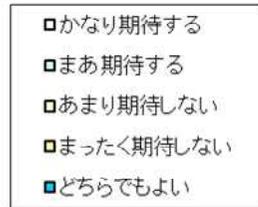


2. 福邦銀行に期待すること

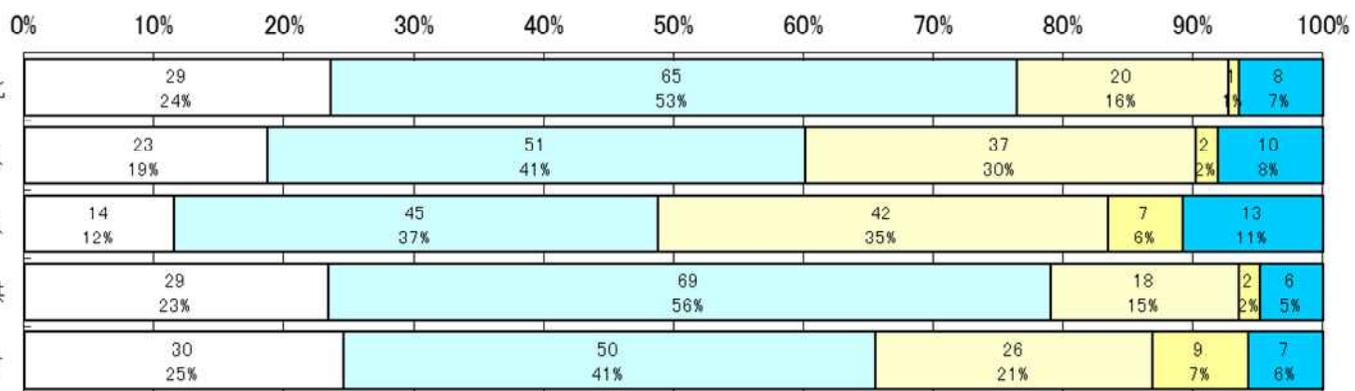
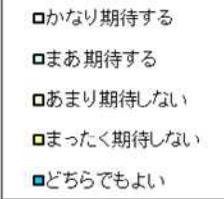
福邦銀行に期待することでは、「かなり期待する」、「まあ期待する」の合計で見ると、⑩「一貫した融資の姿勢」にお客様の期待度が最も高く、②「貴社の業務をよく理解した上での対応」、⑬「必要な書類等の手続の簡素化」、⑨「審査のスピードアップ」、⑪「担保・保証人を重視しない融資」にもお客様の高いニーズが見られました。

		かなり期待する (人)	まあ期待する。(人)	合計 (人)
1位	⑩一貫した融資の姿勢	57	64	121
2位	②貴社の業務をよく理解した上での対応	61	58	119
3位	⑬必要な書類等の手続の簡素化	62	54	116
4位	⑨審査のスピードアップ	47	67	114
5位	⑪担保・保証人を重視しない融資	58	55	113
6位	⑫資金調達方法についてのアドバイス	46	62	108
7位	③担当者が機動力を持って訪問すること	47	62	109
8位	① 公平な顧客対応	41	68	109
9位	⑦経済・金融情報の提供	29	69	98
10位	④税務・財務面での提案能力強化	29	65	94
11位	⑧取引先の紹介	30	50	80
12位	⑤事業計画のアドバイス	23	51	74
13位	⑥個人資産のアドバイス	14	45	59

2 福邦銀行に期待すること
お客様へのご対応



2 福邦銀行に期待すること
情報提供



2 福邦銀行に期待すること
融資関係

