

…お客さまの声をお聞かせください…

アンケート結果のご案内

福井銀行では平成19年2月に、法人のお客さまを対象としたアンケートを実施いたしました。
アンケートではお客さまからのご意見やご要望、現在の福井銀行に対する評価などについて調査をさせていただいたところ、たくさんの貴重なご意見を頂戴いたしました。
ご多忙の折、アンケートにご協力いただきましたお客さまには心より御礼申し上げます。
このたびのアンケートで、お客さまからご指摘いただきました点につきましては、真摯に受け止めて改善に努める所存でございます。また、お褒めいただきました点につきましては、現在の状態に甘んじることなく更なるお客さま満足度の向上に努めてまいります。
今後とも福井銀行をご愛顧賜りますよう、何とぞよろしくお願い申し上げます。

1. 調査実施概要

(1) 実施時期

平成19年1月30日(火) 郵便発送
平成19年2月25日(日) 返送依頼期限

(2) 対象者

当行の北陸3県91店舗にてお取引をいただいている法人のお客さまから、1,000社さまを無作為に選ばせていただきました。

(3) 実施方法

郵送によるアンケート方式

(4) 回収結果

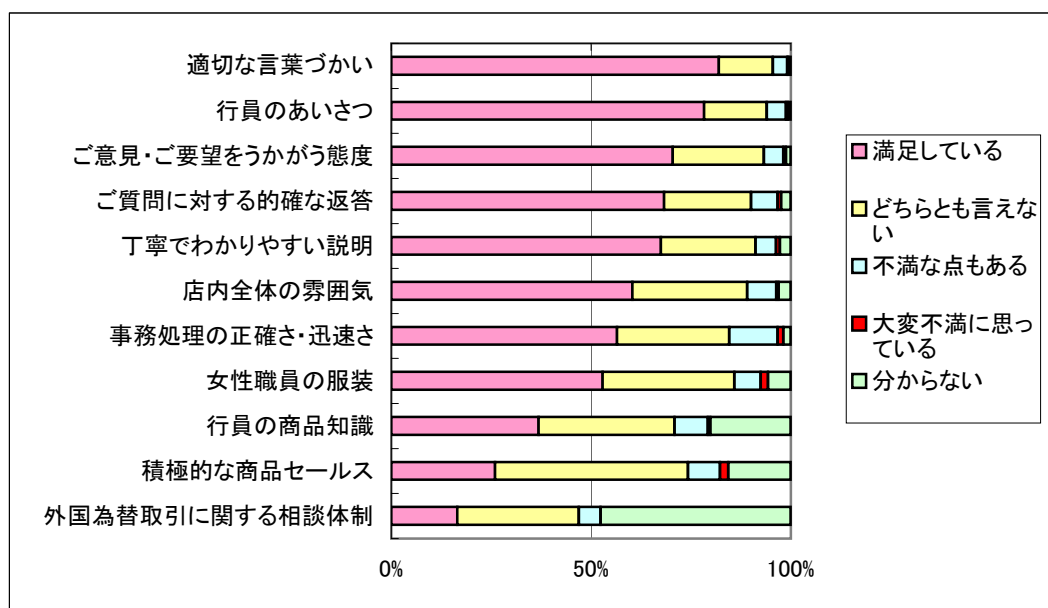
アンケート発送数 1,000通
回収数(回収率) 347通(34.7%)

2. アンケート結果のご報告

質問(1)

経常的にご利用いただいている支店窓口(ご融資等の相談窓口を含む)へご来店いただいた際の、行員の対応全般についておたずねします。

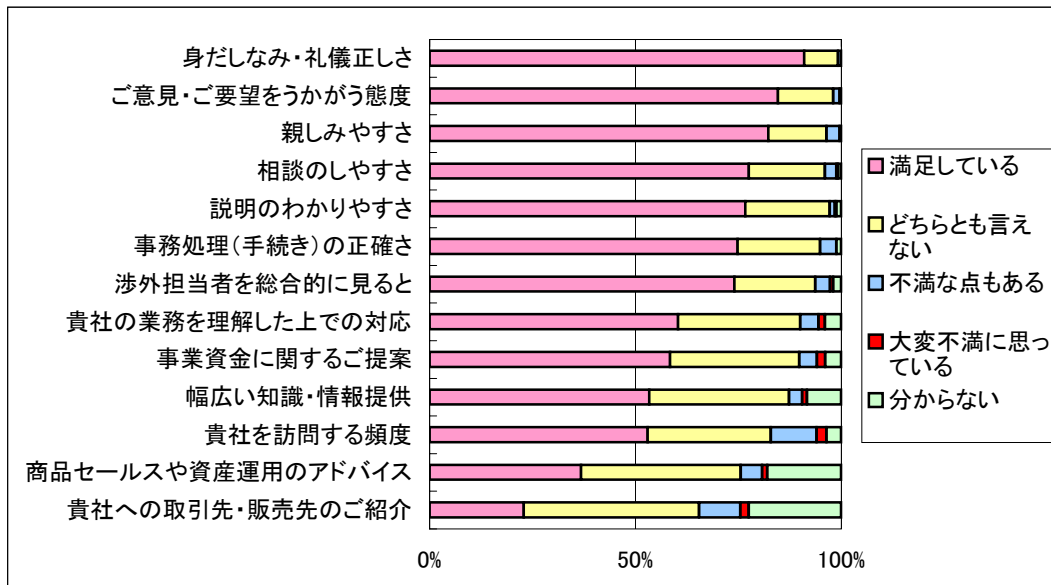
行員の対応面や事務処理に関するほとんどの設問において、大半のお客さまから【満足している】との評価をいただきました。しかし、「行員の商品知識」や「積極的な商品セール」などについては、【どちらとも言えない】との回答が目立つ結果になりました。



質問(2)

経常的にご利用いただいている支店の渉外担当者についておたずねします。

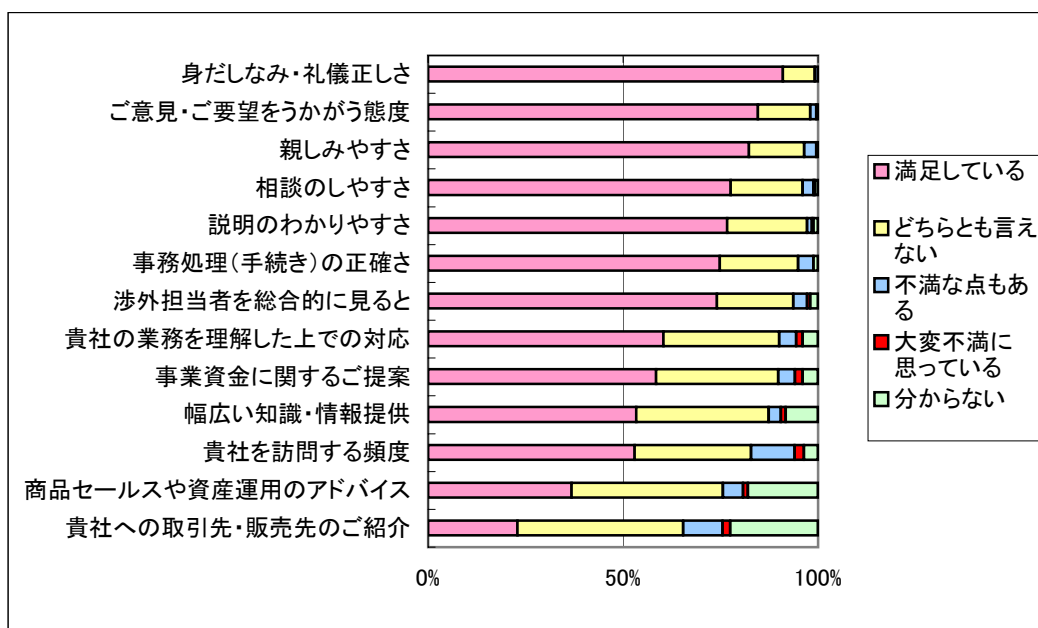
「ご意見・ご要望をうかがう態度」などの応対面や「事業資金に関するご提案」等ほとんどの設問において、大半のお客さまから【満足している】との評価をいただきました。しかし、「商品セールスや資産運用のアドバイス」や「貴社への取引先・販売先のご紹介」2つの設問においては、【どちらとも言えない】との回答が目立つ結果になりました。



質問(3)

経常的にご利用いただいている支店の支店長についておたずねします。

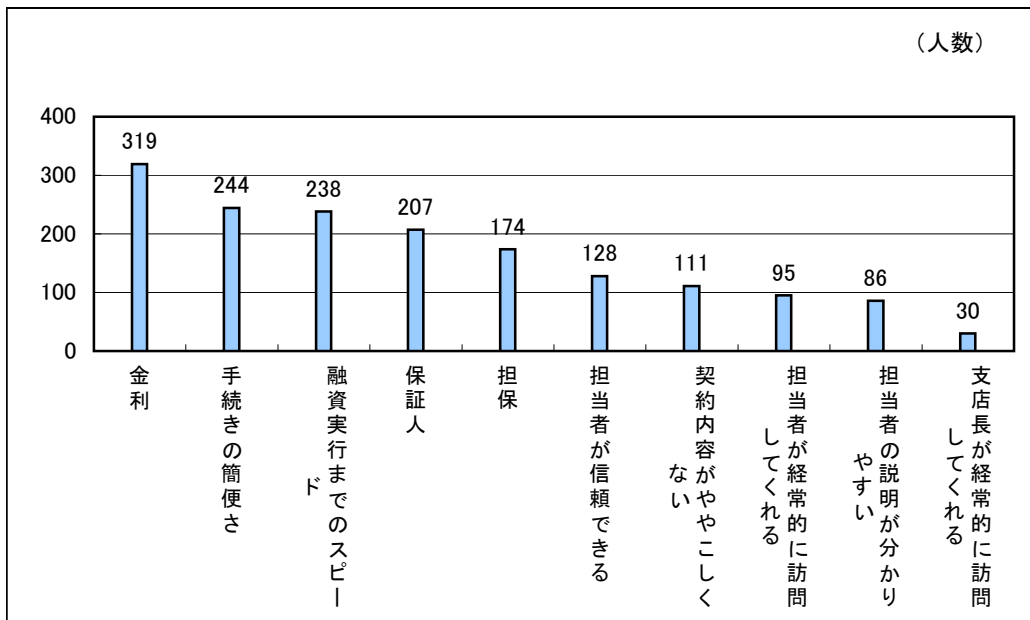
「ご意見・ご要望をうかがう態度」や「親しみやすさ」などの応対面に関するほとんどの設問において、大半のお客さまから【満足している】との評価をいただきました。しかし、「商品セールスや資産運用のアドバイス」や「貴社への取引先・販売先のご紹介」の2つの設問においては、【どちらとも言えない】との回答が目立つ結果になりました。



質問(4)

ご融資をお申し込みいただく際に、どのようなことを重要視されますか？

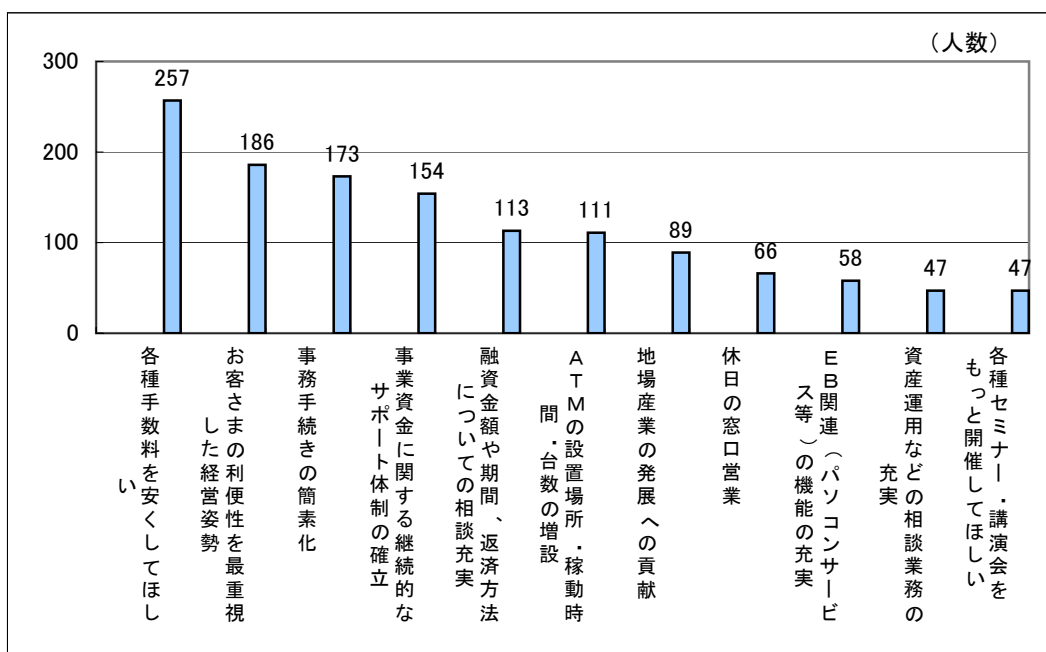
お客さまがもっとも重要視される条件は【金利】で次いで【手続きの簡便さ】
【融資実行までのスピード】という結果になりました。



質問(5)

福井銀行の商品・サービス等に対して、今後希望されることは何でしょうか？

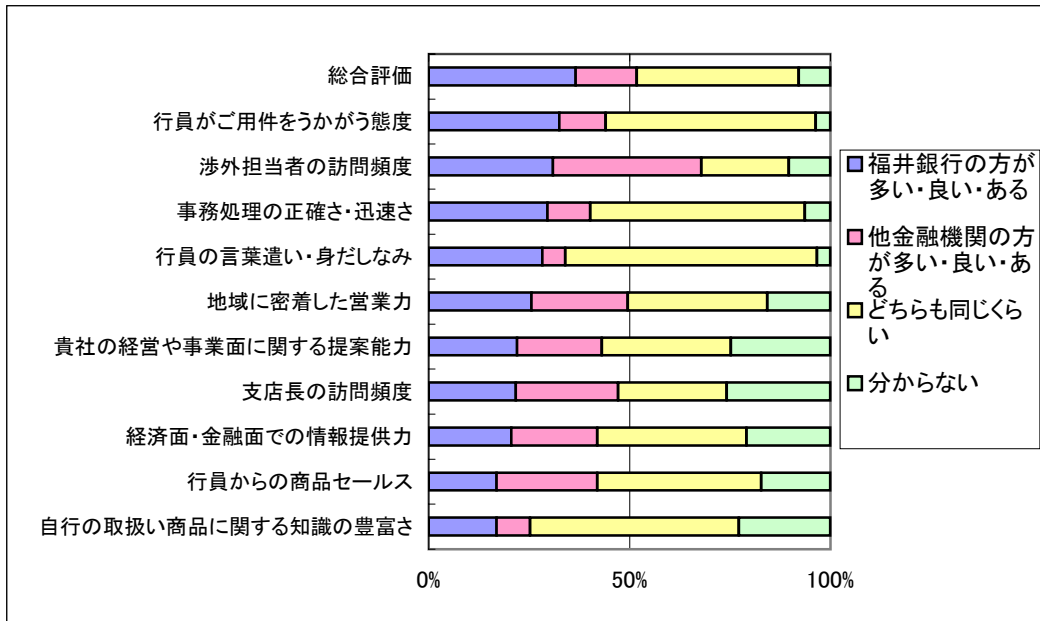
上位10項目中【各種手数料を安くしてほしい】とのご希望が圧倒的に多い結果になりました。また、【事業資金に関するサポート体制】や【融資に関する相談充実】などについてのご希望も多く見受けられました。



質問(6)

貴社がご利用になられている他の金融機関と福井銀行を比較して、それぞれの質問で該当する項目にチェックをお付けください。

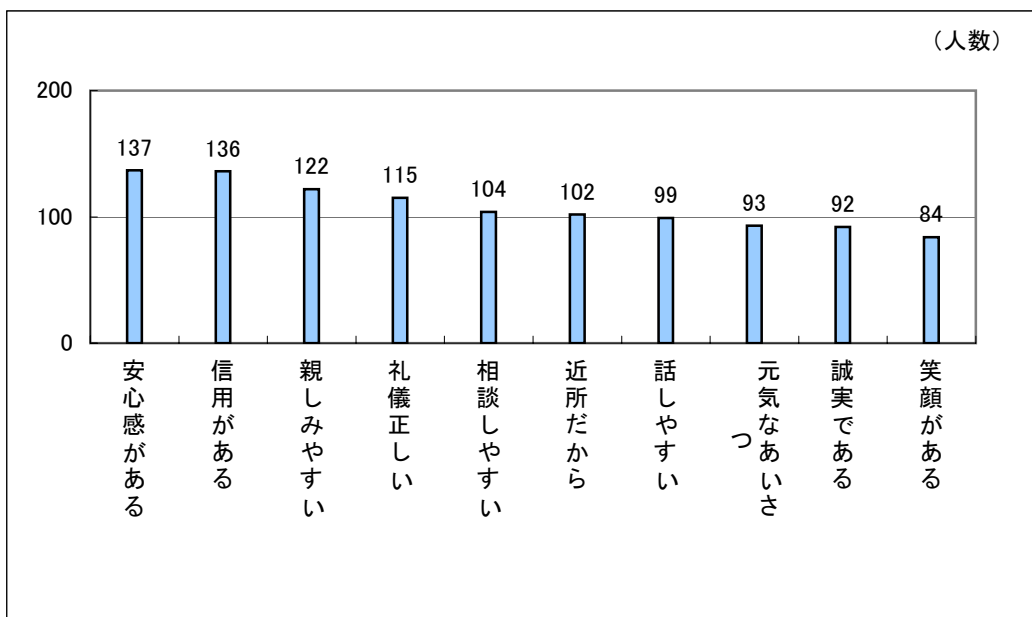
ほとんどの項目において【どちらも同じくらい】との評価が大半を占める結果になりましたが、「渉外担当者の訪問頻度」の設問については【他金融機関の方が多】の評価が目立つ結果になりました。



質問(7)

福井銀行の「良い」と思われるところはどこでしょうか？

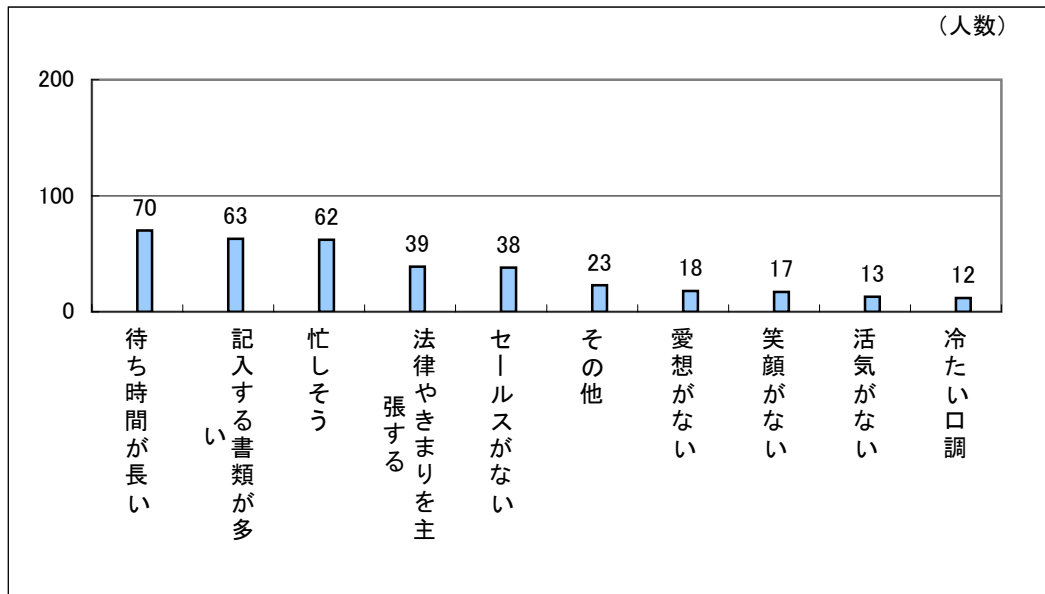
【安心感がある】【信用がある】【親しみやすい】の順に回答が多い結果になりました。【元気なあいさつ】8位や【笑顔がある】10位は、上位10項目中で後半の評価となっており、基本的な応対面の改善に向けて取組んでまいります。



質問(8)

福井銀行の「悪い」と思われるところはどこでしょうか？

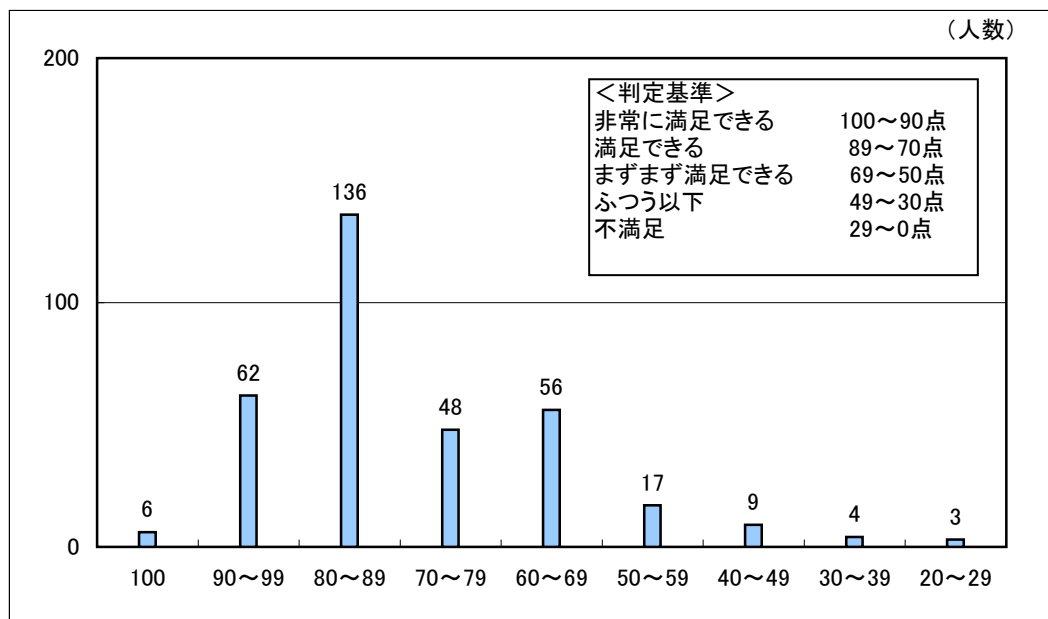
上位10項目中【待ち時間が長い】の回答が一番多く、次いで【記入する書類が多い】【忙しそう】の順に回答が多い結果になりました。また【セールスがない】が5位にランクされており、「悪い」と評価をいただいた点の改善に向けて取組んでまいります。



質問(9)

現在の福井銀行に点数を付けるとしたら、何点いただけますか？

アンケートにご協力いただいたお客さま347名中、252名(72.6%)のお客さまから【満足できる】以上(70点以上)の高い評価をいただきました。

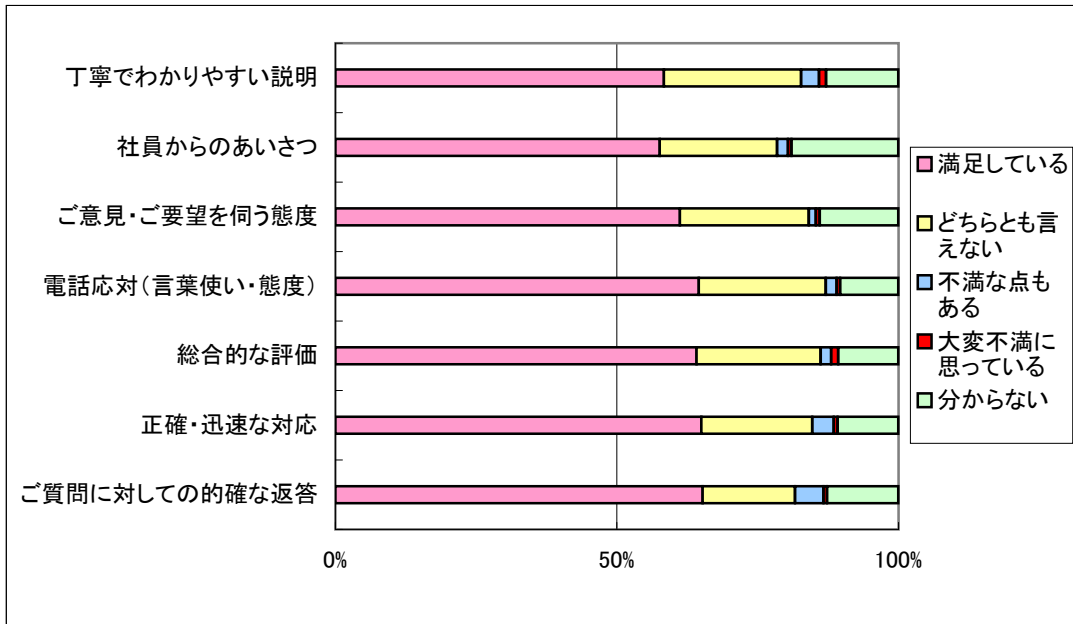


質問(10)

福井銀行のグループ会社(*)をご利用いただいている方におたずねします。
グループ会社の社員について各設問にお答えください。

*グループ会社とは、福銀ビジネスサービス(株)・(株)福銀リース・福井ネット(株)・(株)福井ディーシーカード
・福銀スタッフサービス(株)です。

すべての設問において大半のお客さまから【満足している】との評価をいただきました。これからも多くのお客さまからご満足いただけるよう、より一層の努力を重ねてまいります。



質問(11)

福井銀行に対するご意見・ご要望・お気づきの点がございましたら、ご自由にご記入ください。

ご意見・ご要望・お気づきの点へは、それぞれたくさんのご意見を頂戴いたしました。その中で同一内容のご意見について、抜粋してご報告させていただきます。

<ご意見・ご不満>

- ・駐車場が少ない・狭い
- ・店頭での待ち時間が長い
- ・各種手数料が高い
- ・ATM時間外手数料を廃止してほしい
- ・マニュアル的である
- ・中小企業に対して、もっと勇気を持って融資実行してほしい
- ・支店長・担当者により対応に差がある
- ・日々の忙しさに追われ、アドバイスやセールスまで手が回っていないのではないか

<ご要望>

- ・事業に関する情報・取引先の情報等がほしい
- ・取引先・販売先の紹介をしてほしい
- ・事業に関するアドバイスをほしい
- ・訪問頻度を増やしてほしい

<お褒め>

- ・預金窓口は明るくて良い
- ・支店長・担当者が大変信頼でき、感謝している
- ・相談に対して的確なアドバイスがあって助かる