

平成28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28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27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

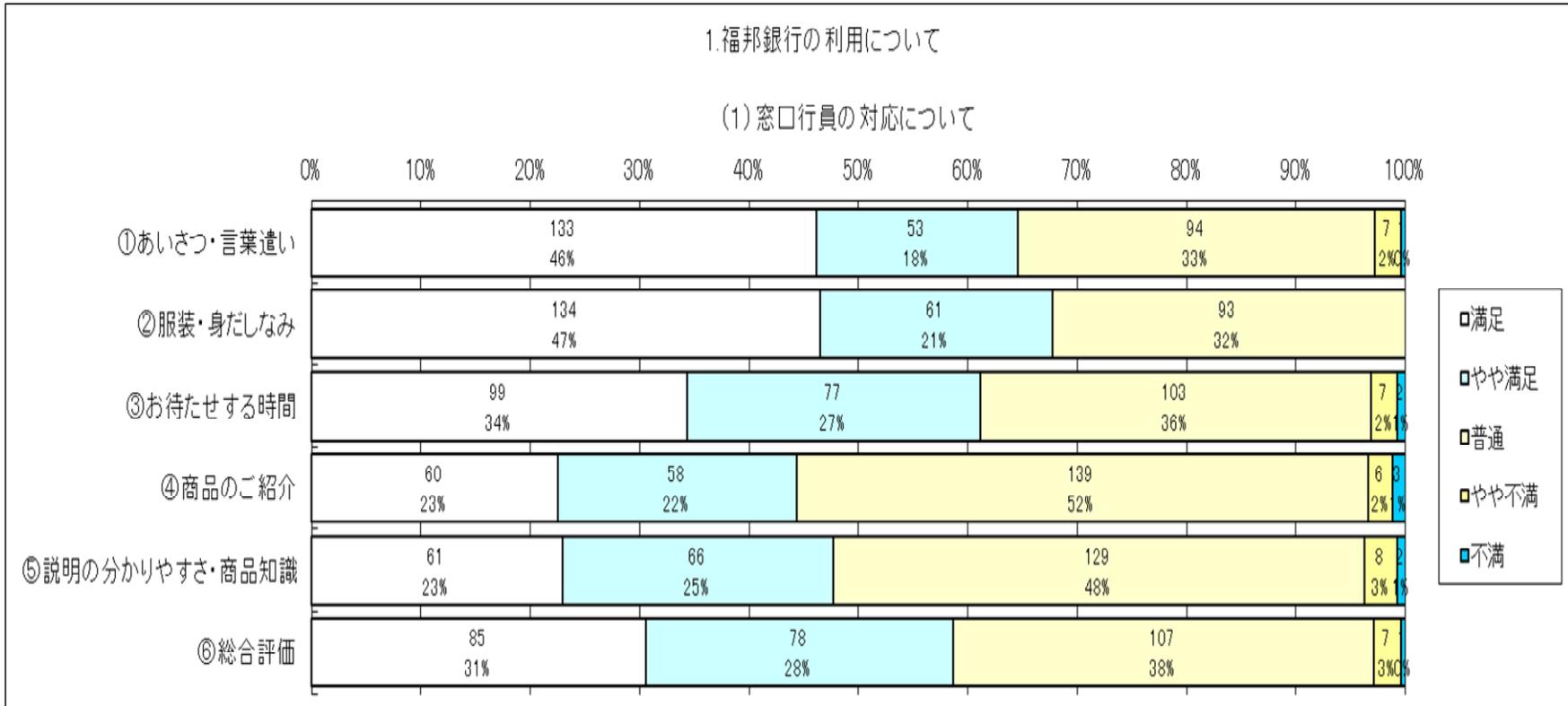
#### ・調査実施概要

実施時期	平成27年11月13日（金）郵便発送 平成27年11月30日（月）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・・・309先 回収率・・・41.2%

# 1. 福邦銀行のご利用について

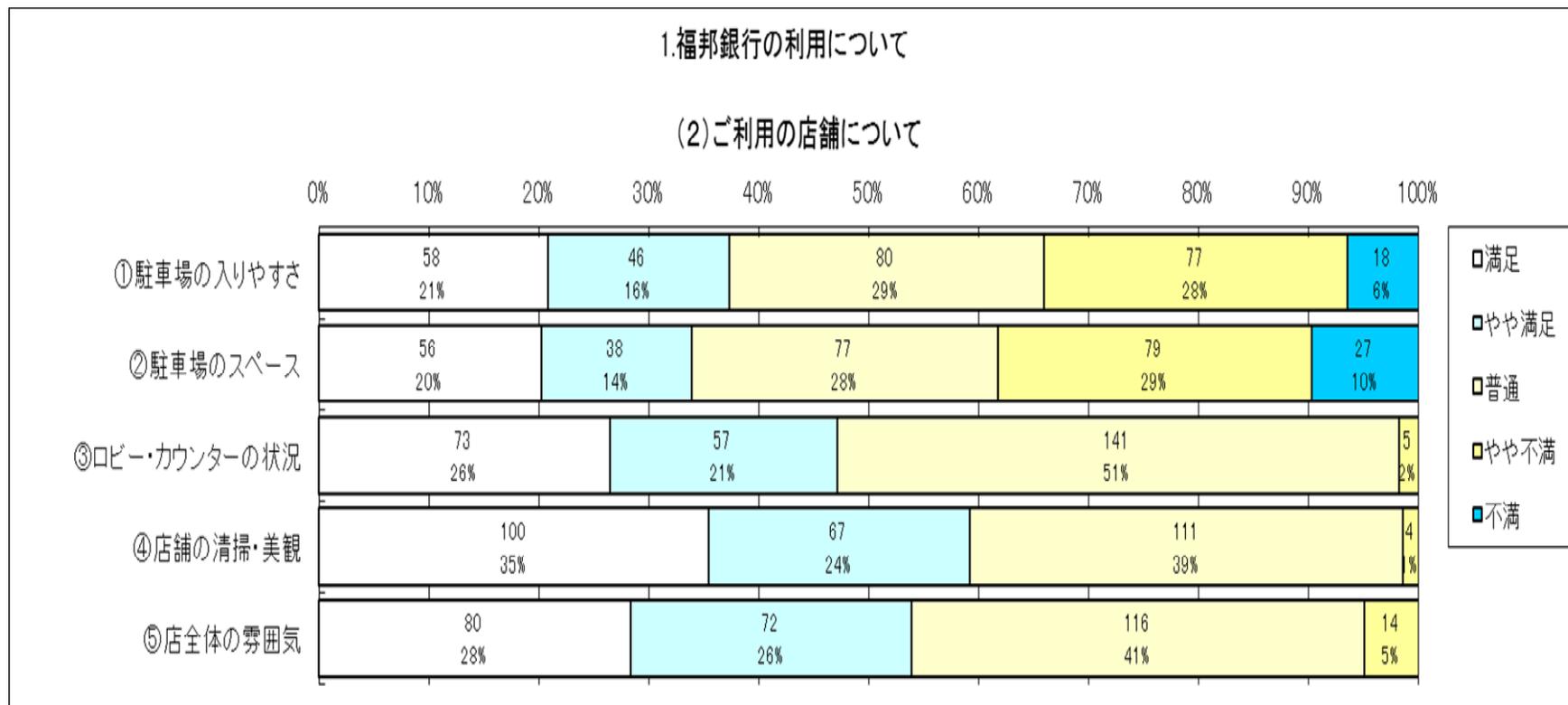
## (1) 窓口行員の対応について

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」で約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一層のレベルアップが急がれます。⑥「総合評価」では、約6割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



(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59%、⑤「店全体の雰囲気」では、54%のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。

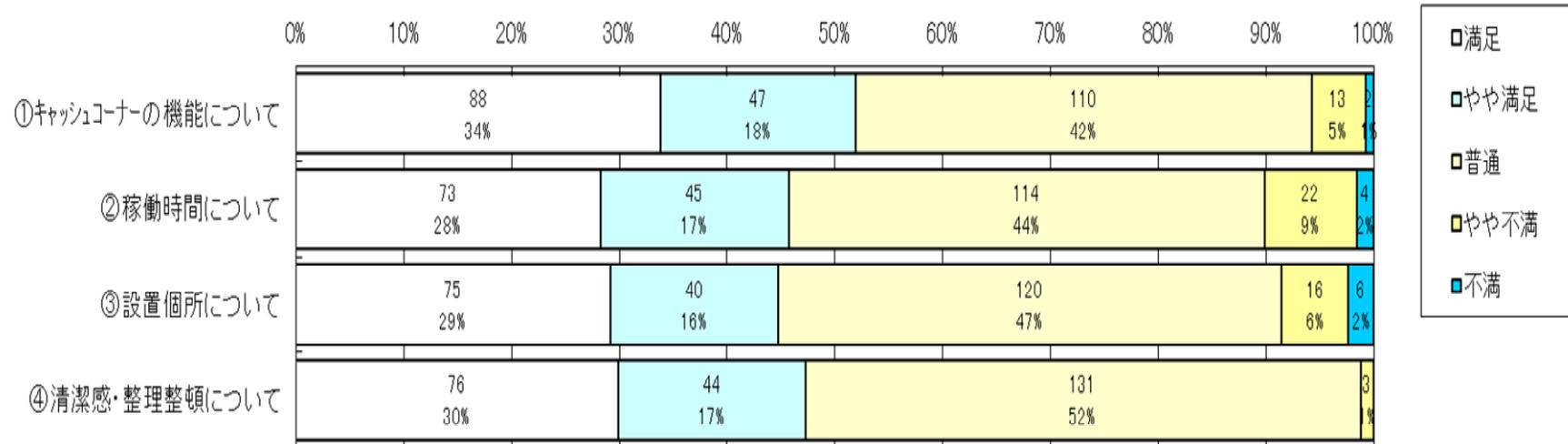


(3) ご利用の”キャッシュコーナー”について

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、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。

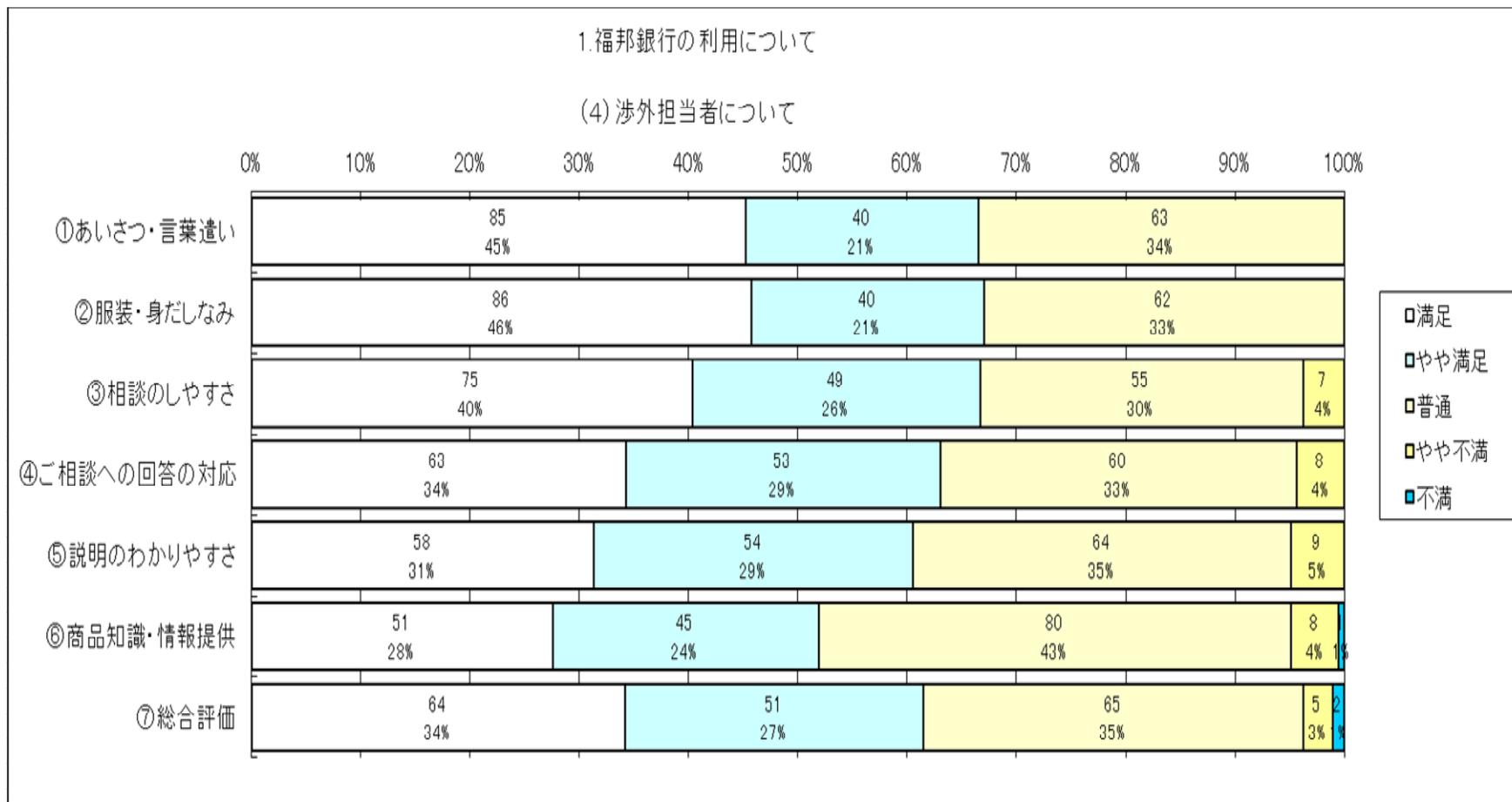
1.福邦銀行の利用について

(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

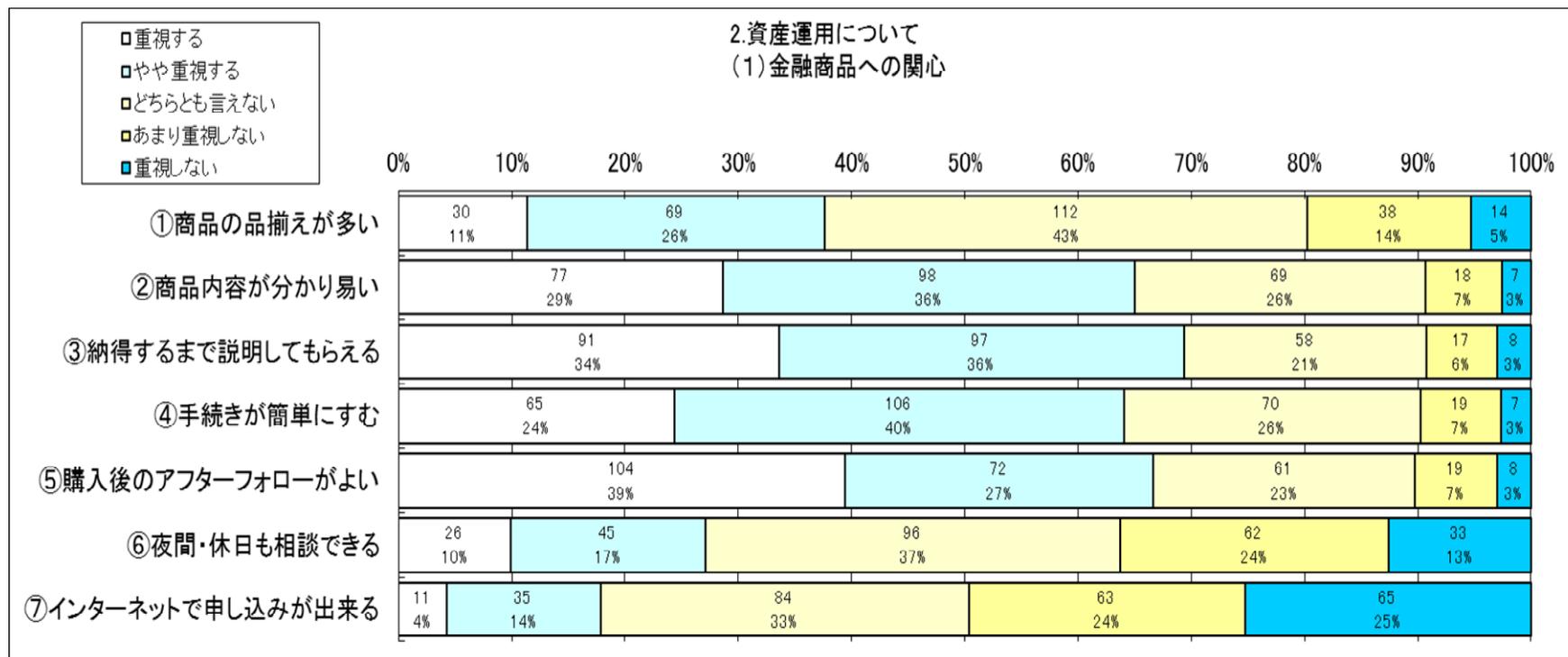
渉外担当者については、①「あいさつ・言葉遣い」、②「服装・身だしなみ」、③「相談のしやすさ」では6割強、④「ご相談への回答の対応」で63%のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。また、総合評価においては、61%のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



## 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。

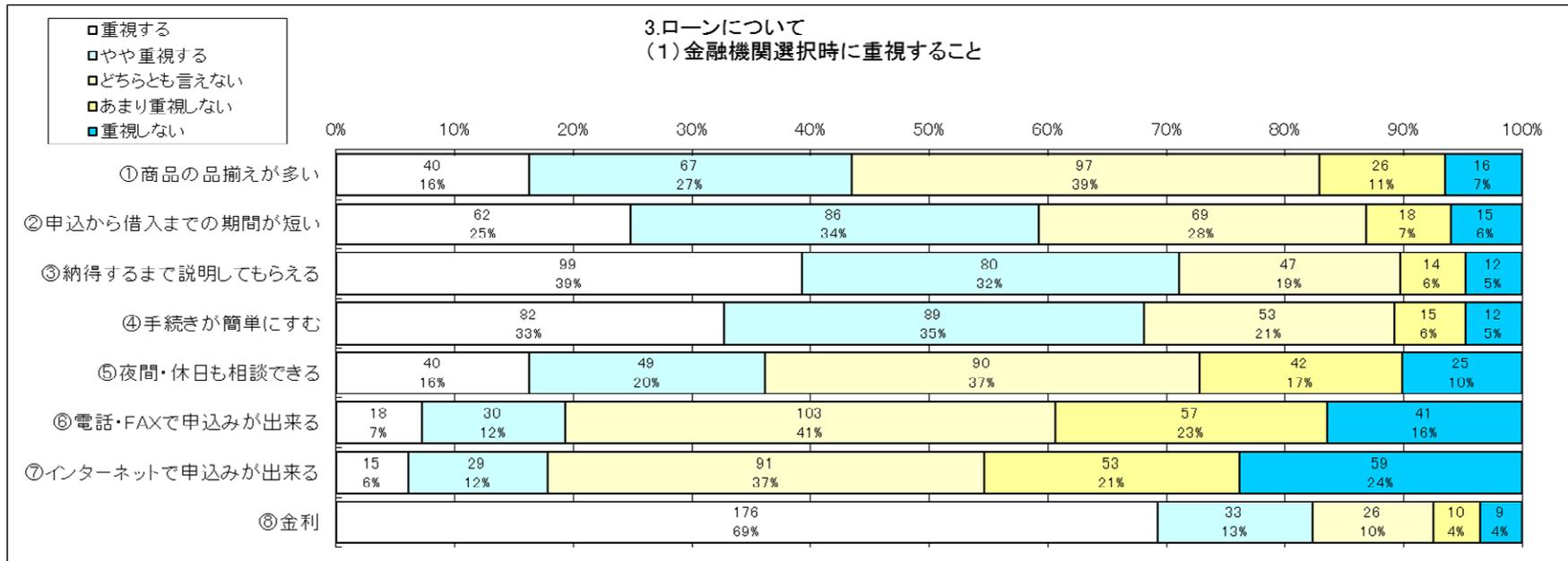
		重視する、やや重視する (人)
1位	③納得するまで説明してもらえる	188
2位	⑤購入後のアフターフォローがよい	176
3位	②商品内容が分かり易い	175
4位	④手続きが簡単にすむ	171
5位	①商品の品揃えが多い	99
6位	⑥夜間・休日にも相談できる	71
7位	⑦インターネットで申し込みが出来る	46



### 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	176	33	209
2位	③納得するまで説明してもらえる	99	80	179
3位	④手続きが簡単にすむ	82	89	171
4位	②申込から借入までの期間が短い	62	86	148
5位	①商品の品揃えが多い	40	67	107
6位	⑤夜間・休日にも相談できる	40	49	89
7位	⑥電話・FAXで申込みが出来る	18	30	48
8位	⑦インターネットで申込みが出来る	15	29	44



## Ⅱ. 法人のお客さま

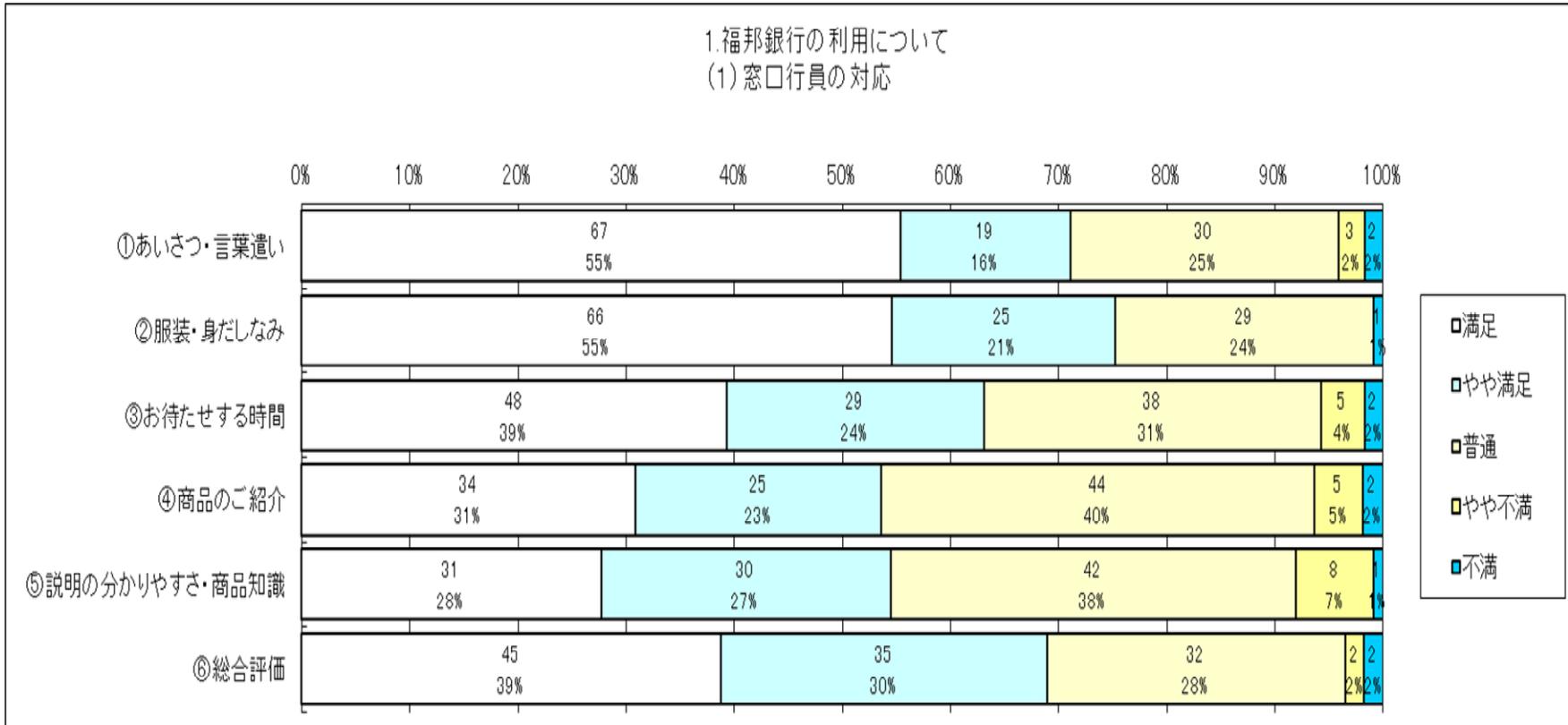
### ・調査実施概要

実施時期	平成27年11月13日（金）郵便発送 平成27年11月30日（月）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・・・129先 回収率・・・51.6%

# 1. 福邦銀行のご利用について

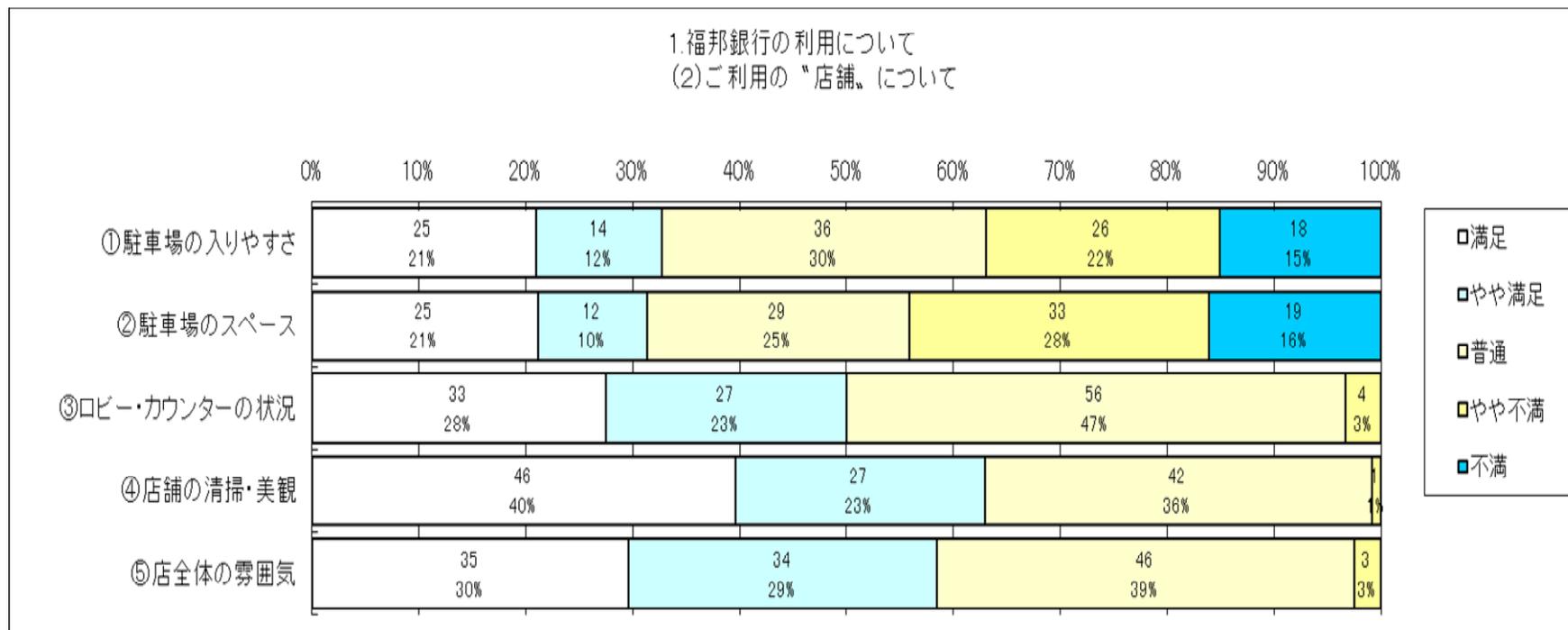
## (1) 窓口行員の対応について

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、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総合評価でも約7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、④商品のご紹介、⑤説明の分かりやすさ・商品知識では、約5割と満足度が低い水準です。



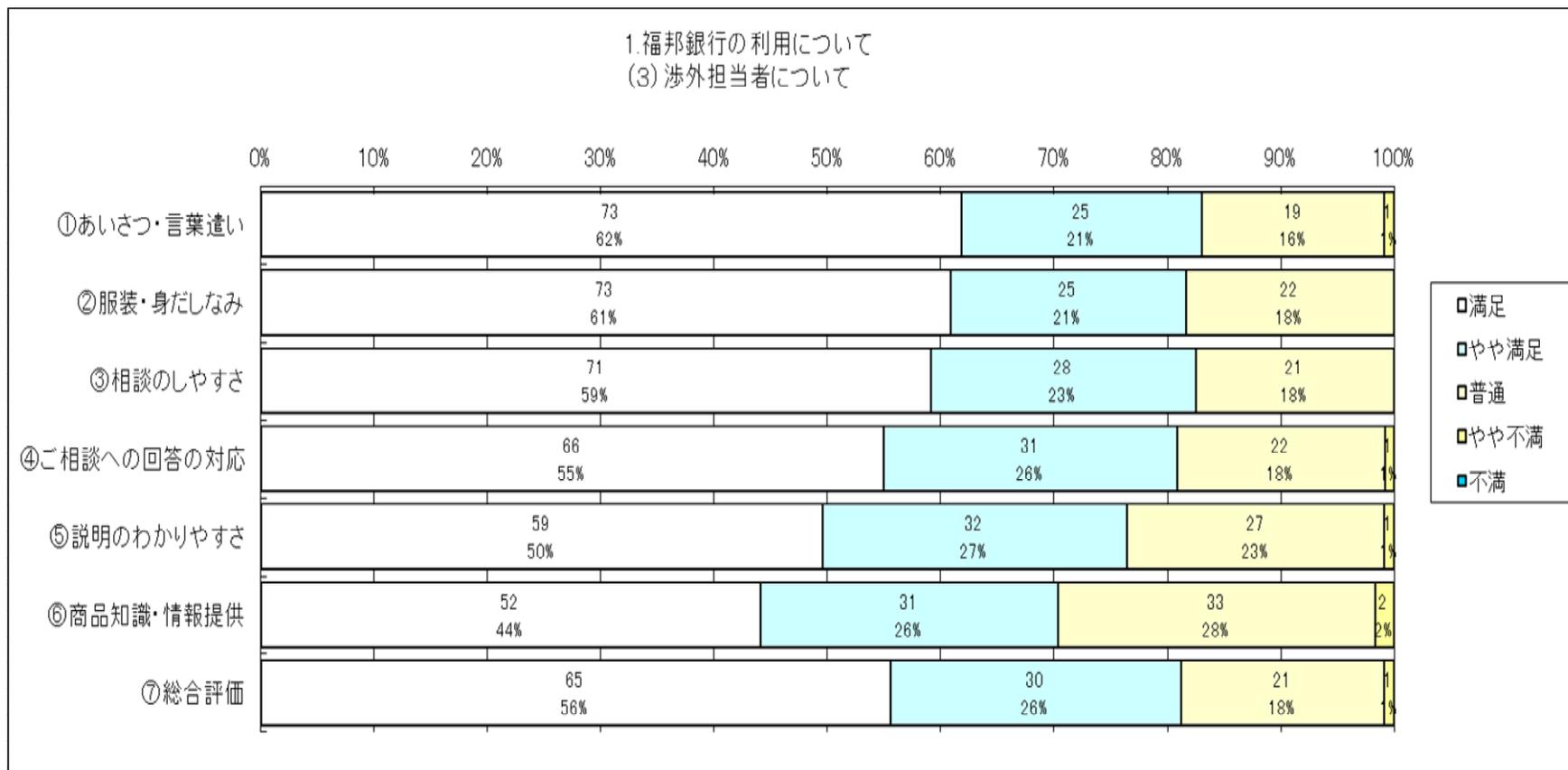
(2) ご利用の店舗について

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」で両者とも約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、約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」も約6割のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



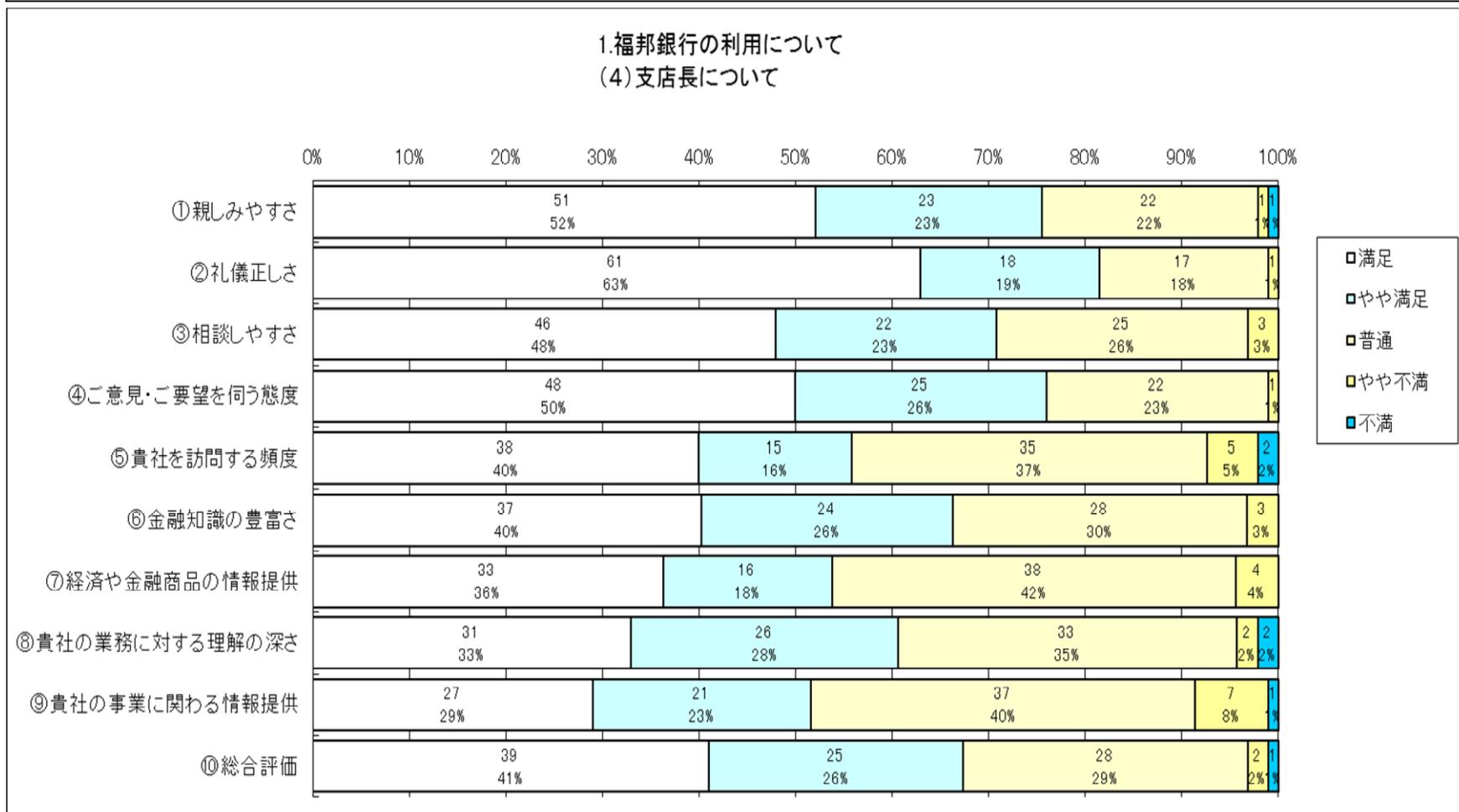
(3) 渉外担当者について

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」、④「ご相談への回答の対応」で8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、8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、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、②「礼儀正しさ」において8割、①「親しみやすさ」③「相談しやすさ」④「ご意見、ご要望を伺う態度」において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、⑤「訪問する頻度」⑦「経済や金融商品の情報提供」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。



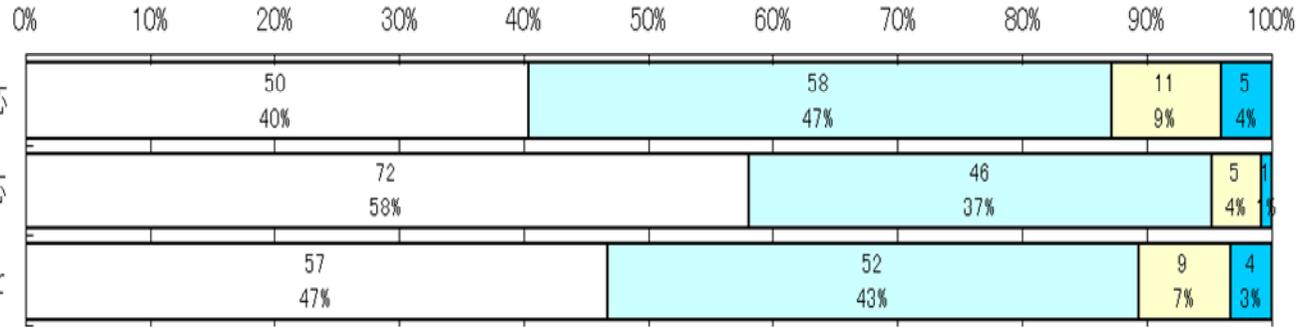
## 2. 福邦銀行に期待すること

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、⑩「一貫した融資の姿勢」、⑪「担保・保証人を重視しない融資」、⑬必要な書類等の手続の簡素化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	72	46	118
2位	⑩一貫した融資の姿勢	67	46	113
3位	⑪担保・保証人を重視しない融資	68	44	112
4位	⑬必要な書類等の手続の簡素化	69	42	111
5位	⑫資金調達方法についてのアドバイス	63	46	109
6位	⑨審査のスピードアップ	60	49	109
7位	③担当者が機動力を持って訪問すること	57	52	109
8位	①公平な顧客対応	50	58	108
9位	④税務・財務面での提案能力強化	37	61	98
10位	⑦経済・金融情報の提供	36	61	97
11位	⑤事業計画のアドバイス	33	49	82
12位	⑧取引先の紹介	33	39	72
13位	⑥個人資産のアドバイス	22	41	63

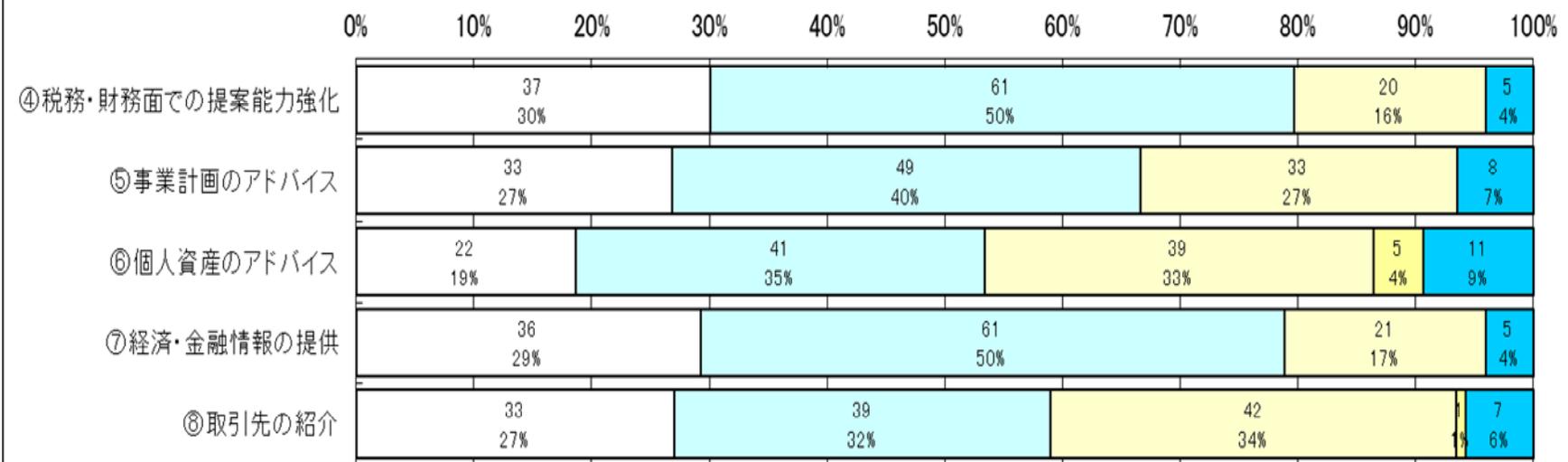
2.福邦銀行に期待すること  
お客様へのご対応

- 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

- 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

