

平成19年9月21日

## 「個人アンケート」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19年4月に「個人アンケート」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、調査実施日 | 平成19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  | 839先（回答率41.95%）   |
| 5、実施結果  | 第6回 平成17年度実施アンケート<br>第7回 平成18年度実施アンケート<br>第8回 平成19年度実施アンケート |

以上

## 【アンケート結果】

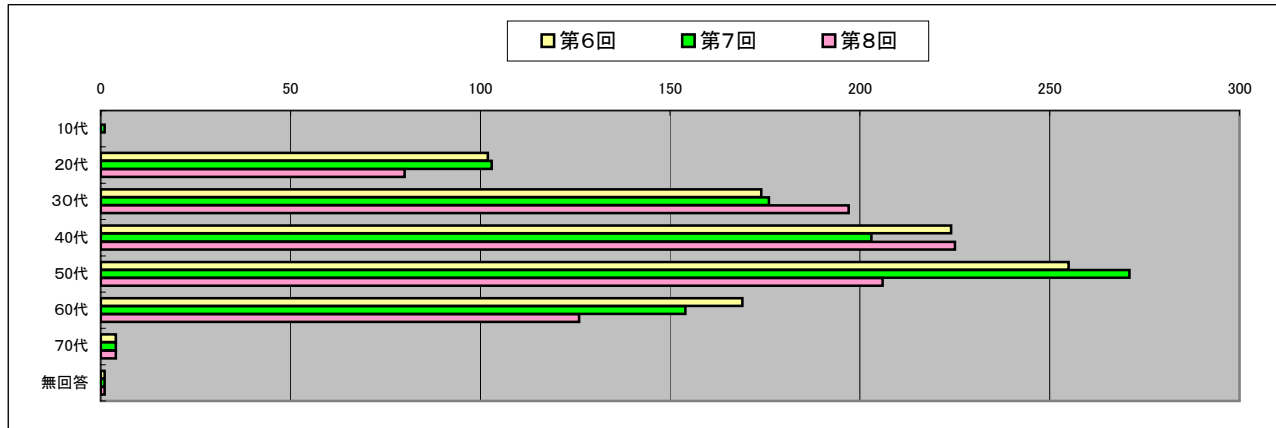
(人数/%)

	発送数	男性	女性	無回答	総数
第6回	2,000	408(44%)	519(56%)	2(0%)	929
第7回	2,000	434(48%)	479(52%)	0(0%)	913
第8回	2,000	392(47%)	446(53%)	1(0%)	839
前回比	0	△42(△1%)	△33(1%)	1(0%)	△74

(第6回 平成17年度実施)

(第7回 平成18年度実施)

(第8回 平成19年度実施)



## 【行員の対応】

- ・<行員の対応>では、「あいさつ」「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>では、「長いと感じる」との回答が、全体の22%を占めました。店頭での待ち時間削減に努力してまいります。
- ・<ATM防犯面>では「不安」との回答が毎回減少しています。全自動機への覗き見防止用シールや後方確認用鏡の取り付けを行っております。今後も、お客さまが安心してご利用頂けるよう努力してまいります。
- ・<資産運用の相談>では「相談しにくい」が62%となり、「一定の資産がないと相談できない雰囲気がある」が32%を占めました。お客さまが相談しやすい雰囲気作りを心がけてまいります。

## 【問】「いらっしゃいませ」と必ずあいさつがあるか

	ある	ない	回答数
第6回	397(91%)	38(9%)	435
第7回	834(92%)	71(8%)	905
第8回	760(91%)	74(9%)	834

## 【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6回	398(91%)	37(9%)	435
第7回	856(95%)	48(5%)	904
第8回	764(91%)	71(9%)	835

## 【問】言葉遣いについてどう思われるか

	適切	普通	不適切	回答数
第6回	162(36%)	255(56%)	35(8%)	452
第7回	343(38%)	515(57%)	43(5%)	901
第8回	336(41%)	442(53%)	49(6%)	827

## 【問】店頭での待ち時間は

	短い	普通	長い	回答数
第6回	62(14%)	310(68%)	79(18%)	451
第7回	104(12%)	607(68%)	184(20%)	895
第8回	103(12%)	544(66%)	180(22%)	827

## 【問】気軽に質問する雰囲気があるか

	ある	ない	回答数
第6回	273(61%)	175(39%)	448
第7回	541(60%)	356(40%)	897
第8回	501(61%)	327(39%)	828

## 「ない」と感じる理由

	第6回	第7回	第8回
忙しそう	136	281	243
怖そう	3	3	8
面倒そう	45	61	78
冷たそう	37	63	50
頼りなさそう	8	16	18
気づいてくれない	35	67	59
その他	13	25	20

【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6回	111 (14%)	396 (49%)	296 (37%)	803
第7回	145 (16%)	446 (50%)	302 (34%)	893
第8回	155 (19%)	419 (51%)	252 (30%)	826



「不安」と感じる理由

	第6回	第7回	第8回
コーナーの内外が暗い	17	17	17
扉に施錠がない	52	50	39
隣から覗かれそう	213	192	160
周辺にひと気がない	86	95	67
その他	31	40	35

【問】ATMコーナーの整理整頓についてどう思うか

	良好	普通	悪い	回答数
第6回	309 (38%)	494 (61%)	8 (1%)	811
第7回	326 (36%)	557 (62%)	17 (2%)	900
第8回	377 (45%)	432 (52%)	21 (3%)	830



「悪い」と感じる理由

	第6回	第7回	第8回
操作画面が汚れている			15
ゴミが落ちている			5
パンフレットが散乱してる			7
その他			4

【問】資産運用の相談はしやすいか

	相談しやすい	相談しにくい	合計
第8回	286	465	751



【問】相談しにくい理由は

相談したい時間・曜日に営業していない	一定の資産がないと相談できない雰囲気がある	窓口では他人に見られたり聞かれたりしそう	他金融機関に担当者や知り合いがいる	当行からのセールスや提案がない	行員の知識不足	混雑していて相談できる雰囲気がない	資産運用に興味がない	その他	合計
68	159	38	19	58	9	40	92	14	497

【問】今後どのようなサービスを望むか

	各種(預金・ローン)相談業務の充実	資産運用セミナー・講演会・催しなどの開催	ホームページ掲載内容の充実	専門家からの適切なアドバイス	その他	合計
第8回	338	123	103	136	37	737

【問】コマーシャルの印象は

	好感もてる	どちらとも言えない	好感が持てない	回答数
第6回	115 (26%)	290 (66%)	37 (8%)	442
第7回	92 (21%)	312 (71%)	38 (8%)	442
第8回	143 (31%)	290 (64%)	23 (5%)	456



「好感が持てない」理由

	第6回	第7回	第8回
キャラクター	5	9	1
イメージ	9	11	9
分りづらい	11	12	7
品がない	19	16	7
その他	11	6	6

【問】福井銀行のイメージ

<良いイメージ>は「信用」が毎回順位を上げ、今回トップになりました。その一方で、<悪いイメージ>は「事務的」「官僚的」「冷たい」との回答が多く寄せられました。職員一同、少しでもマイナスイメージを払拭出来るよう取り組んでまいります。

年代別トップ 5

(人数)

	第6回	第7回	第8回	第6回	第7回	第8回	第6回	第7回	第8回
	20代			30代			40代		
1位	安心 (32)	きちっとしている(35)	事務的 (26)	明るい (59)	事務的／安心 (49)	事務的 (59)	事務的 (73)	安心 (64)	事務的 (75)
2位	大衆的 (25)	信用／安心 (34)	きちっとしている／信用 (25)	事務的 (45)	清潔 (48)	信用 (54)	明るい (68)	事務的 (63)	信用 (70)
3位	明るい (23)			清潔 (40)		安心 (53)	安心 (64)	信用 (55)	安心 (60)
4位	清潔／きちっとしている／事務的(22)	清潔 (30)	明るい (23)	安心 (38)	大衆的 (47)	きちっとしている(51)	清潔 (56)	堅実 (51)	明るい (59)
5位		親切 (24)	親切 (20)	信用 (39)	信用 (46)	明るい (50)	大衆的 (51)	明るい (50)	清潔 (58)

	第6回	第7回	第8回	第6回	第7回	第8回
	50代			60代		
1位	安心 (84)	信用 (115)	信用 (76)	明るい (75)	明るい (71)	信用 (49)
2位	明るい (81)	安心 (110)	安心 (74)	安心 (65)	信用 (66)	安心 (48)
3位	信用 (80)	事務的 (79)	事務的 (71)	親切 (64)	安心 (62)	明るい (44)
4位	事務的 (79)	明るい／堅実 (77)	親切 (63)	信用 (60)	親切 (48)	事務的 (43)
5位	清潔 (58)		明るい (61)	事務的／きちっとしている(39)	清潔 (47)	清潔 (40)

【福井銀行の良いところ・悪いところ】

<良いところ>は、「近所だから」「信用がある」「利用しやすい」となり、店舗網などの利便性が上位を占めました。<悪いところ>は、「忙しそう」「待ち時間が長い」「記入する書類が多い」となり、前回同様「忙しそう」が全年代で1位になりました。混雑の緩和にむけ、さらに努力してまいります。

年代別「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	利用しやすい(32)	利用しやすい(64)	近所だから (91)	近所だから (76)	信用がある (51)
2位	近所だから／自動機の設置数(26)	近所だから (61)	駐車場がある(69)	信用がある (107)	安心感がある(45)
3位		信用がある (56)	自動機の設置数(65)	安心感がある(97)	礼儀正しい(35)
4位	信用がある (23)	店舗の数 (52)	利用しやすい(64)	駐車場がある(63)	近所だから／利用しやすい／駐車場がある(33)
5位	安心感がある(17)	自動機の設置数(49)	信用がある／安心感がある(56)	利用しやすい(61)	

年代別「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 (23)	忙しそう (60)	忙しそう (71)	忙しそう (55)	忙しそう (35)
2位	待ち時間が長い(11)	待ち時間が長い(40)	待ち時間が長い(43)	記入する書類が多い (26)	愛想がない (18)
3位	話し掛けにくい(10)	記入する書類が多い (30)	記入する書類が多い (30)	待ち時間が長い(24)	セールスがない(17)
4位	愛想がない (9)	話し掛けにくい(22)	話し掛けにくい(29)	愛想がない (22)	笑顔がない／記入する書類が多い (16)
5位	活気がない／記入する書類が多い (7)	愛想がない (14)	愛想がない (23)	話し掛けにくい(19)	

## 【福井銀行に対する点数】

『まずまず満足できる』から『非常に満足できる』との回答が全体の94%を占め、前回に引き続き多くのお客さまから【良い評価】をいただきました。また、平均点は74.23点となり、前回比1.07点上昇いたしました。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。

