

平成18年9月吉日

「顧客満足度アンケート」の実施結果について

福井銀行では、地域のお客さまにより満足していただけるよう、当行の窓口対応・商品・各種サービス等についてご意見やご要望をお伺いし、更なるCS向上と質の高い金融サービスの提供に活かすため、平成18年4月に「顧客満足度アンケート」を実施致しました。

ご協力いただきましたお客さまには厚く御礼申し上げます。

お客さまからいただきましたアンケート結果は、貴重なご意見として今後の事業運営の参考とさせていただくとともに、今回ならびに過去の結果の概要を公表させていただきます。

- 1、調査実施時期 平成18年4月20日
- 2、対象者 北陸3県において、既に当行とお取引いただいているお客さまの中から無作為に選ばせていただいた2,000先
- 3、実施方法 郵送によるアンケート方式
- 4、回収結果 913先（回答率45.65%）
- 5、実施結果 第5回 平成16年度実施アンケート
第6回 平成17年度実施アンケート
第7回 平成18年度実施アンケート

以上

【アンケート結果】

第5回(平成16年度実施)から第7回(平成18年度実施)までのアンケート結果について、公表させていただきます。

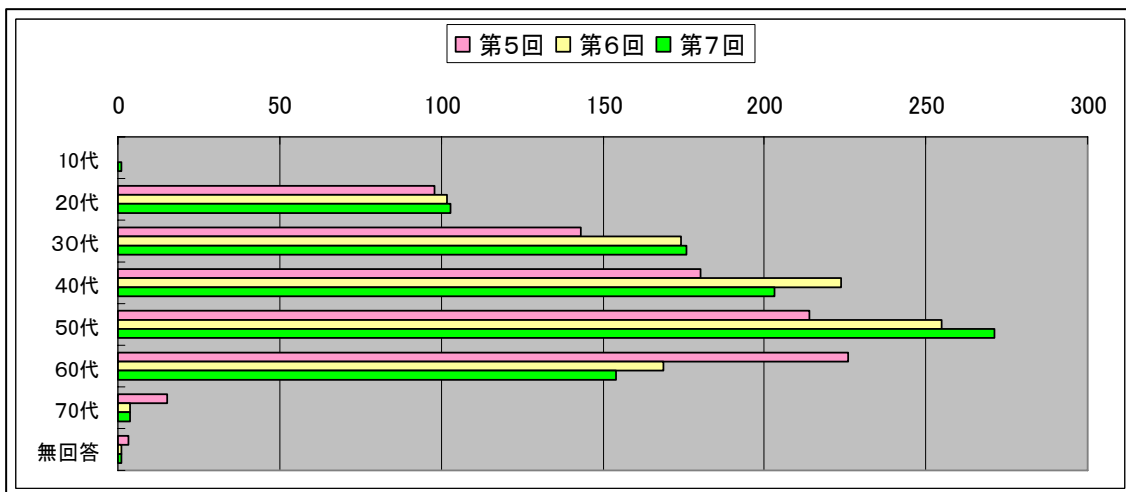
全体的に見ると福井銀行に対する評価は、『概ね良好』であるとの評価をいただきました。前回のアンケート結果では、「事務的」とのイメージが全年代で上位を占めていましたが、今回は若干順位を下げました。その代わりに「信用」「堅実」といった項目が順位を上げました。また、今回の特徴として<当行の悪いところ>の設問で、すべての年代で「忙しそう」が1位という結果となりました。

今回のご意見を踏まえて、商品・サービス・相談業務の充実を図り、お客さまにご満足いただける様、職員一同心掛けてまいります。

<回収結果>

(人数/%)

	発送数	男性	女性	無回答	総計	
第5回	2,000	365(41.5%)	512(58.2%)	2(0.2%)	879	(第5回 平成16年度実施)
第6回	2,000	408(43.9%)	519(55.9%)	2(0.2%)	929	(第6回 平成17年度実施)
第7回	2,000	434(47.5%)	479(52.5%)	0	913	(第7回 平成18年度実施)
前回比	0	26(3.6%)	△40(△3.4%)	△2(0.2%)	△16	



【行員の対応】

- ・<行員の対応>では、「挨拶」「お礼」「言葉遣い」それぞれ90%以上が良好であるとの回答であり、大変高い評価をいただきました。
- ・<店頭での待ち時間>を「長いと感じる」との回答は20%を占め、「待ち時間は何分以上を長いと感じるか」との質問に対して、「10分以上」との回答が67%を占めました。
- ・<窓口の雰囲気>では、「気軽に質問できる雰囲気がない」との回答が、40%を占めました。その理由では「忙しそう」が54%を占め、以下「気付いてくれない・冷たそう・面倒そう」となりました。
- ・窓口体制の見直しを行ない、一人でも多くのお客さまからお声を掛けて頂けるように努力してまいります。

【問】「いらっしゃいませ」と必ずあいさつがあるか

(人数/%)

	ある	ない	回答数
第5回	506 (93%)	39 (7%)	545
第6回	397 (91%)	38 (9%)	435
第7回	834 (92%)	71 (8%)	905

【問】「ありがとうございました」と必ずお礼の言葉があるか

	ある	ない	回答数
第5回	510 (93%)	39 (7%)	549
第6回	398 (91%)	37 (9%)	435
第7回	856 (95%)	48 (5%)	904

【問】言葉遣いについてどう思うか

	適切	普通	不適切	回答数
第5回	215 (37%)	339 (58%)	28 (5%)	582
第6回	162 (36%)	255 (56%)	35 (8%)	452
第7回	343 (38%)	515 (57%)	43 (5%)	901

【問】店頭での待ち時間は

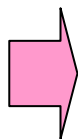
	短い	普通	長い	回答数
第5回	80 (14%)	398 (68%)	105 (18%)	583
第6回	62 (14%)	310 (68%)	79 (18%)	451
第7回	104 (12%)	607 (68%)	184 (20%)	895

【問】待ち時間は何分以上を長いと感じるか

	10分以上	20分以上	30分以上	その他	回答数
第5回	362 (63%)	168 (29%)	23 (4%)	18 (4%)	571
第6回	297 (67%)	114 (26%)	11 (3%)	18 (4%)	440
第7回	602 (67%)	236 (26%)	21 (3%)	35 (4%)	894

【問】気軽に質問する雰囲気があるか

	ある	ない	回答数
第5回	390 (68%)	187 (32%)	577
第6回	273 (61%)	175 (39%)	448
第7回	541 (60%)	356 (40%)	897

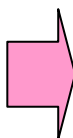


「ない」と感じる理由

	第5回	第6回	第7回
忙しそう	151	136	281
怖そう	2	3	3
面倒そう	49	45	61
冷たそう	30	37	63
頼りなさそう	11	8	16
気づいてくれない	44	35	67
その他	12	13	25

【問】ATMコーナーの防犯面についてどう思うか

	安全	普通	不安	回答数
第5回	130 (20%)	316 (49%)	196 (31%)	642
第6回	111 (14%)	396 (49%)	296 (37%)	803
第7回	145 (16%)	446 (50%)	302 (34%)	893



「不安」と感じる理由

	第5回	第6回	第7回
コーナーの内外が暗い	7	17	17
扉に施錠がない	40	52	50
隣から覗かれそう	118	213	192
周辺にひと気がない	86	86	95
その他	17	31	40

【問】電話に出る速さは

	速い	普通	遅い	回答数
第5回	92 (26%)	250 (72%)	7 (2%)	349
第6回	96 (24%)	304 (75%)	5 (1%)	405
第7回	168 (22%)	592 (77%)	4 (1%)	764

【問】電話の対応は明るい声か

	明るい	普通	暗い	回答数
第5回	136 (39%)	212 (60%)	2 (1%)	350
第6回	139 (34%)	263 (65%)	3 (1%)	405
第7回	212 (27%)	550 (72%)	3 (1%)	765

【問】電話の言葉づかいはどうか

	良い	普通	悪い	回答数
第5回	135 (39%)	206 (59%)	6 (2%)	347
第6回	155 (38%)	241 (59%)	13 (3%)	409
第7回	275 (36%)	477 (62%)	11 (2%)	763

【福井銀行のイメージ】

前回全ての年代の<トップ5>に「事務的」が含まれていましたが、今回は20代・60代での<トップ5>からは外れました。しかし、依然として「事務的」との回答は多いため、今後は暖かみがありお客さまに親身になって対応できる窓口を心掛けてまいります。

<トップ 5> (人数)

	第5回	第6回	第7回
1位	明るい(359)	明るい(308)	安心(322)
2位	安心(342)	安心(285)	信用(319)
3位	信用(322)	信用(236)	明るい(270)
4位	きちっとしている(278)	清潔(214)	清潔(227)
5位	親切(261)	親切(198)	堅実(220)

<ワーストイメージ トップ5> (人数)

	第5回	第6回	第7回
1位	事務的(219)	事務的(258)	事務的(236)
2位	官僚的(80)	冷たい(82)	官僚的(80)
3位	冷たい(56)	官僚的(78)	冷たい(79)
4位	近寄りがない(45)	気取っている(65)	気取っている(61)
5位	気取っている(43)	近寄りがない(56)	近寄りがない(49)

年代別トップ 5 (人数)

	第5回	第6回	第7回	第5回	第6回	第7回	第5回	第6回	第7回
	20代			30代			40代		
1位	明るい(35)	安心(32)	きちっとしている(35)	明るい(52)	明るい(59)	事務的/安心(49)	きちっとしている(66)	事務的(73)	安心(64)
2位	信用(29)	大衆的(25)	信用/安心(34)	安心(48)	事務的(45)		信用(65)	明るい(68)	事務的(63)
3位	安心(29)	明るい(23)		きちっとしている(44)	清潔(40)	清潔(48)	堅実(63)	安心(64)	信用(55)
4位	きちっとしている(26)	清潔/きちっとしている/事務的(22)	清潔(30)	堅実(43)	安心(38)	大衆的(47)	安心(58)	清潔(56)	堅実(51)
5位	親切(24)		親切(24)	信用(39)	きちっとしている(34)	信用(46)	明るい(56)	大衆的(51)	明るい(50)

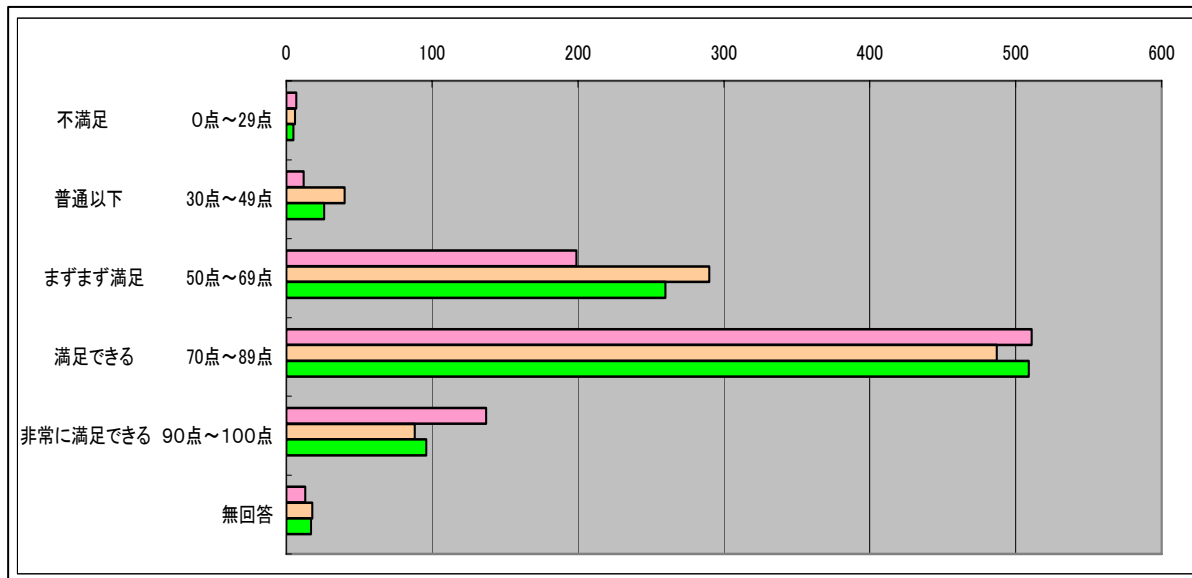
	第5回	第6回	第7回	第5回	第6回	第7回
	50代			60代		
1位	安心(90)	安心(84)	信用(115)	明るい(124)	明るい(75)	明るい(71)
2位	明るい(84)	明るい(81)	安心(110)	安心(109)	安心(65)	信用(66)
3位	信用(83)	信用(80)	事務的(79)	信用(97)	親切(64)	安心(62)
4位	親切(66)	事務的(79)		親切(84)	信用(60)	親切(48)
5位	事務的(66)	清潔(58)	明るい/堅実(77)	きちっとしている(72)	事務的/きちっとしている(39)	清潔(47)

【福井銀行に対する点数】

「まずまず満足」から「非常に満足できる」との回答が全体の94%を占めており、概ね良い評価をいただきました。

今回の評価に甘んじることなく、お客さまにご満足いただけるように努めてまいります。

(単位:人数)



【福井銀行の良いところ・悪いところ】

<良いところ>上位は、「近所だから」「自動機の設置数」「駐車場がある」となっており、利便性について、お客さまから一定の評価をいただいております。

<悪いところ>上位は、「忙しそう」「記入する書類が多い」「待ち時間が長い」となっており、中でも「忙しそう」が全年代で1位になりました。

ソフト面での充実を図っていくことが課題であると考え、職員全員のレベルアップに向けた努力をさらに進めてまいります。

当行の「良いところ」～トップ5～

(単位:人数)

	20代	30代	40代	50代	60代
1位	自動機の設置数 (47)	自動機の設置数 (82)	近所だから (91)	近所だから (110)	近所だから (62)
2位	近所だから (46)	近所だから (71)	自動機の設置数 (73)	駐車場がある (109)	駐車場がある (58)
3位	利用しやすい (43)	利用しやすい (69)	利用しやすい (69)	信用がある (107)	信用がある／安心感がある (57)
4位	店舗の数 (41)	店舗の数 (58)	信用がある／駐車場がある (60)	安心感がある (97)	
5位	信用がある (31)	駐車場がある (57)		自動機の設置数 (86)	明るい(45)

当行の「悪いところ」～トップ5～

(単位:人数)

	20代	30代	40代	50代	60代
1位	忙しそう (28)	忙しそう (48)	忙しそう (54)	忙しそう (74)	忙しそう (37)
2位	記入する書類が多い (15)	記入する書類が多い (33)	待ち時間が長い (28)	記入する書類が多い (32)	セールスがない (21)
3位	待ち時間が長い (14)	待ち時間が長い (31)	記入する書類が多い (15)	待ち時間が長い (32)	笑顔がない／記入する書類が多い (18)
4位	愛想がない (13)	話し掛けにくい (21)	話し掛けにくい (26)	愛想がない (31)	
5位	話し掛けにくい (11)	愛想がない (16)	愛想がない (17)	セールスがない (31)	待ち時間が長い (16)