

平成27年2月

# 「お客様の声」アンケート調査

株式会社福邦銀行

平成27年2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

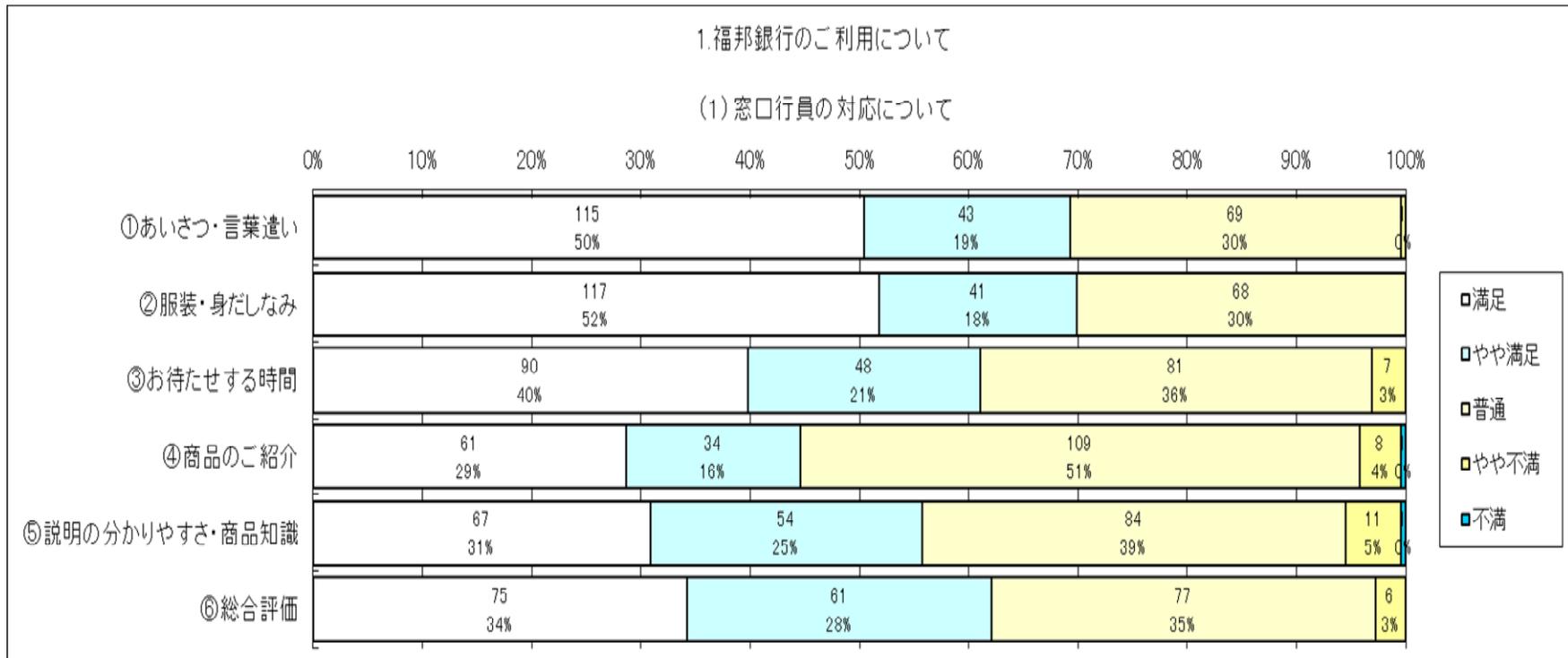
#### ・調査実施概要

実施時期	平成26年11月14日（金）郵便発送 平成26年11月28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・・・258先 回収率・・・34.4%

## 1. 福邦銀行のご利用について

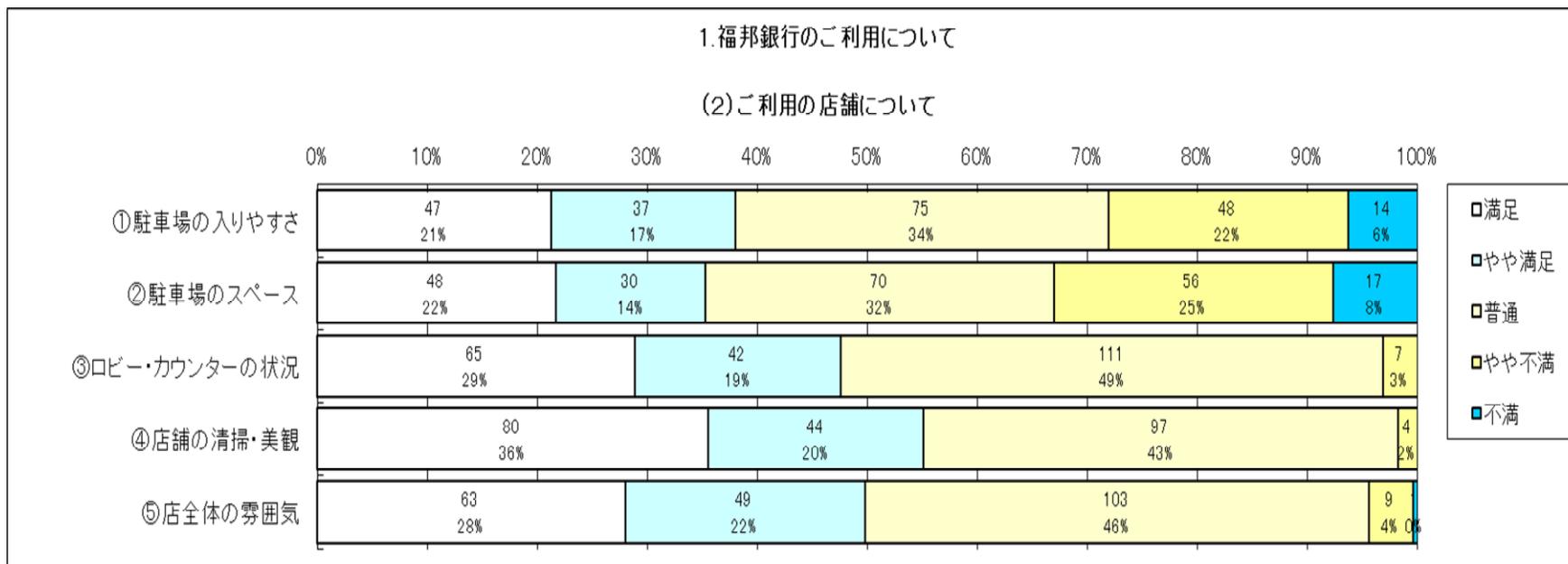
### (1) 窓口行員の対応について

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」で約7割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。今後は特に④「商品のご紹介」、⑤「説明の分かりやすさ・商品知識」において評価が上がるよう窓口テラーの更なるレベルアップを図ります。また、⑥「総合評価」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。



(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」の項目で共に約3割のお客様から「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。

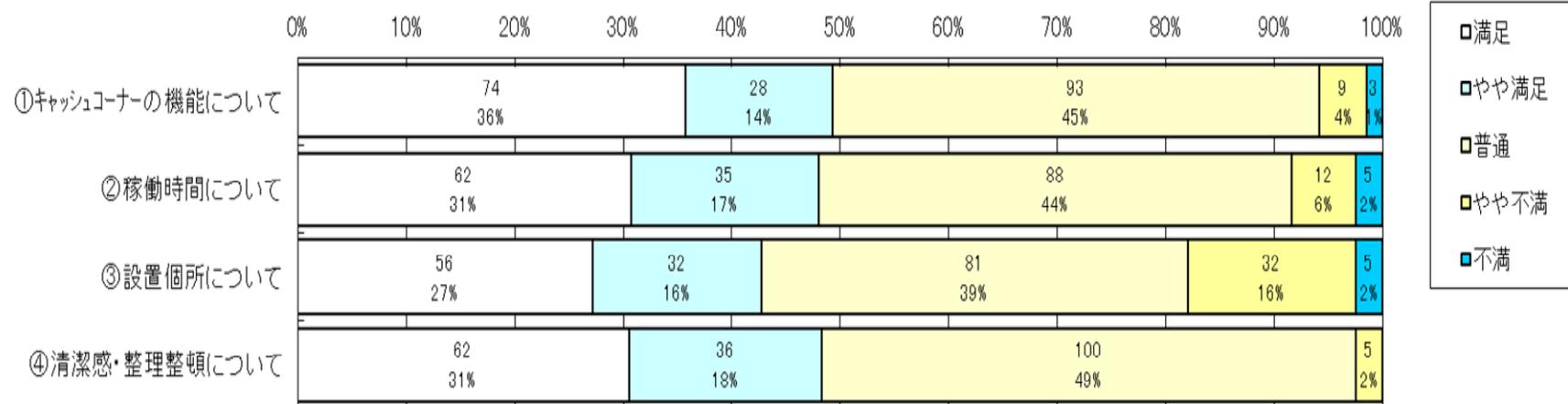


(3) ご利用の”キャッシュコーナー”について

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」、④「清潔感・整理整頓について」で、約5割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きましたが、一方、②「稼働時間について」は約1割、③「設置箇所について」は、約2割のお客様から「やや不満」、「不満」のご意見を頂きました。

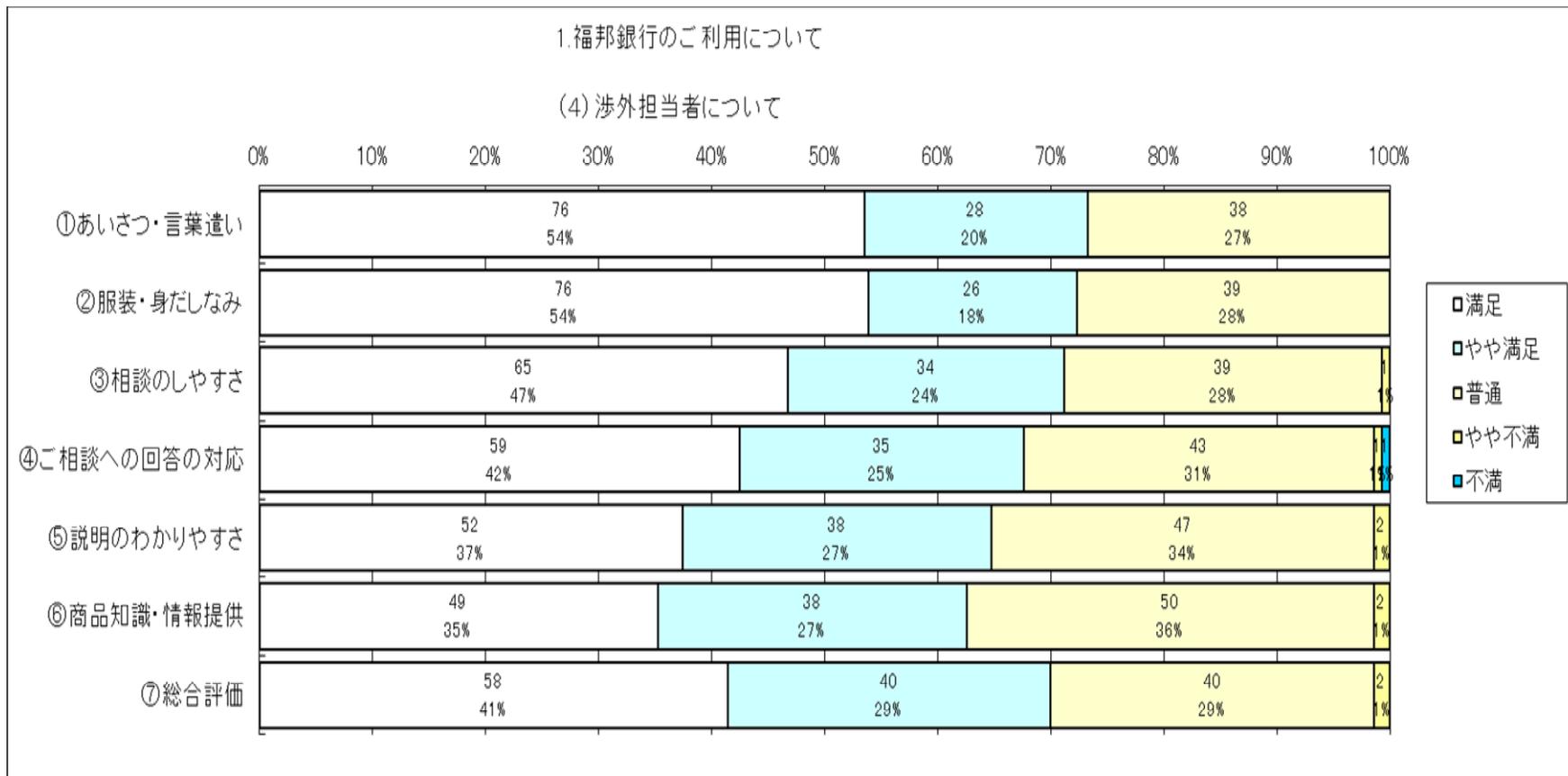
1.福邦銀行のご利用について

(3)ご利用の ”キャッシュコーナー” について



(4) 渉外担当者について

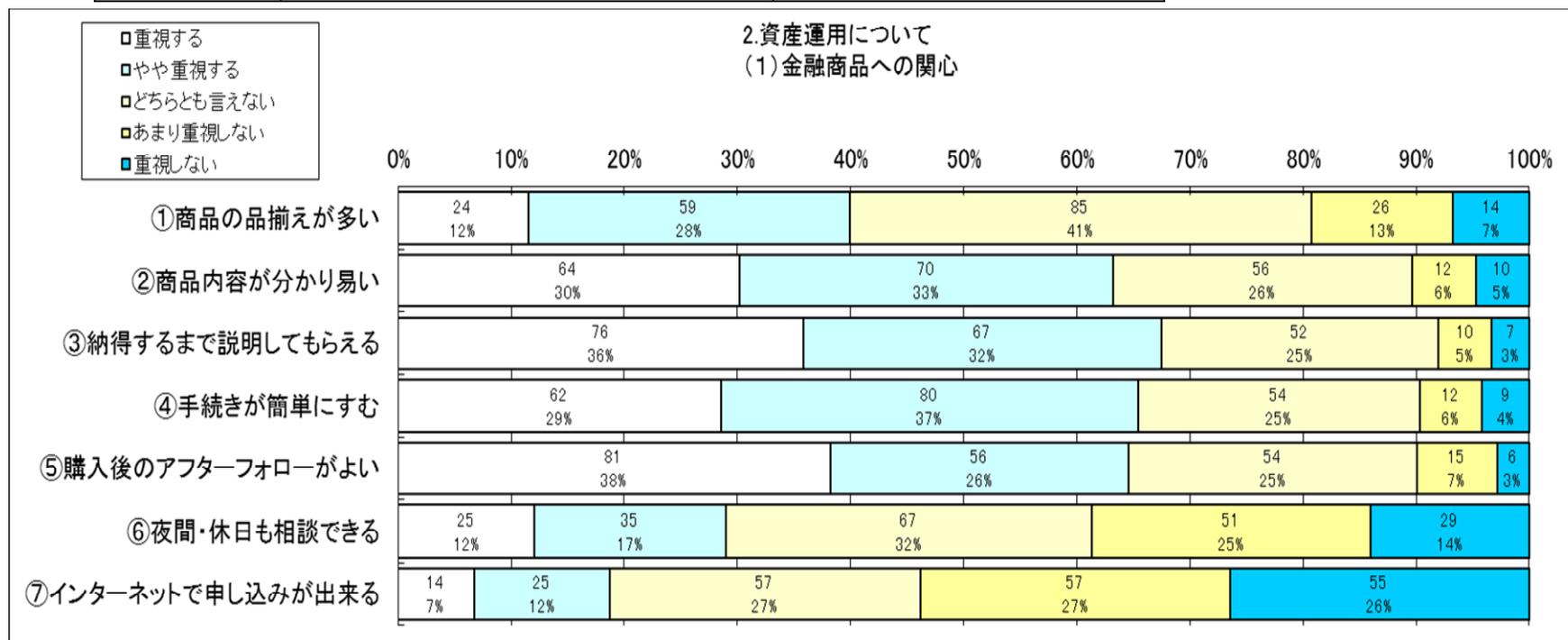
渉外担当者については、①「あいさつ・言葉遣い」、②「服装・身だしなみ」、③「相談のしやすさ」では7割、④「ご相談への回答の対応」で6割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。また、総合評価においては、7割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



## 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。

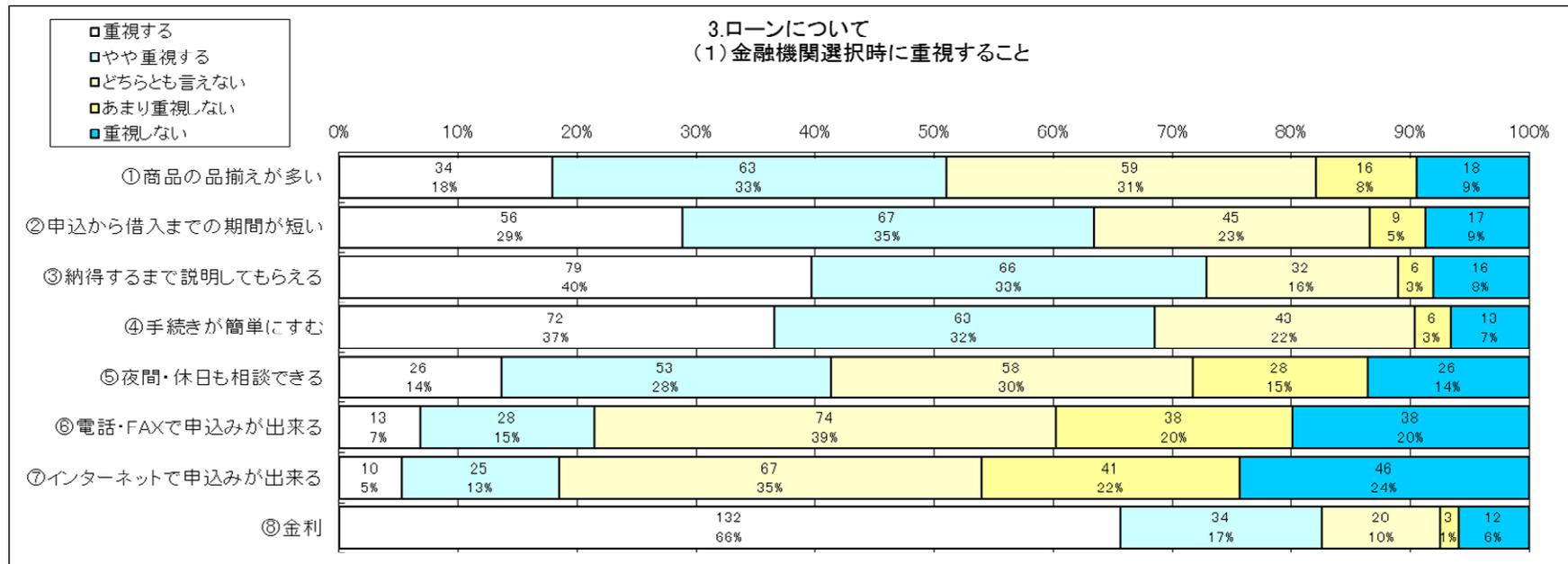
		重視する、やや重視する (人)
1位	③納得するまで説明してもらえる	143
2位	④手続きが簡単にすむ	142
3位	⑤購入後のアフターフォローがよい	137
4位	②商品内容が分かり易い	134
5位	①商品の品揃えが多い	83
6位	⑥夜間・休日にも相談できる	60
7位	⑦インターネットで申し込みが出来る	39



### 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	132	34	166
2位	③納得するまで説明してもらえる	79	66	145
3位	④手続きが簡単にすむ	72	63	135
4位	②申込から借入までの期間が短い	56	67	123
5位	①商品の品揃えが多い	34	63	97
6位	⑤夜間・休日にも相談できる	26	53	79
7位	⑥電話・FAXで申込みが出来る	13	28	41
8位	⑦インターネットで申込みが出来る	10	25	35



## Ⅱ. 法人のお客さま

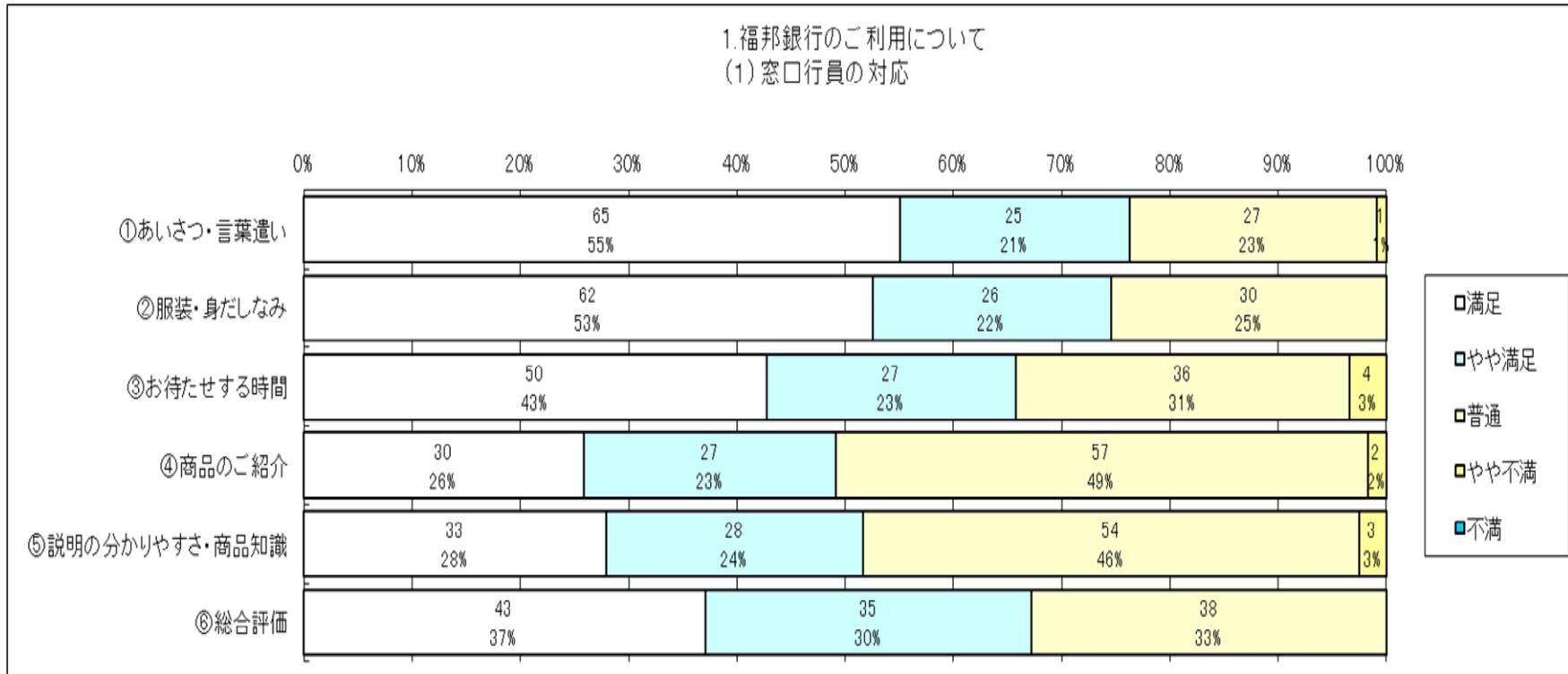
### ・調査実施概要

実施時期	平成26年11月14日（金）郵便発送 平成26年11月28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・・・130先 回収率・・・52.0%

## 1. 福邦銀行のご利用について

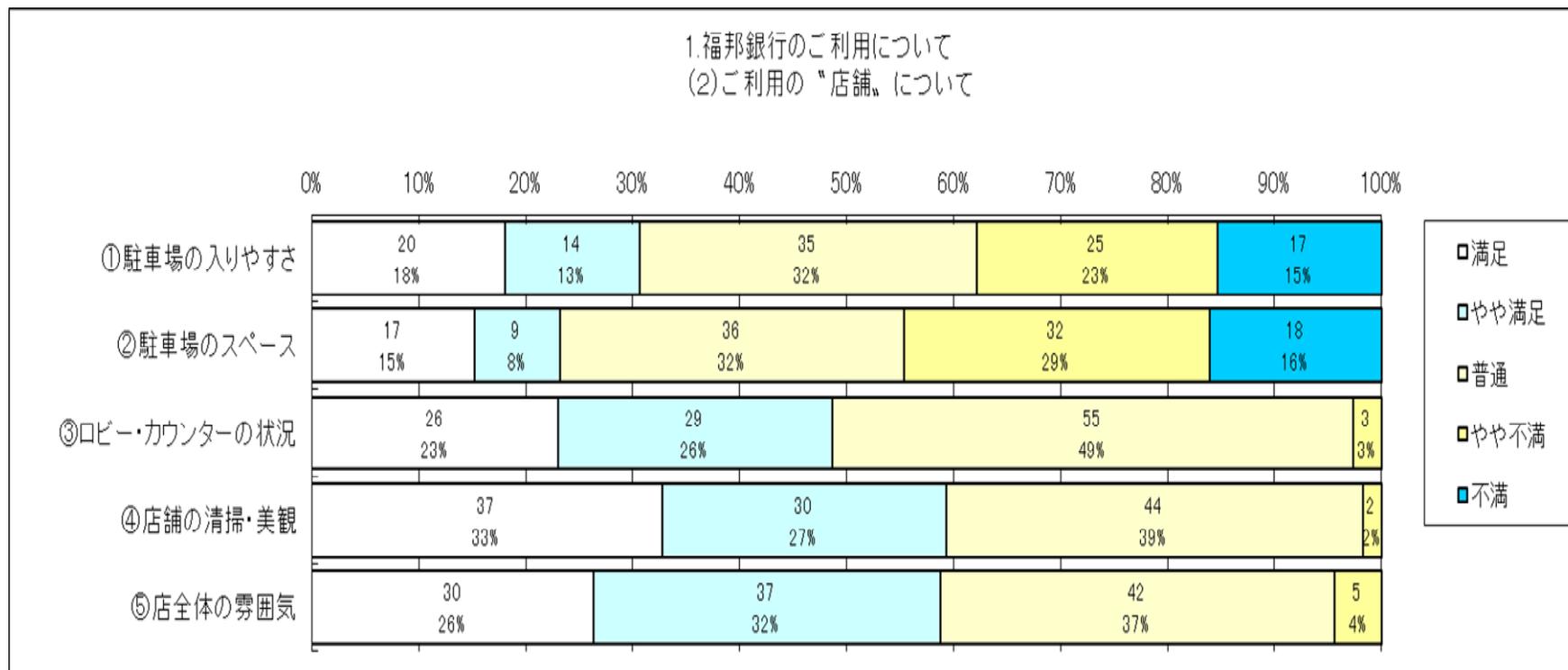
### (1) 窓口行員の対応について

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7割強、また、③「お待たせする時間」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。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。一方、④商品のご紹介⑤説明の分かりやすさ・商品知識では、他の項目に比べると満足度が低い水準です。



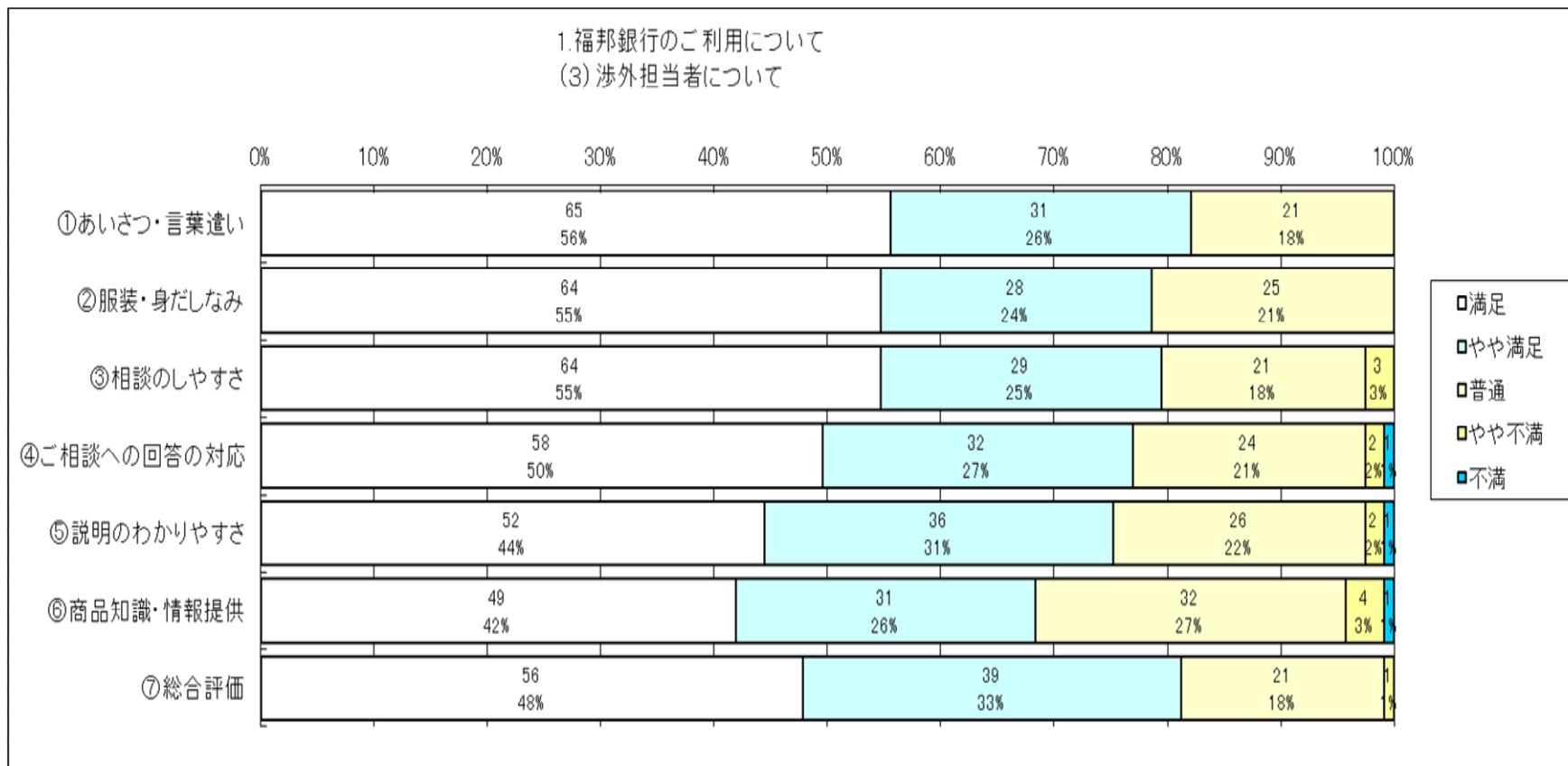
(2) ご利用の店舗について

ご利用の店舗については、①「駐車場の入りやすさ」、②「駐車場台数のスペース」で約4割のお客様から「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、⑤「店全体の雰囲気」は約6割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



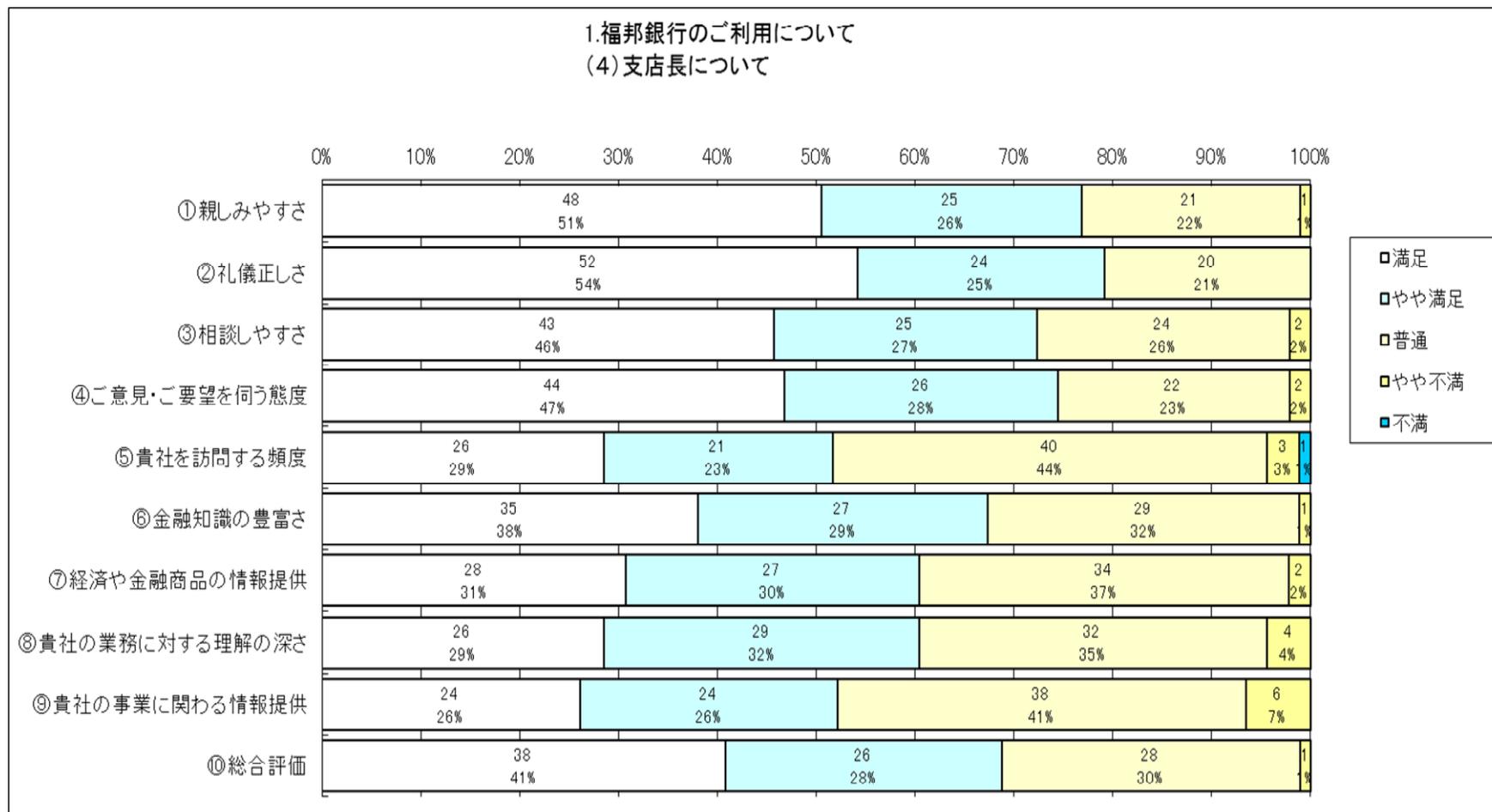
(3) 渉外担当者について

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」、③「相談のしやすさ」で8割、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、8割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。一方、⑥「商品知識・情報提供」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7割強、③「相談しやすさ」では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、⑩「総合評価」でも約7割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。一方、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。



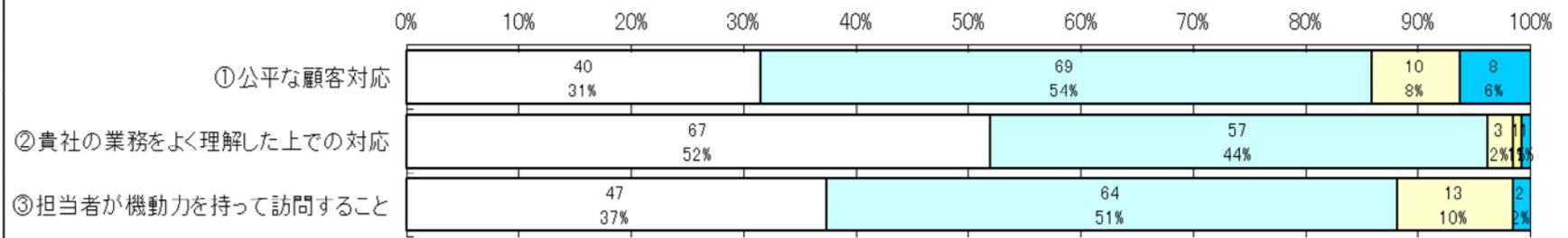
## 2. 福邦銀行に期待すること

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、②「貴社の業務をよく理解した上での対応」にお客様の期待度が最も高く、⑪「担保・保証人を重視しない融資」、⑩「一貫した融資の姿勢」、⑨「審査のスピードアップ」、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	②貴社の業務をよく理解した上での対応	67	57	124
2位	⑪担保・保証人を重視しない融資	69	47	116
3位	⑩一貫した融資の姿勢	65	50	115
4位	⑨審査のスピードアップ	62	53	115
5位	③担当者が機動力を持って訪問すること	47	64	111
6位	⑬必要な書類等の手続の簡素化	63	47	110
7位	①公平な顧客対応	40	69	109
8位	⑫資金調達方法についてのアドバイス	51	55	106
9位	⑦経済・金融情報の提供	39	58	97
10位	④税務・財務面での提案能力強化	31	63	94
11位	⑤事業計画のアドバイス	30	49	79
12位	⑧取引先の紹介	28	37	65
13位	⑥個人資産のアドバイス	16	42	58

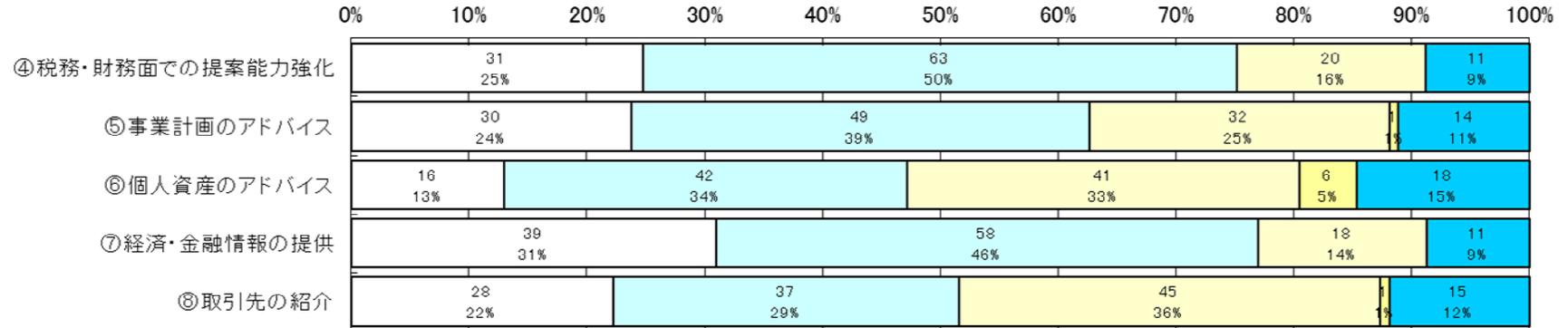
2.福邦銀行に期待すること  
お客様へのご対応

- 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



2. 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



2.福邦銀行に期待すること  
融資関係

