

平成29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29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28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。

. 個人のお客さま

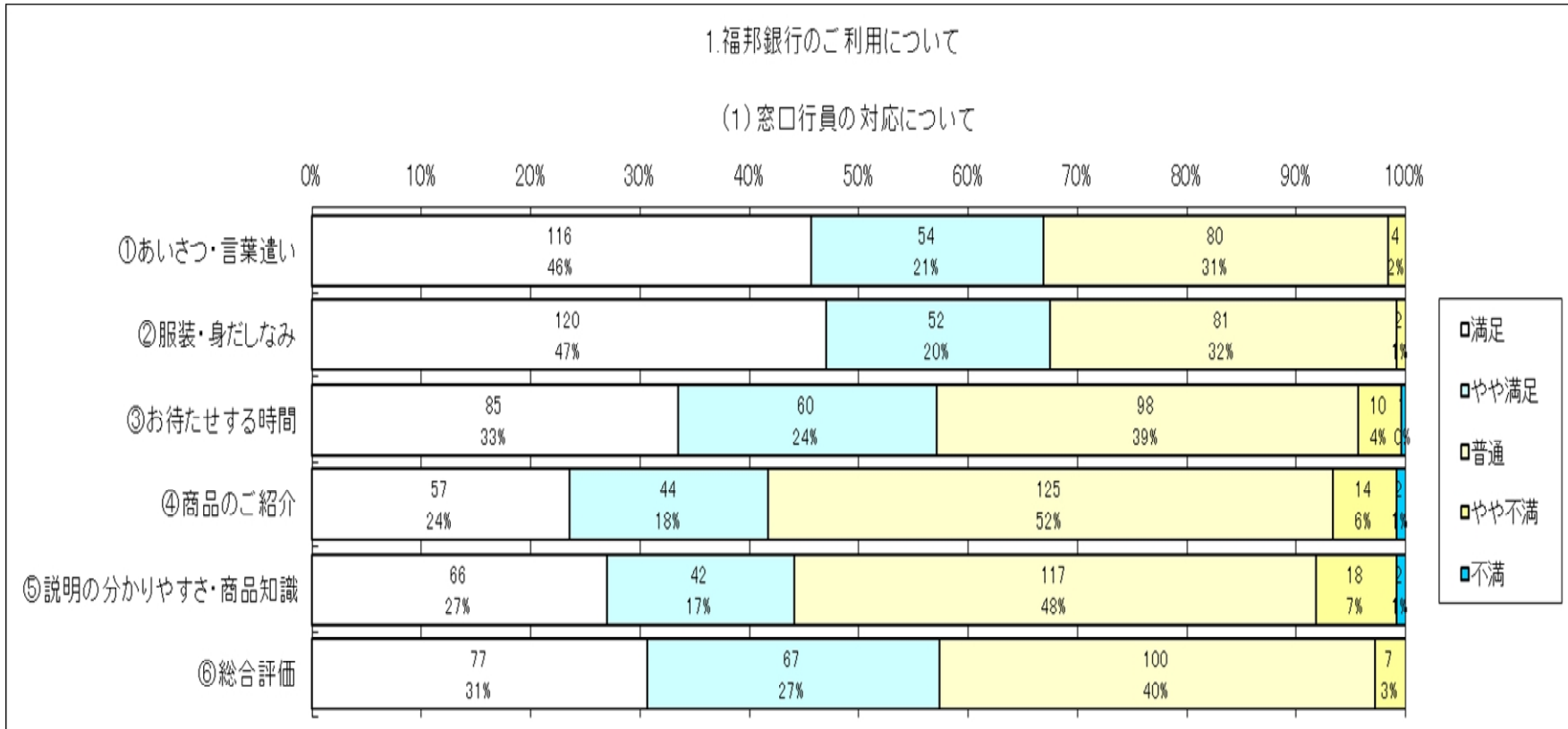
・調査実施概要

実施時期	平成28年11月11日(金)郵便発送 平成28年11月30日(水)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さま...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・・・269先 回収率・・・35.9%

1. 福邦銀行のご利用について

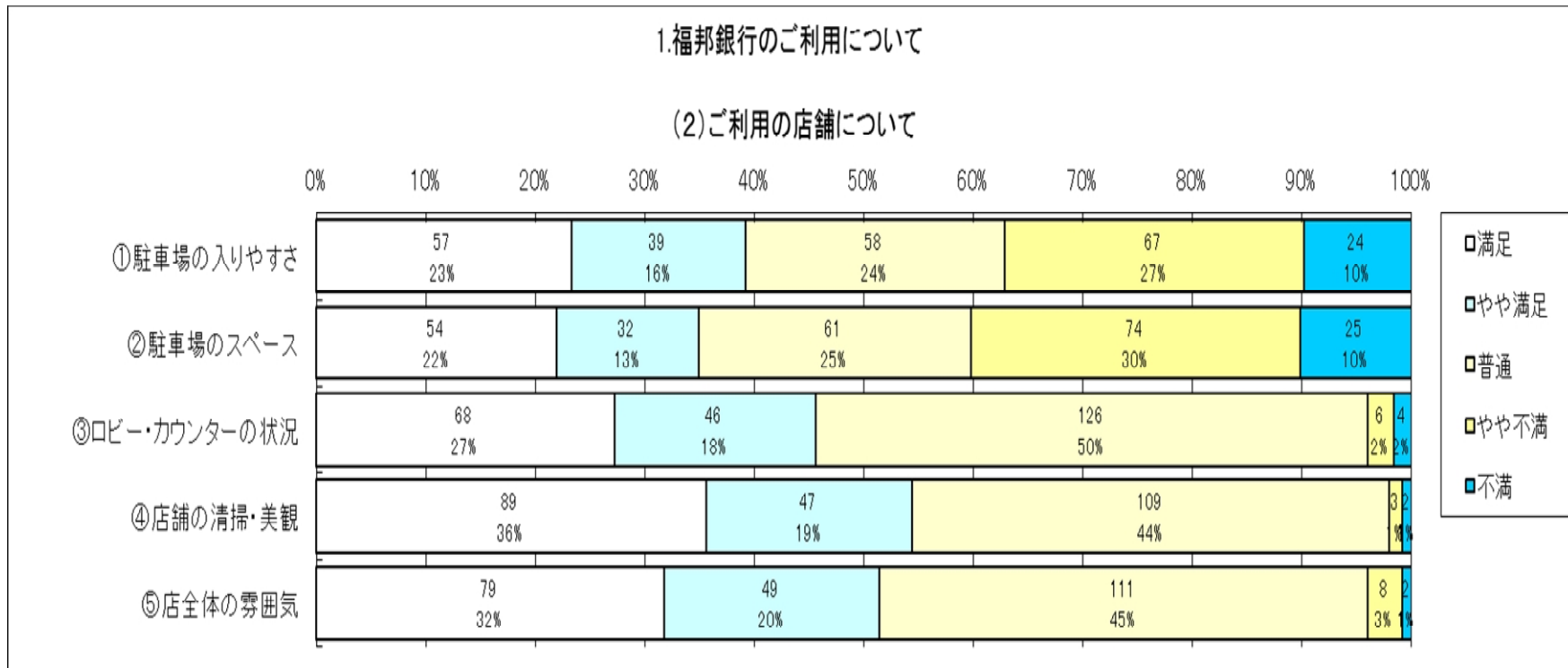
(1) 窓口行員の対応について

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」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。今後は特に「商品のご紹介」、「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。「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、「駐車場の入りやすさ」、「駐車場のスペース」の項目で共に約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、「店舗の清掃・美観」で55%、「店全体の雰囲気」では、52%のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。

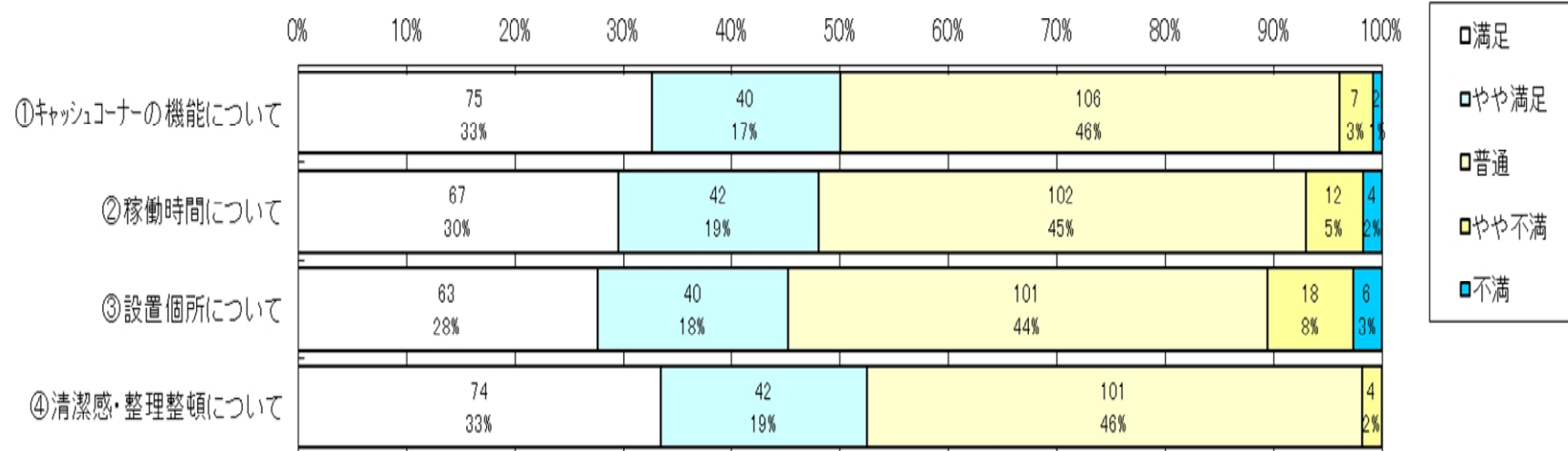


(3) ご利用の”キャッシュコーナー”について

ご利用の”キャッシュコーナー”については、「キャッシュコーナーの機能について」と、「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、「稼働時間について」と「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。

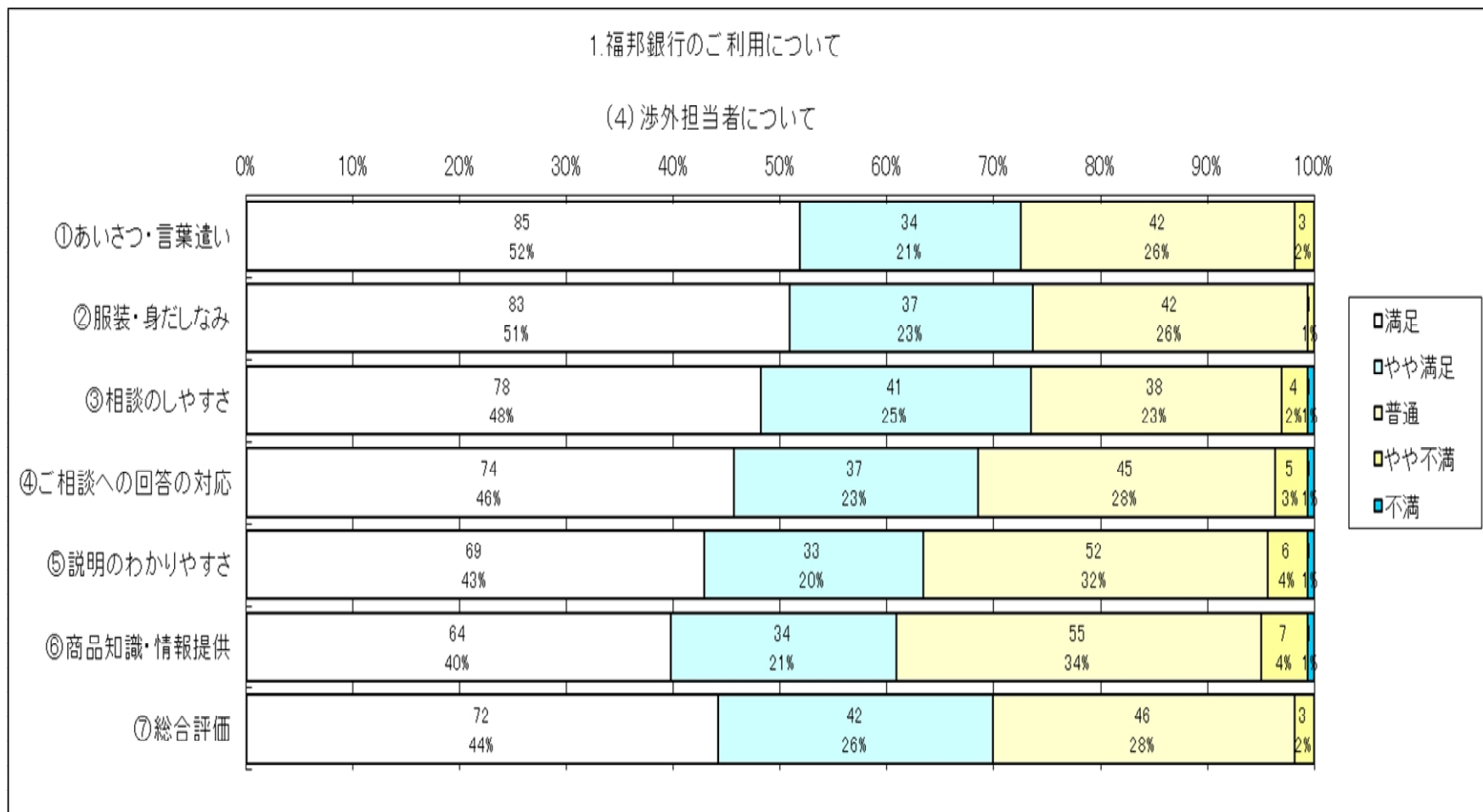
1.福邦銀行のご利用について

(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

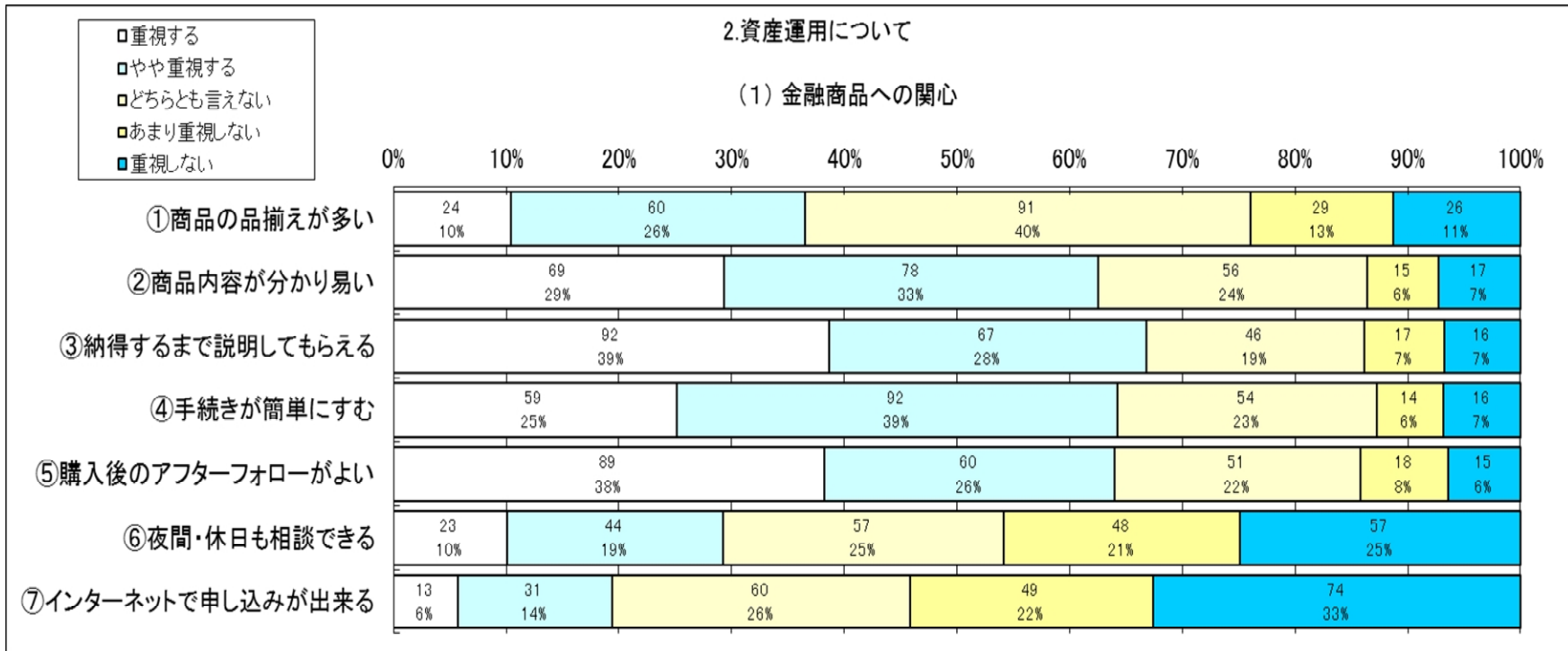
渉外担当者については、「あいさつ・言葉遣い」、「服装・身だしなみ」、「相談のしやすさ」では7割弱、「ご相談への回答の対応」で69%のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。また、総合評価においては70%のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



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。

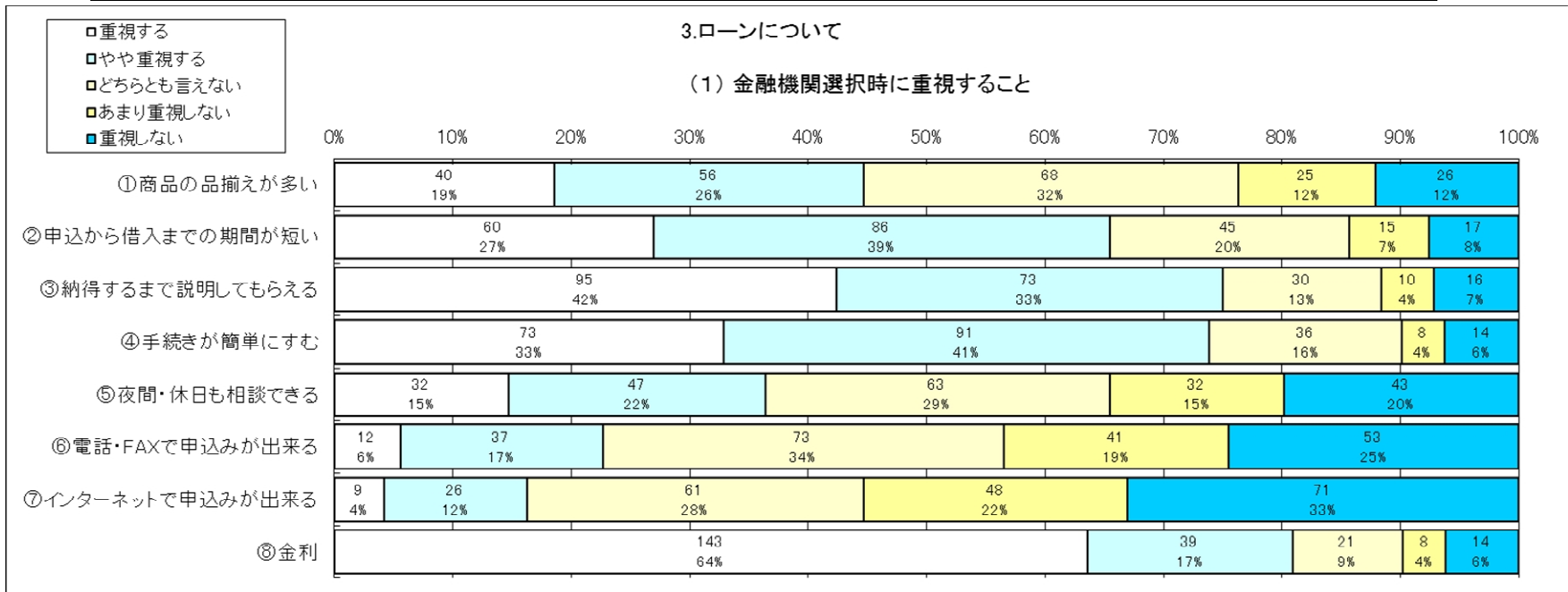
		重視する、やや重視する(人)
1位	納得するまで説明してもらえる	159
2位	手続きが簡単にすむ	151
3位	購入後のアフターフォローがよい	149
4位	商品内容が分かり易い	147
5位	商品の品揃えが多い	84
6位	夜間・休日にも相談できる	67
7位	インターネットで申し込みが出来る	44



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	金利	143	39	182
2位	納得するまで説明してもらえる	95	73	168
3位	手続きが簡単にすむ	73	91	164
4位	申込から借入までの期間が短い	60	86	146
5位	商品の品揃えが多い	40	56	96
6位	夜間・休日にも相談できる	32	47	79
7位	電話・FAXで申込みが出来る	12	37	49
8位	インターネットで申込みが出来る	9	26	35



法人のお客さま

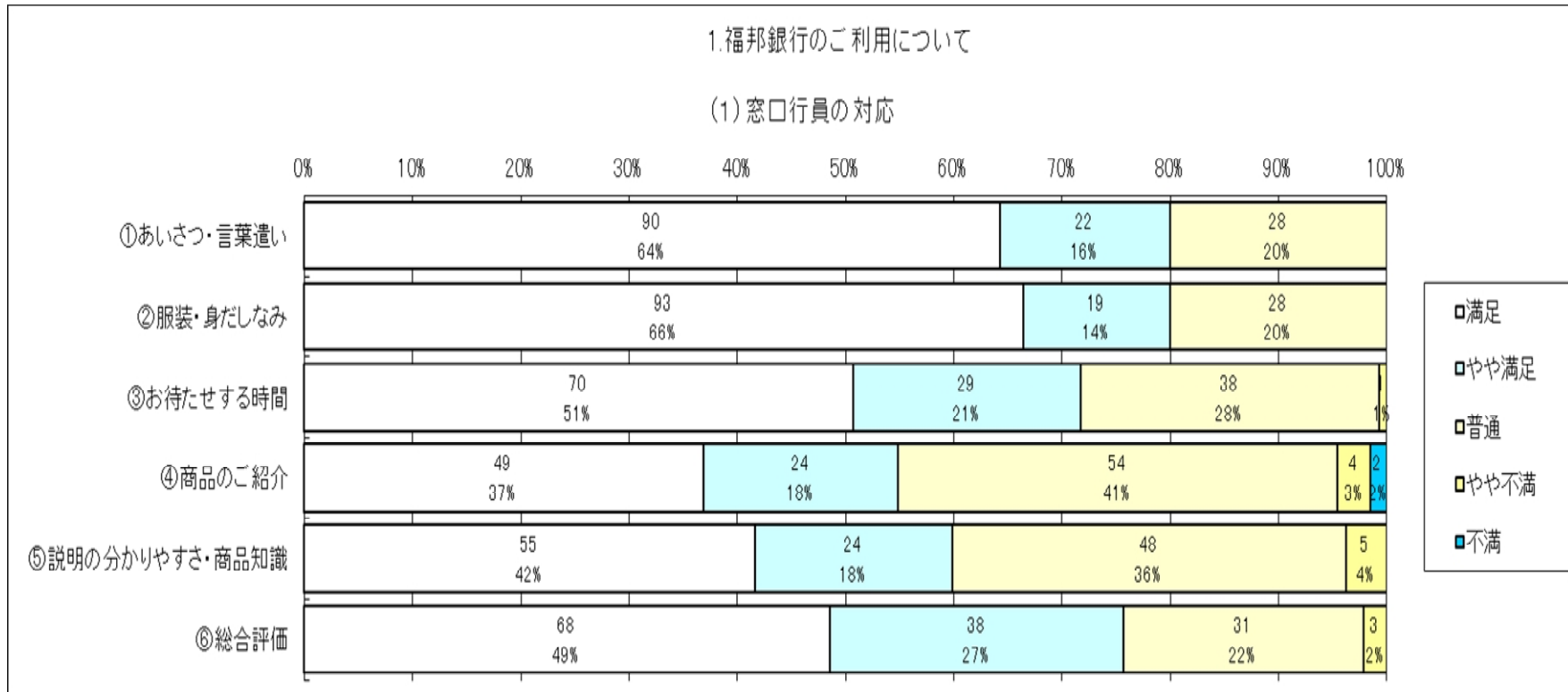
・調査実施概要

実施時期	平成28年11月11日(金)郵便発送 平成28年11月30日(水)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・・・148先 回収率・・・59.2%

1. 福邦銀行のご利用について

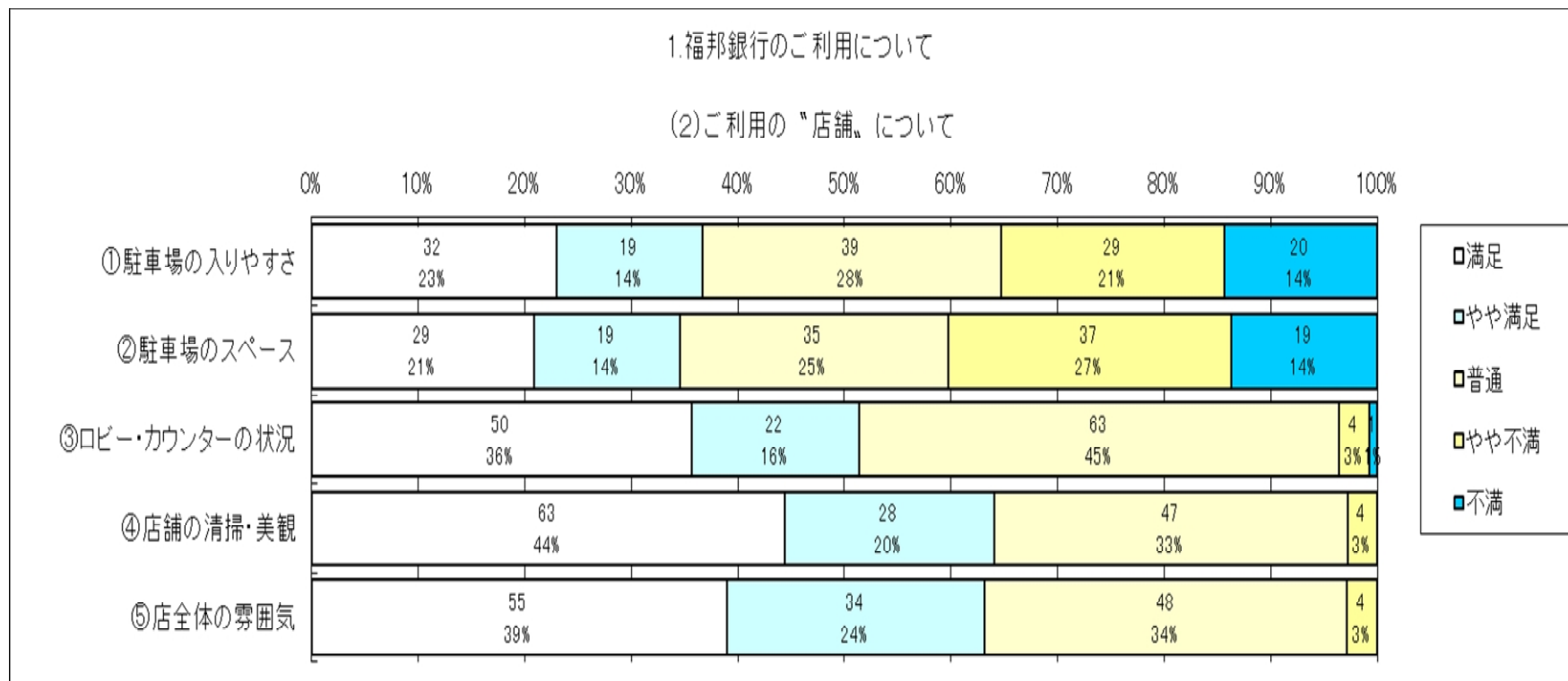
(1) 窓口行員の対応について

窓口行員の対応については、「あいさつ、言葉遣い」、「服装・身だしなみ」で8割、「お待たせする時間」では7割弱のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。全体的には 総合評価で7割強のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。一方、商品のご紹介では55%、説明の分かりやすさ・商品知識では60%とやや満足度が低い水準です。



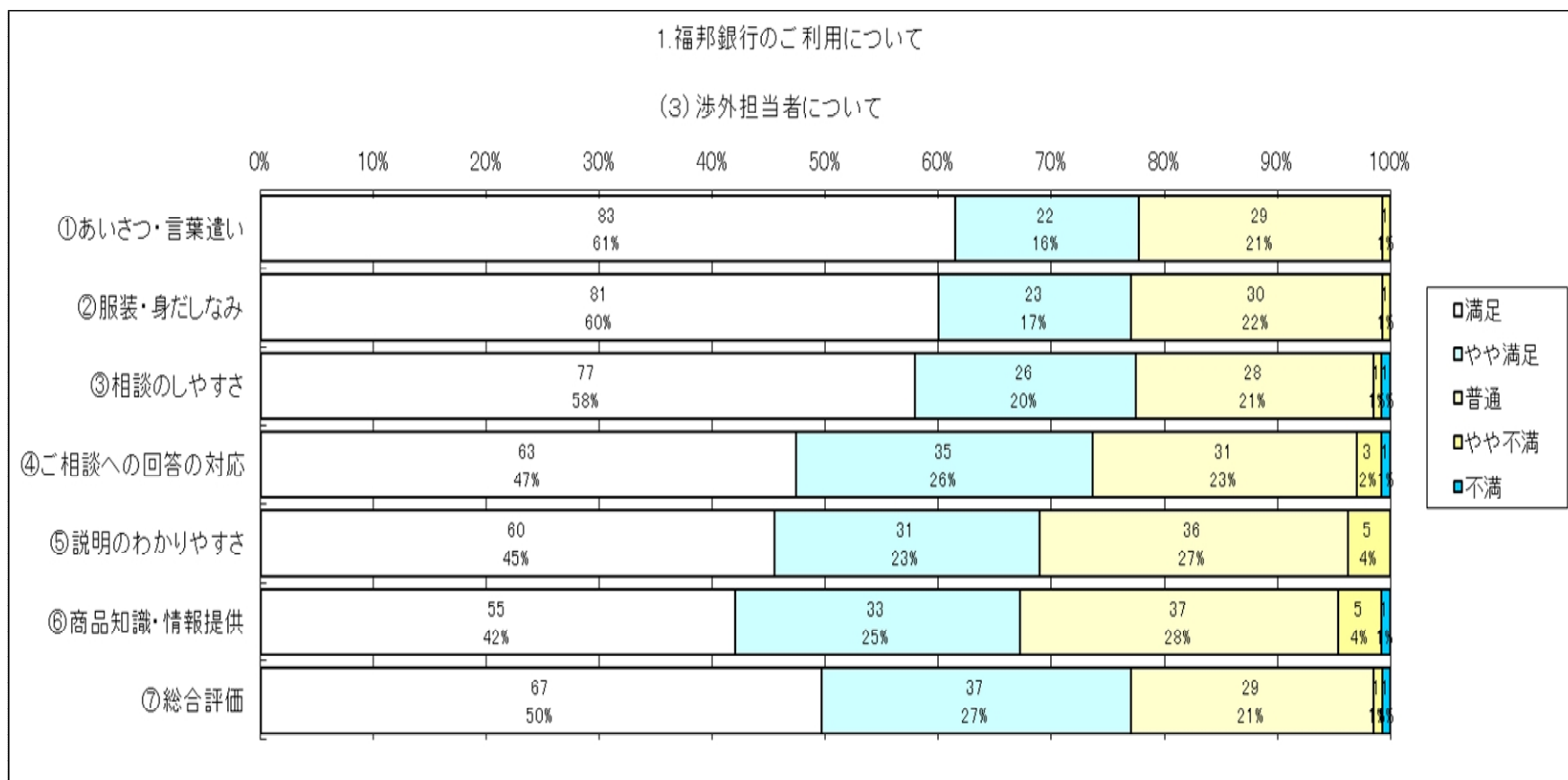
(2) ご利用の店舗について

ご利用の店舗については、「駐車場台数のスペース」で約4割、「駐車場の入りやすさ」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、「店舗の清掃・美観」、「店全体の雰囲気」では、6割弱のお客様から「満足」、「やや満足」の評価を頂きました。



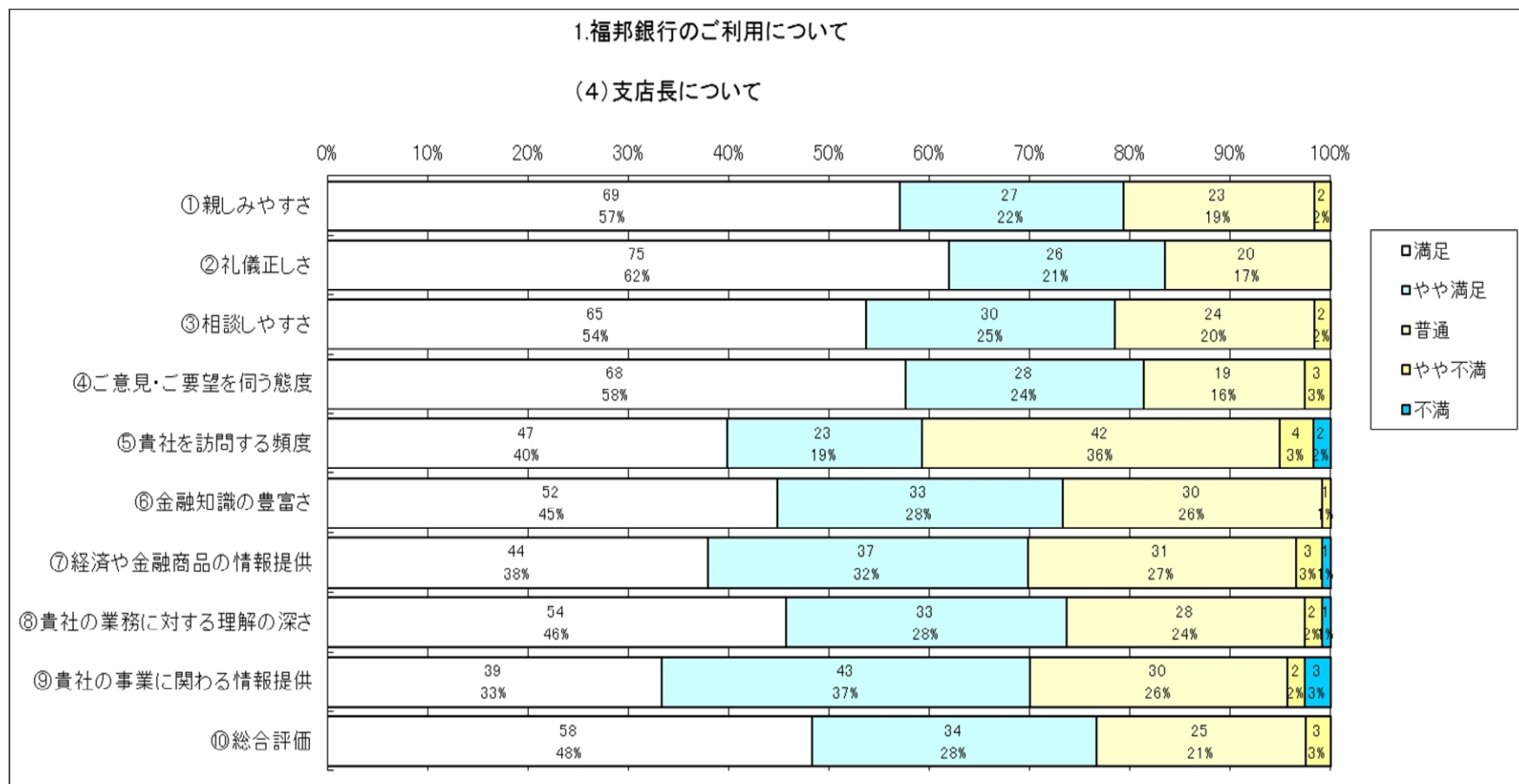
(3) 渉外担当者について

渉外担当者については、「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、「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、「説明のわかりやすさ」、「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、「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」において約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、「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、「訪問する頻度」、「経済や金融商品の情報提供」、「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、「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、順に「必要な書類等の手続の簡素化」、「審査のスピードアップ」、「一貫した融資の姿勢」、「担保・保証人を重視しない融資」にお客様の高いニーズが見られました。

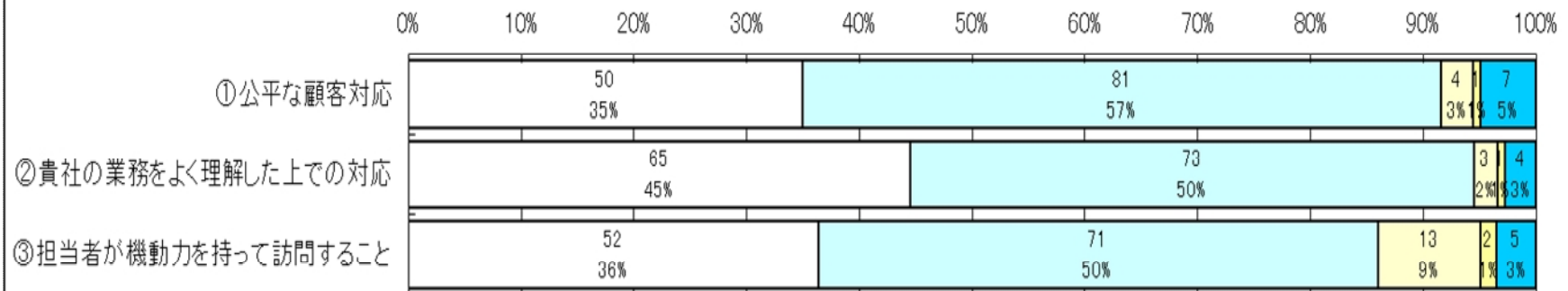
また、「かなり期待する」のみに注目すると「必要な書類等の手続の簡素化」に期待度が最も高く、「担保・保証人を重視しない融資」、「一貫した融資の姿勢」に順に高いニーズが見られました。

		かなり期待する(人)	まあ期待する。(人)	合計(人)
1位	貴社の業務をよく理解した上での対応	65	73	138
2位	必要な書類等の手続の簡素化	87	48	135
3位	審査のスピードアップ	77	58	135
4位	一貫した融資の姿勢	79	55	134
5位	担保・保証人を重視しない融資	84	48	132
6位	公平な顧客対応	50	81	131
7位	資金調達方法についてのアドバイス	64	66	130
8位	担当者が機動力を持って訪問すること	52	71	123
9位	税務・財務面での提案能力強化	38	75	113
10位	経済・金融情報の提供	42	67	109
11位	事業計画のアドバイス	34	67	101
12位	取引先の紹介	37	51	88
13位	個人資産のアドバイス	22	49	71

2.福邦銀行に期待すること

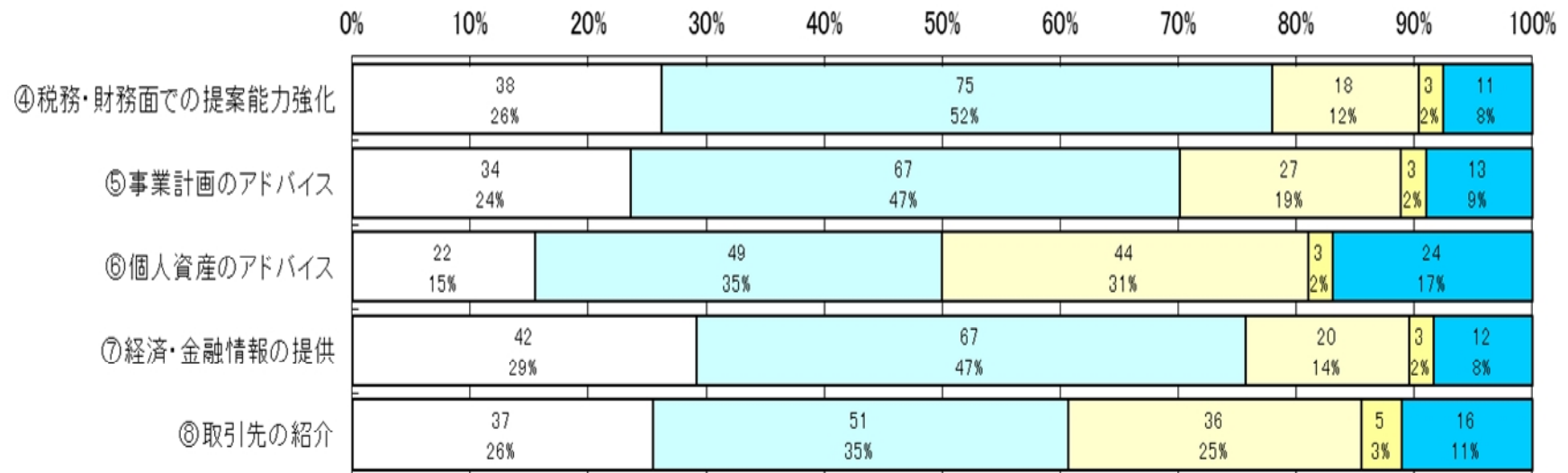
お客様へのご対応

- 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

