

…お客様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20年2月に、法人のお客様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様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、お客様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、現状に甘んじることなく、お客様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。

調査実施概要

(1)実施時期

平成20年1月18日(金)郵便発送
平成20年2月 8日(金)返送依頼期限

(2)対象先

当行の北陸3県店舗にてお取引をいただいている法人のお客様1,000社さま

(3)実施方法

郵送によるアンケート方式

<発送先・回収数・回収率>

	第1回	第2回
発送数	1,000先	1,000先
回収数	347先	402先
回収率	34.70%	40.20%

<評価点数>

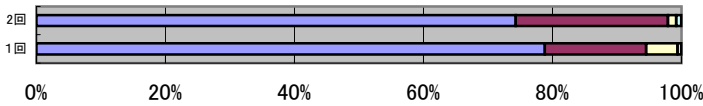
第1回	第2回
76.6点	76.8点

<問>窓口担当者について

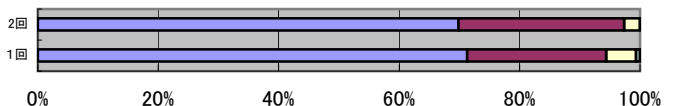
【やや不満】【不満】が全ての設問で前回実施時より減少しました。しかし、「行員のあいさつ」「質問に対する明確な返答」「丁寧で分かりやすい説明」「適切な言葉づかい」「店内全体の雰囲気」については【満足】が減少しました。

■満足 ■普通 ■やや不満 ■不満

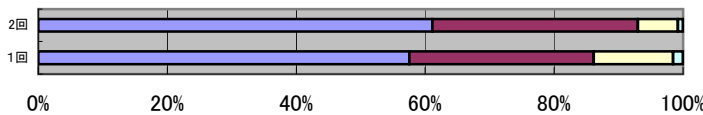
行員のあいさつ



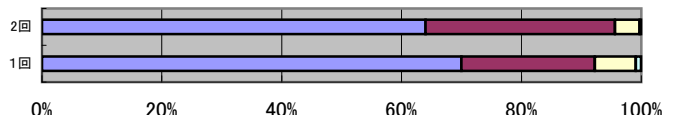
意見・要望をうかがう態度



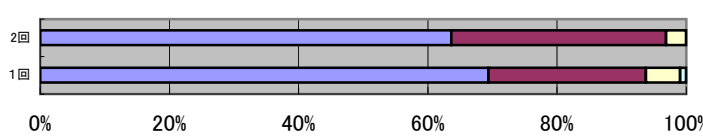
事務処理の正確さ・迅速さ



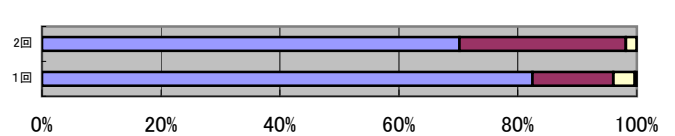
質問に対する明確な返答



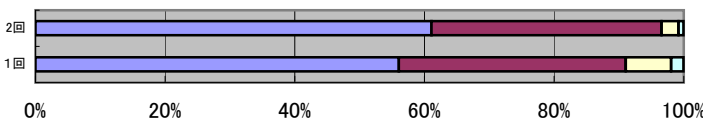
丁寧で分かりやすい説明



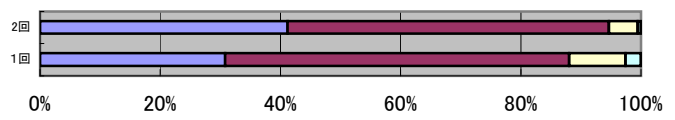
適切な言葉づかい



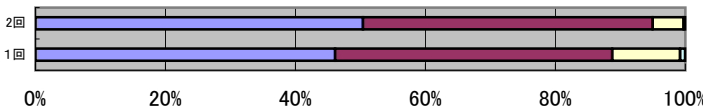
行員の服装



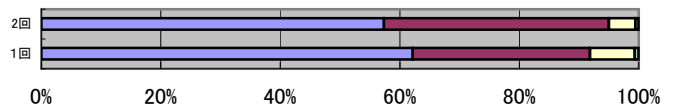
商品セールス



行員の商品知識



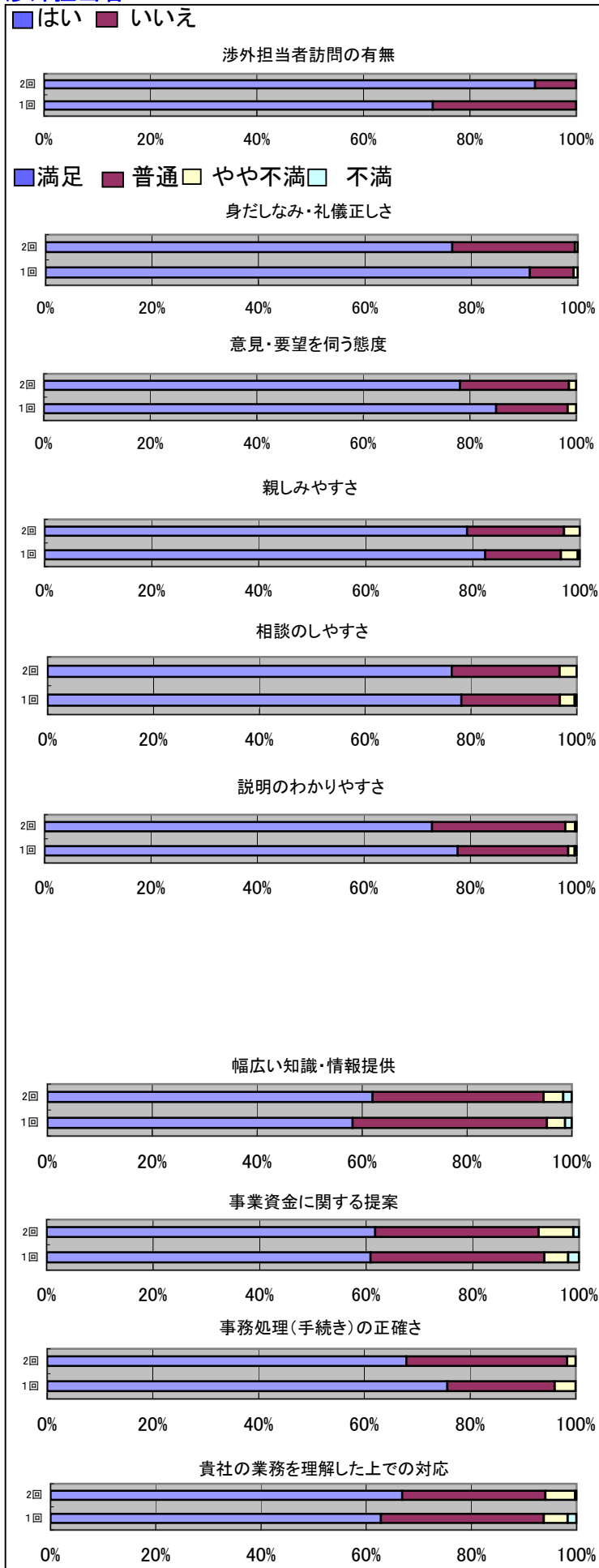
店内全体の雰囲気



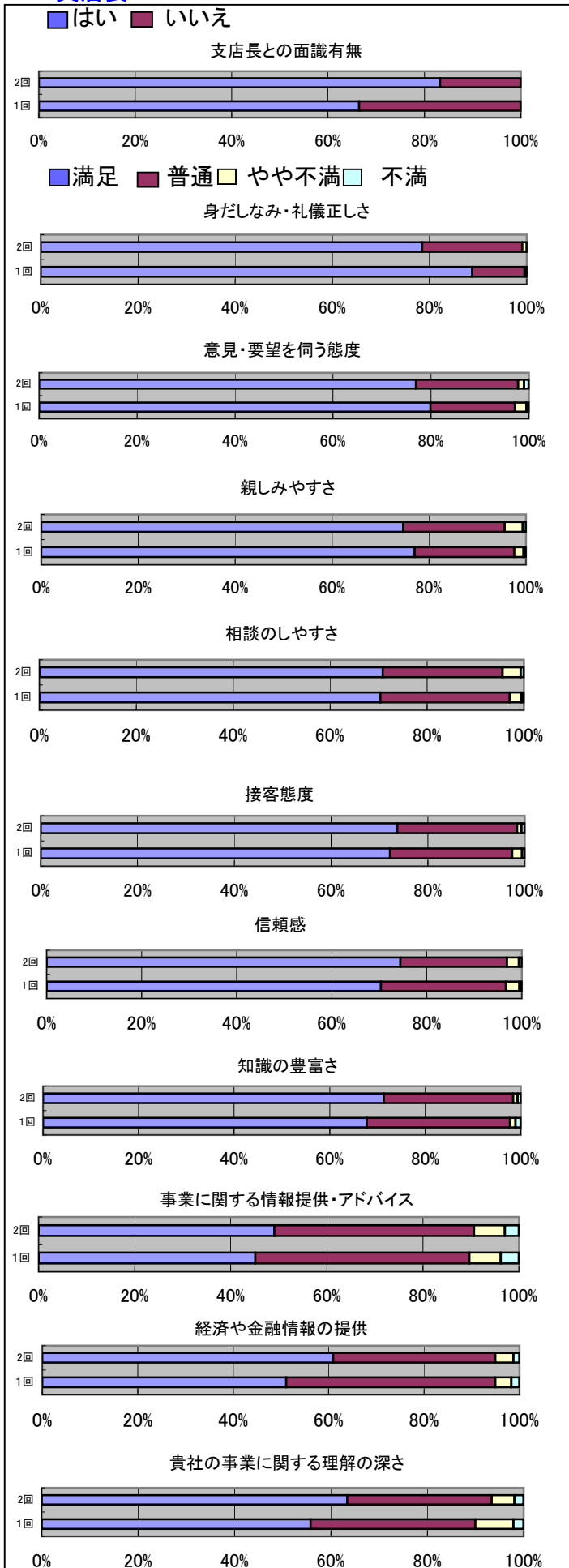
<問> 渉外担当者・支店長について

「渉外担当者訪問先」「支店長との面識」は、大幅に増加しました。「取引先・販売先の紹介」は【不満】が大幅に増加、「訪問の頻度」「総合評価」は【やや不満】【不満】が増加しました。

渉外担当者

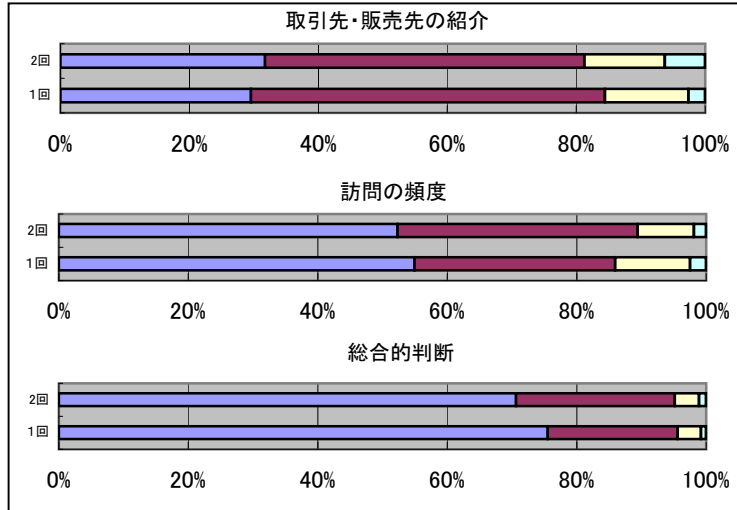


支店長



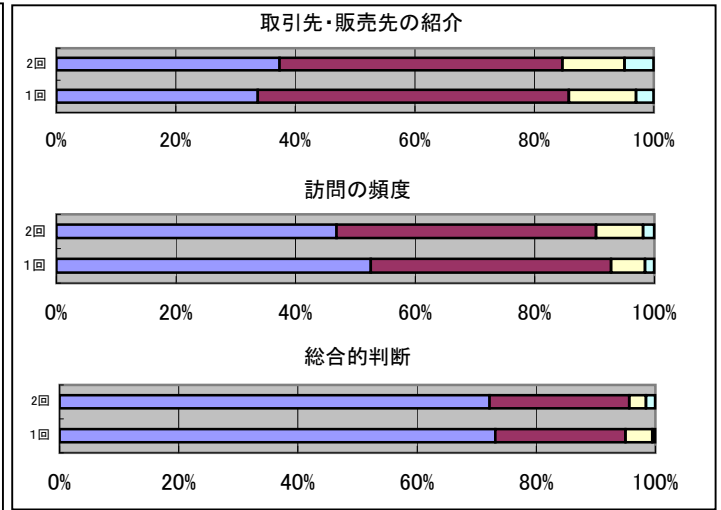
渉外担当者

■満足 ■普通 ■やや不満 □不満



支店長

■満足 ■普通 ■やや不満 □不満



<問>融資申込み時に重要視する事は何ですか

前回より上昇した項目は「融資実行までのスピード」「担当者が信頼できる」「担当者による経常訪問」「担当者の説明が分かりやすい」です。法人のお客さまは金利等を重視する以外に、<融資事務><渉外担当者>の信頼性も重要視しています。

	第1回	第2回	(人)
金利	1位	➡ 1位	339
融資実行までのスピード	3位	↗ 2位	188
手続きの簡便さ	2位	↘ 3位	177
担当者が信頼できる	6位	↗ 4位	105
担保	5位	➡ 5位	87
保証人	4位	↘ 6位	78
担当者による経常訪問	8位	↗ 7位	56
担当者の説明が分かりやすい	9位	↗ 8位	50
契約内容が分かりやすい	7位	↘ 8位	50
支店長による経常訪問	10位	➡ 10位	38

<問>当行から提供して欲しい情報は何か

	人数
資金調達	182
販路拡大	102
コスト削減	92
新規事業情報	74
各種セミナー・講演会の開催	55
人材採用・育成	49
後継者・経営者育成	40
商品・サービスの開発	37
新たな経営計画の立案	34
相続対策	26
不動産運用	23
組織構造・組織風土の改善	22
M&A	18
海外進出・海外取引・海外投資等の情報	16
商談会の開催	16
人事処遇制度整備	16
IT化の推進	13
動産担保融資	9
その他	4

【情報が欲しい具体的な国名】
中国・ベトナム・アジア全般・インド・台湾

【その他】
金融・情報・景況動向など総合的経済情報・業界動向・特別金利キャンペーン・ドル相場・同業他社の良い部分の情報・景気動向・インターネットバンクの充実

<問> 他行と当行の比較するとどちらが良いですか

【他行が良い】の占める割合が、全ての設問で前回より減少しました。しかし、「訪問頻度」「行員からの商品セールス」等は、【他行が良い】との回答が多く見受けられました。

■ 当行が良い ■ 他行が良い □ 同じ □ 分からない

