

平成 22年 6月 30日

各 位

株式会社 静岡中央銀行

## 「お客様満足度調査(アンケート)結果」等のお知らせについて

静岡中央銀行(社長 奥田 一)では、中期経営計画および地域密着型金融の推進に基づき、お客様の満足度の実態やニーズの把握及び、ご意見・ご要望を銀行経営施策に反映させることを目的に、「お客様満足度調査(アンケート)」を実施いたしました。

そのアンケート結果と平成21年度中にお客様から寄せられたご意見等で改善された主な項目についてお知らせ致します。アンケートにご協力いただきました多くのお客様・地域の皆様にはこの場をお借りして心より御礼申し上げます。

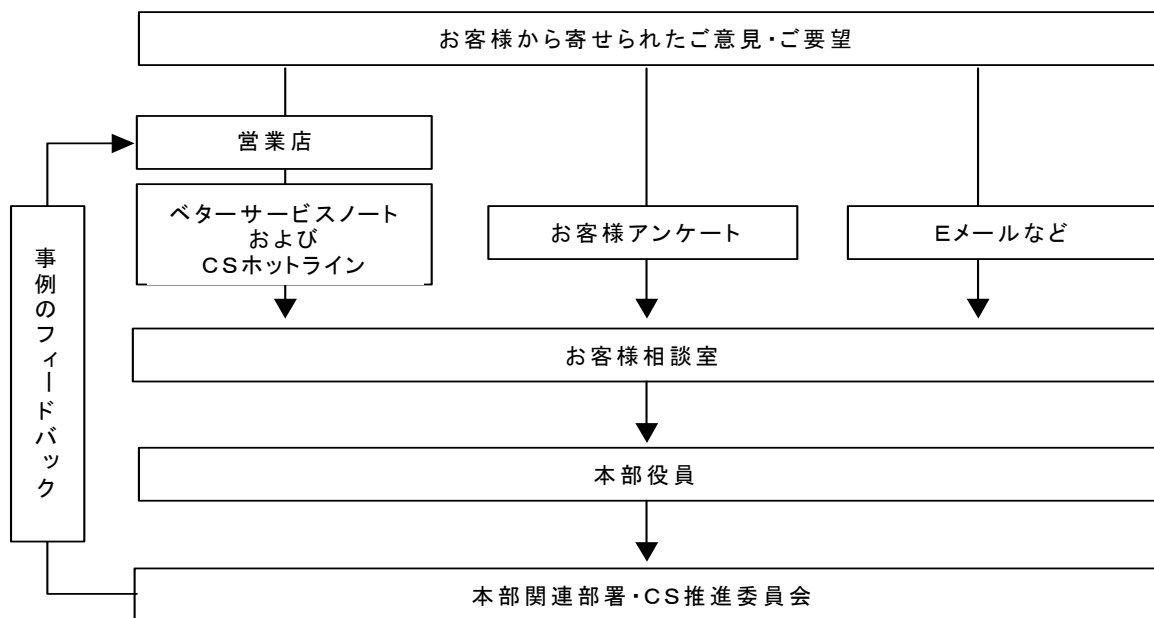
今後も貴重なご意見・ご要望を活かし、お客様の目線で当行の経営目標である「お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行」を目指し努力してまいります。

記

### 1. 静岡中央銀行のCS推進体制について

～ お客様のご意見・ご要望を経営に反映させ、経営改善に取り組む体制 ～

当行では、お客様からの貴重なご意見・ご要望を経営に反映させるため、本部・支店が一体となった体制のもと、CS推進委員会、お客様相談室等を通じ、「お客様満足度の向上」に努めております。



特にお客様から寄せられたご意見・ご要望は、営業店から「ベターサービスノート」として毎日寄せられ、「緊急を要するもの」「本部対応が必要なもの」は「本部対応シート」を作成し対応しております。  
さらに、平成20年6月に「CSホットライン」を創設し、お客様との面談により収集したニーズを「ベターサービスノート」同様に日々本部へ報告され、営業店だけでは解決できない案件については、本部も一体となって取り組む等、お客様の更なるニーズ実現に向けて、組織的に対応しております。

## 2. 「お客様アンケート」の調査結果について

### 「お客様アンケート」の調査方法

調査期間 平成22年2月1日から平成22年2月28日  
 調査方法 郵送（当行取引先から無作為に抽出）

アンケート依頼先	調査先数	回答先数	回収率
事業所先（取引先）	3,000	784	26.1%
個人先（現役層）	3,000	930	31.0%
個人先（シニア層）	3,000	891	29.7%
合計	9,000	2,605	28.9%

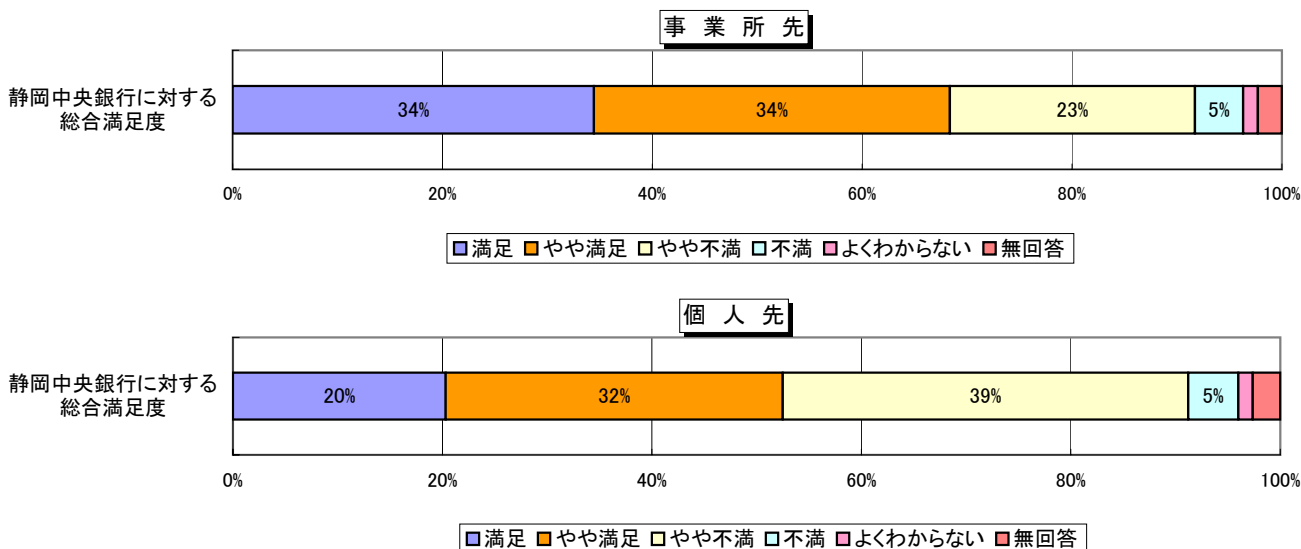
なお、お客様のニーズを更に細かく分析するために、個人のお客様については、給与振込先・住宅ローン利用先を中心とした「現役層」と、年金口座指定先・退職金定期利用先を中心とした「シニア層」に分けてアンケートを実施しました。

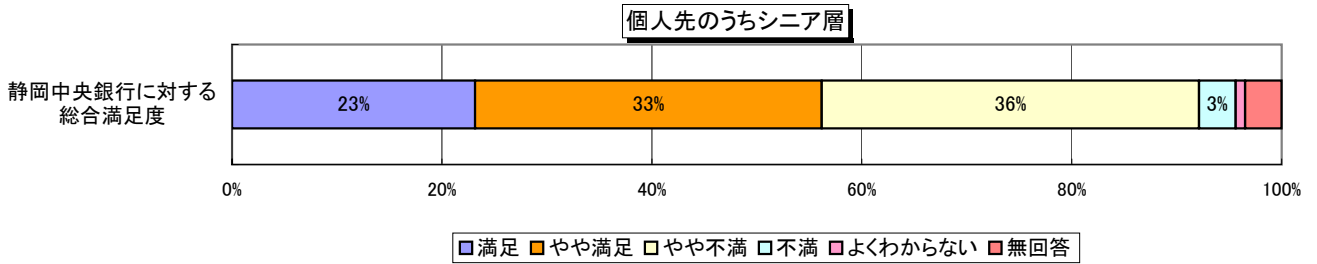
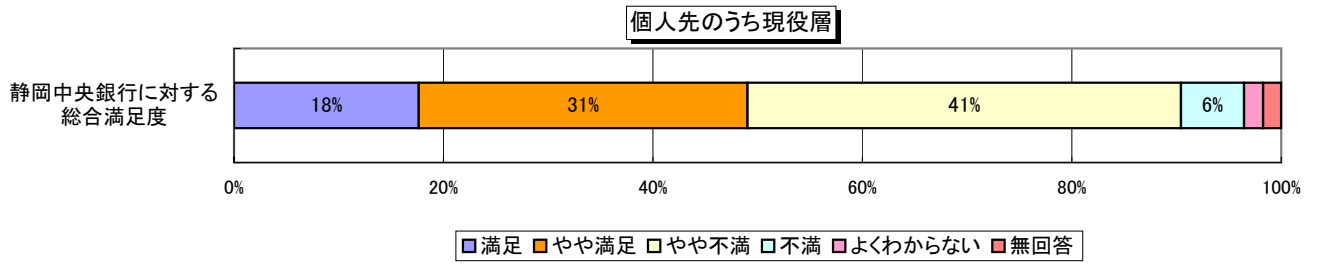
### 「お客様アンケート」の主な質問内容

- （1）静岡中央銀行に対する総合満足度について
- （2）静岡中央銀行に対する今後の取引について
- （3）ご融資をお申込み・ご利用される際に重要とお考えになっていることについて（事業所先のみ）
- （4）静岡中央銀行窓口行員に対する満足度について
- （5）静岡中央銀行に対する印象について
- （6）金融機関との取引で最も重要な点について
- （7）静岡中央銀行に対する期待感について

### 「お客様アンケート」の結果

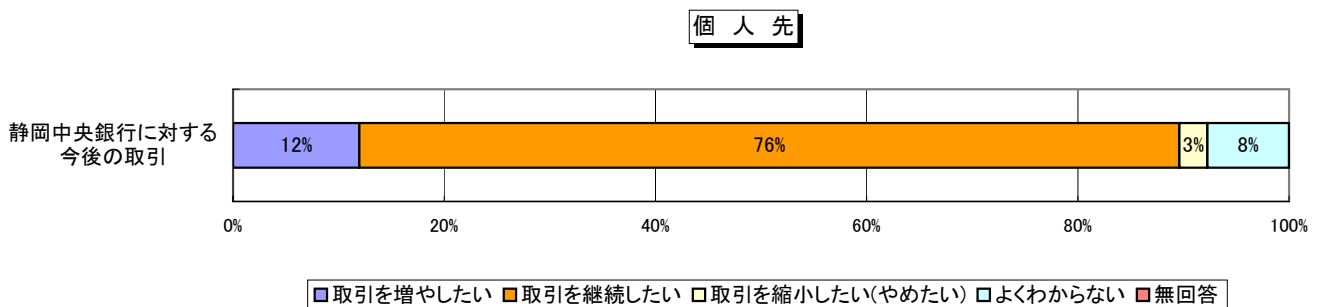
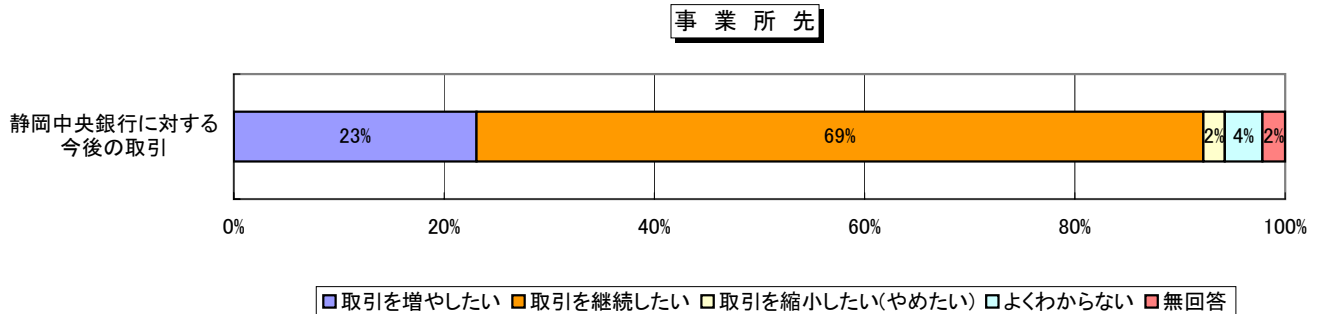
#### （1）静岡中央銀行に対する総合満足度について



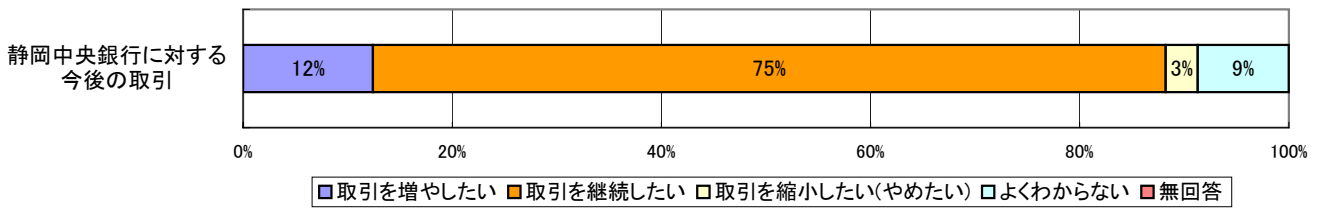


静岡中央銀行に対する総合満足度については、事業所先は68%のお客様から「満足」「やや満足」とのご回答をいただき、昨年より高い評価となりましたが、個人先については全体で52%、そのうち現役層が49%、シニア層が56%という結果となりました。この結果を真摯に受け止め、今後も個人先、事業先とも、お客様のニーズに合った商品・サービスをご提供し、ご満足いただけるよう努めて参ります。

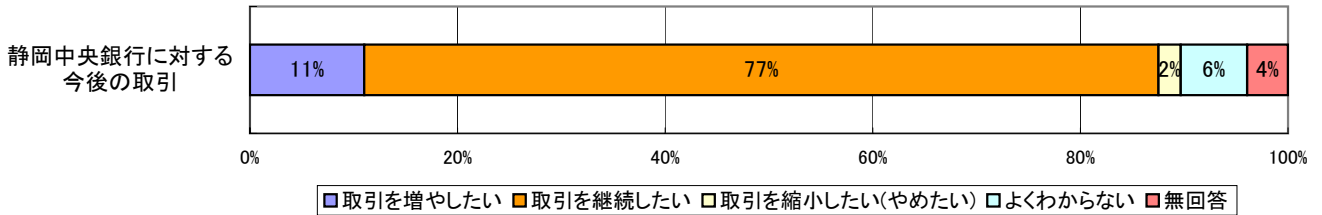
## (2) 静岡中央銀行に対する今後の取引について



個人先のうち現役層



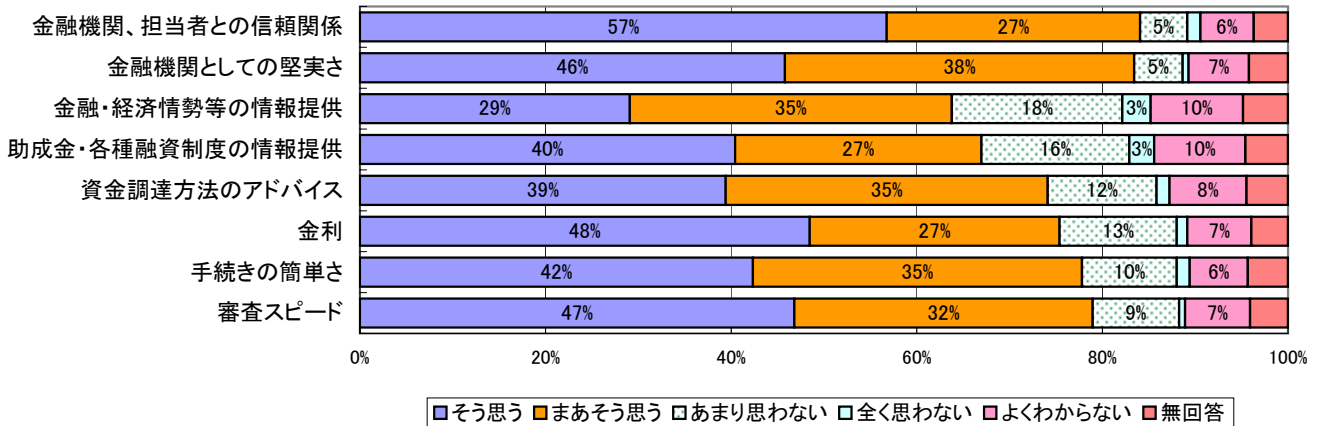
個人先のうちシニア層



静岡中央銀行との今後の取引については、事業所先および個人先とも8割超のお客様から「取引を増やしたい」あるいは「取引を継続したい」とのご回答を昨年よりも多くいただきました。  
 今後も、お客様のベストパートナーとして、積極的な行動で誠実にお応えするよう努めて参ります。

(3) ご融資をお申込み・ご利用される際に重要とお考えになっていることについて(事業先のみ)

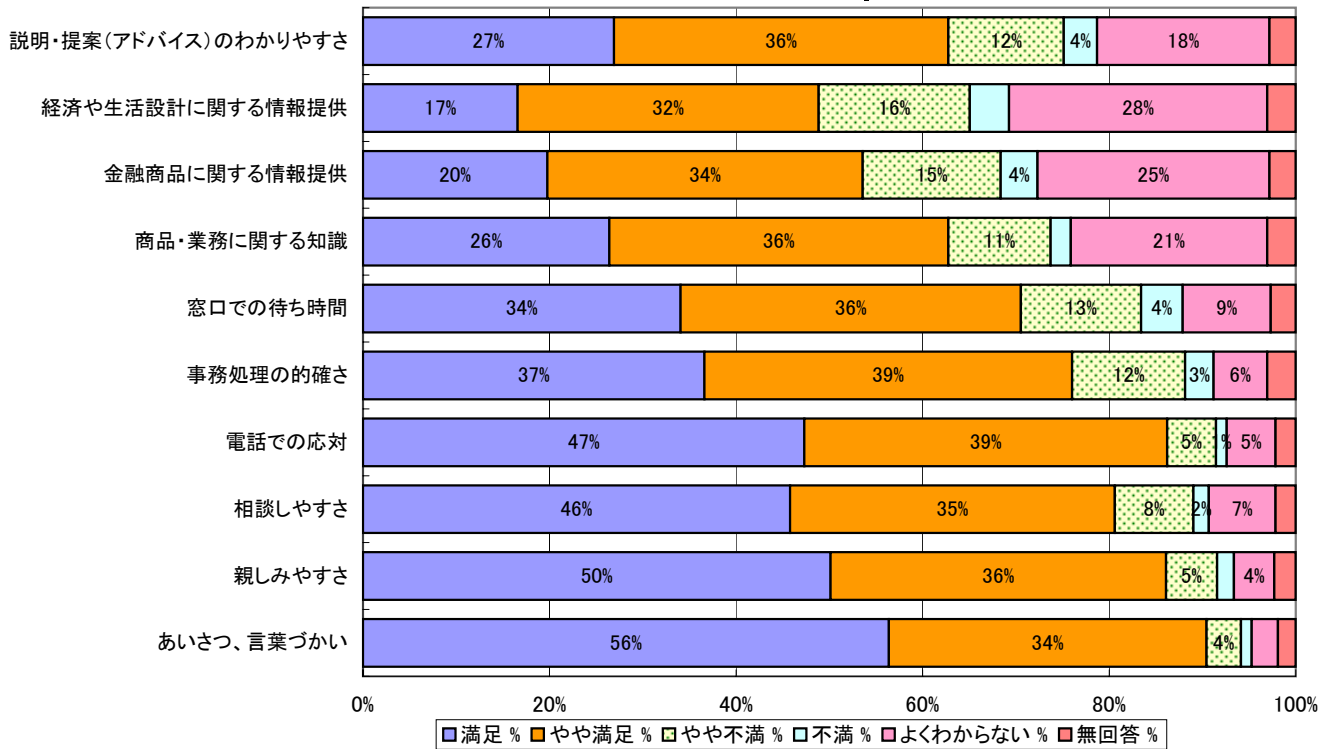
事業所先



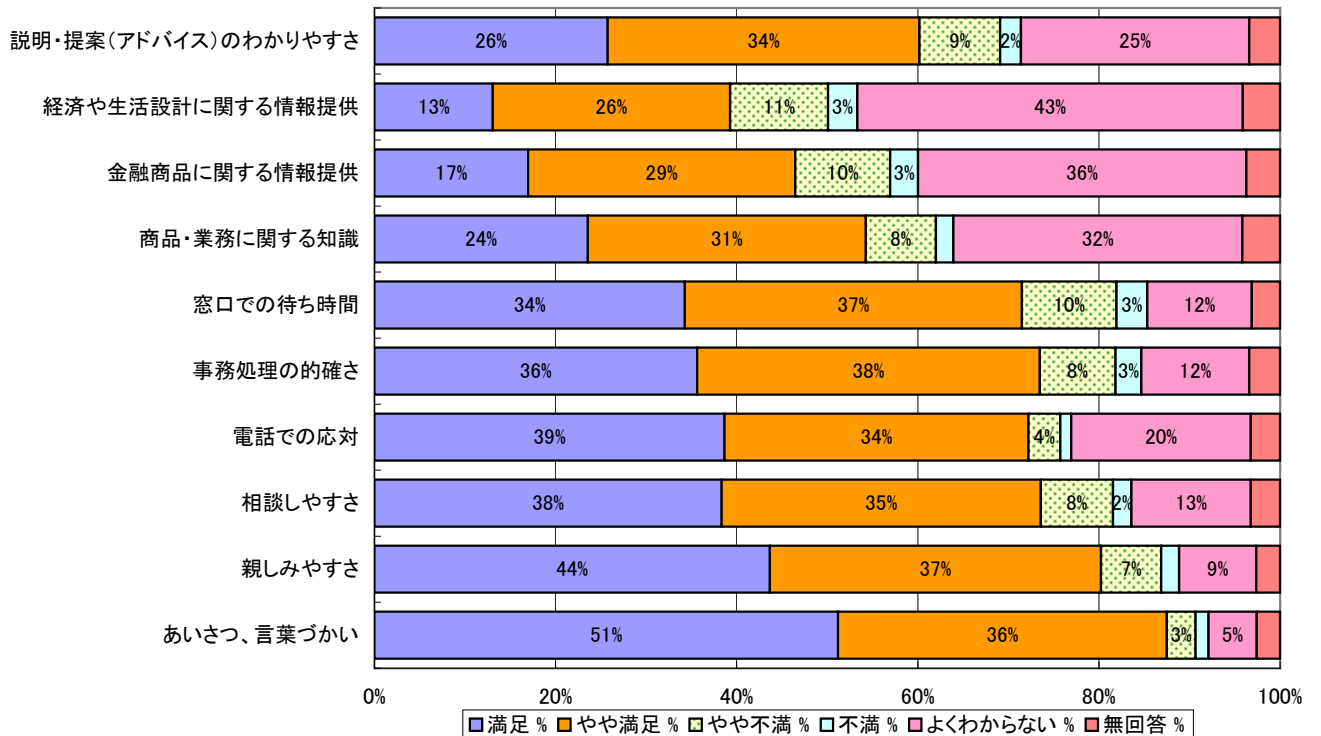
ご融資をお申込み・ご利用される際には、「金融機関、担当者との信頼関係」「金融機関としての堅実さ」を重要とお考えになっているとの回答が多くありました。  
 今後も、経営理念である「堅実で健全な経営」に努め、「お客様中心主義」の姿勢で、お客様に選ばれる銀行を目指して、一層の努力をして参ります。

(4) 静岡中央銀行窓口行員に対する満足度について

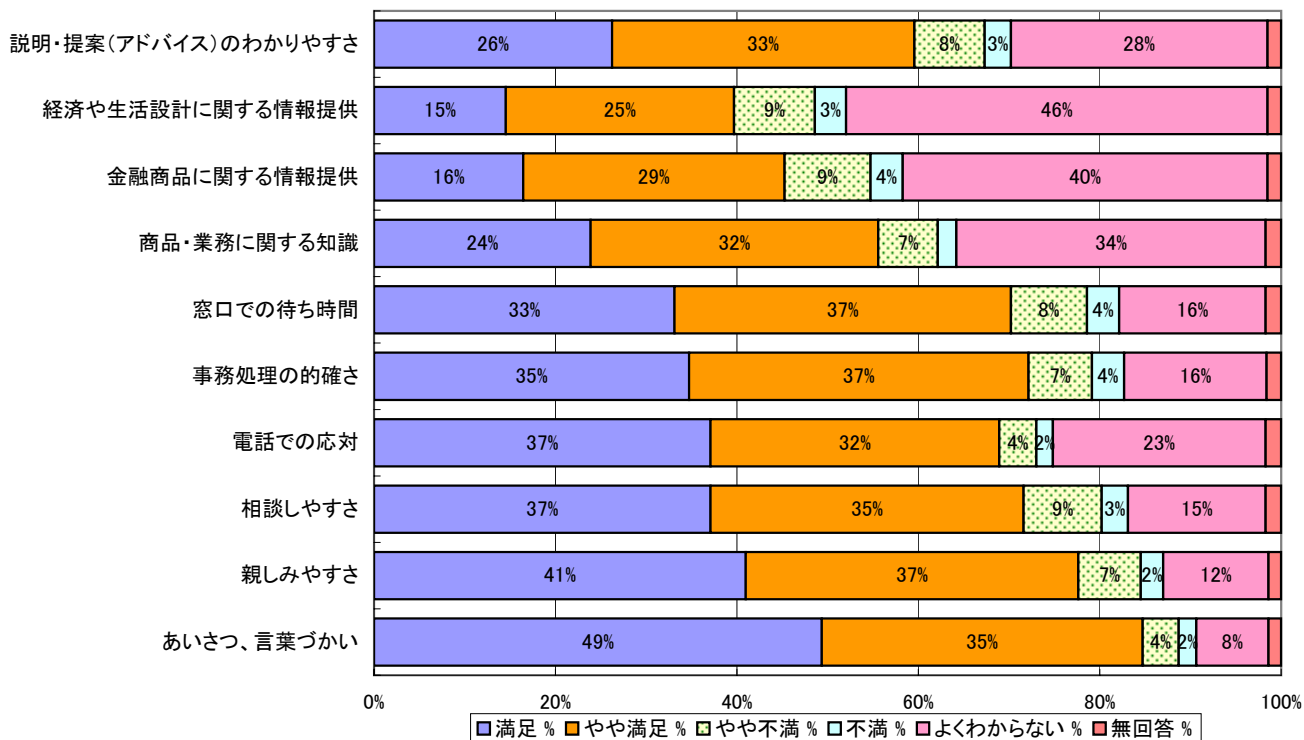
事業所先



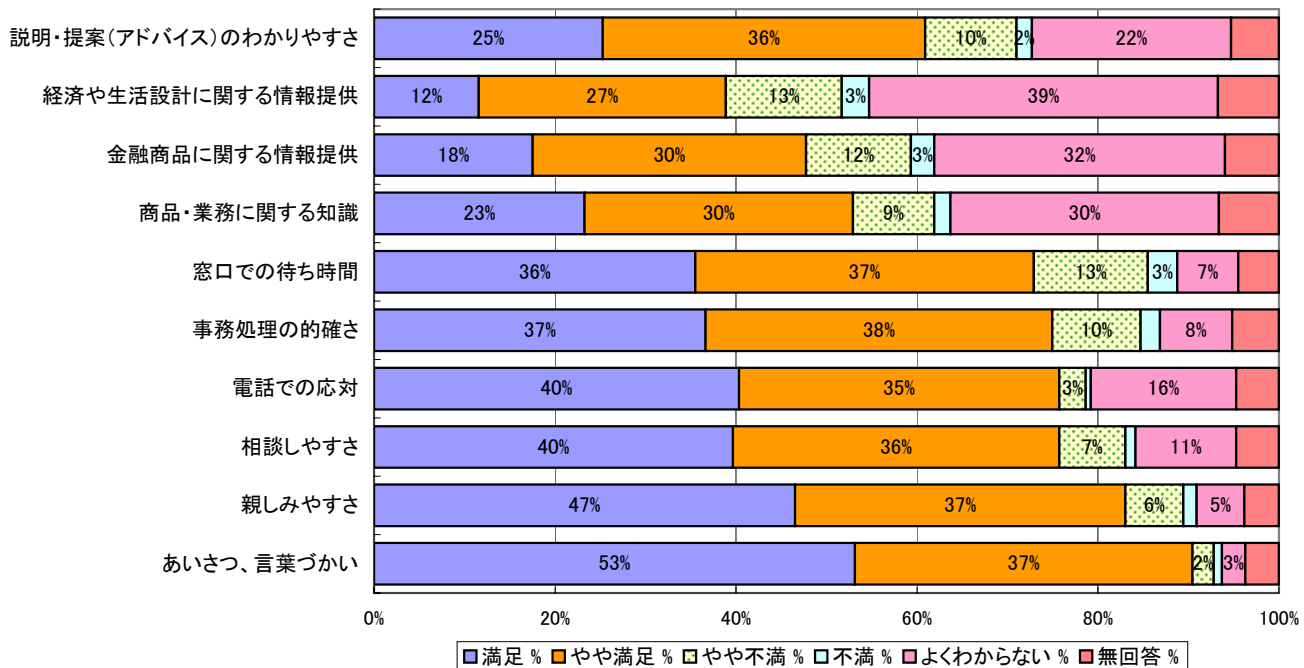
個人先



個人先のうち現役層



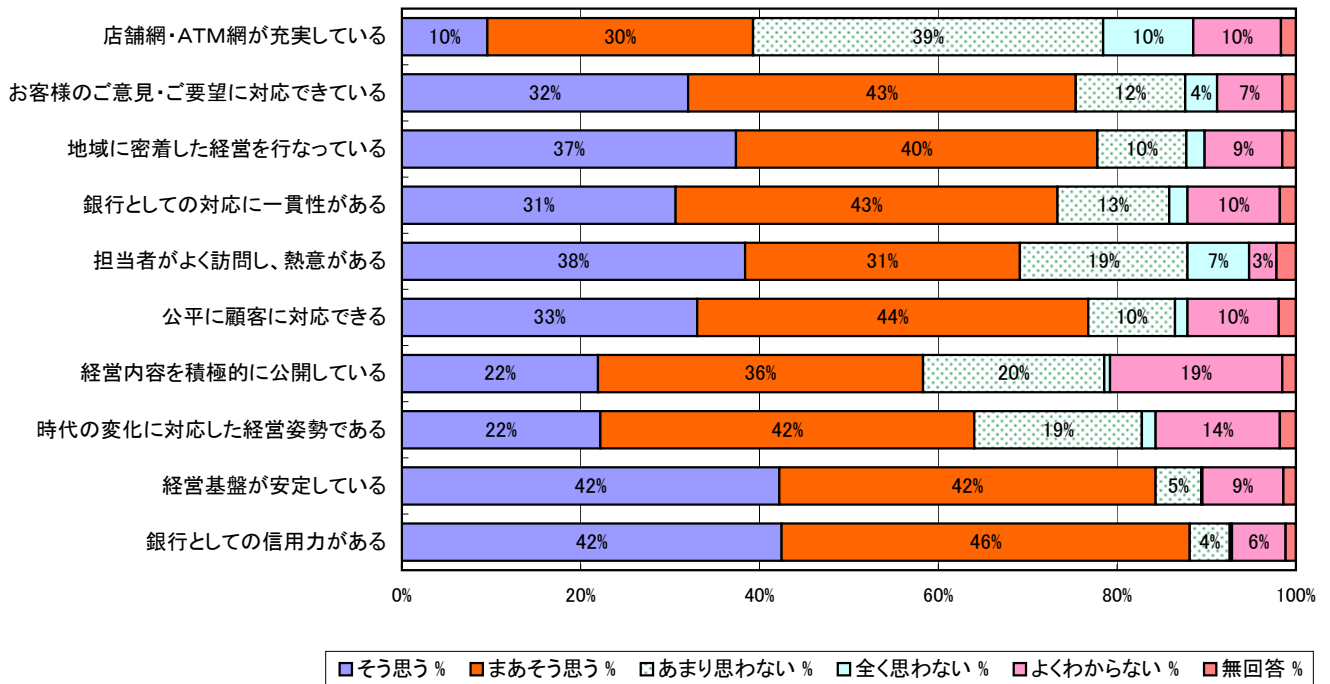
個人先のうちシニア層



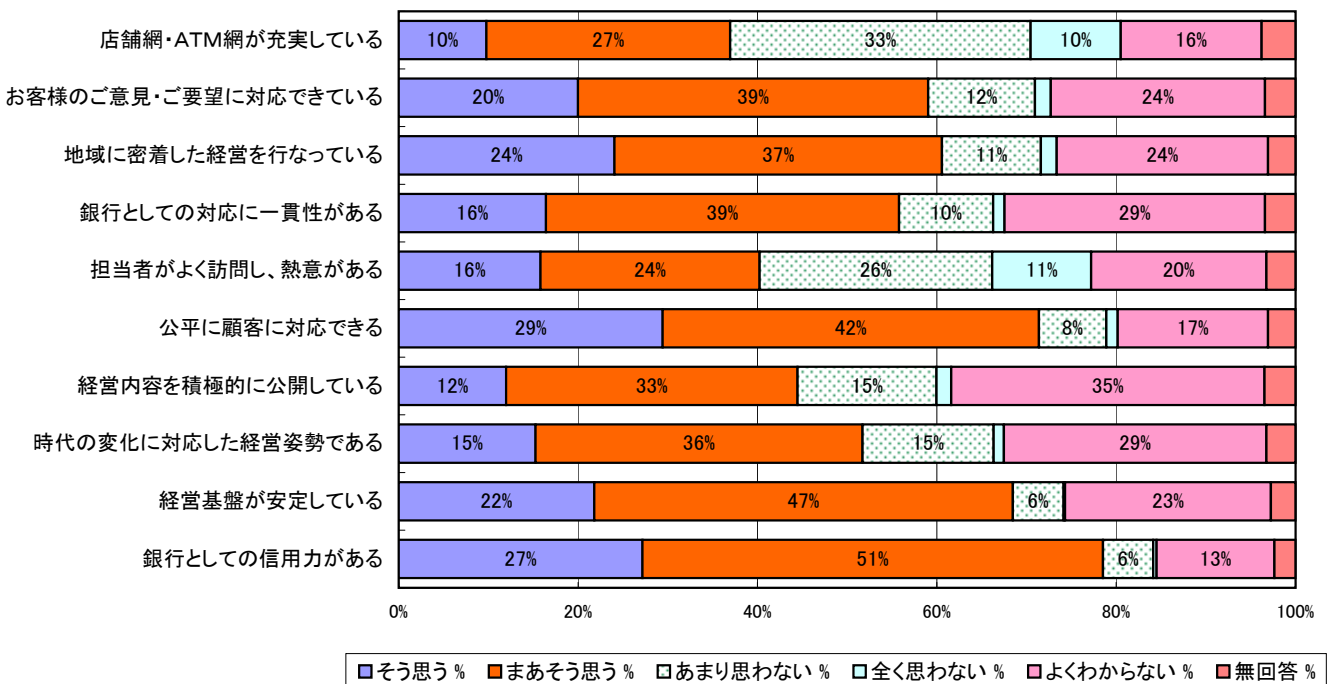
静岡中央銀行の窓口行員に対する満足度については、各項目において概ね「満足」あるいは「やや満足」とのご回答をいただきましたが、経済や生活設計、金融商品に関する情報提供についての満足度が低いとの評価を昨年同様いただきました。引き続き、窓口行員のレベルアップを目指し、今後も研修体制の充実を図って参ります。

(5) 静岡中央銀行に対する印象について

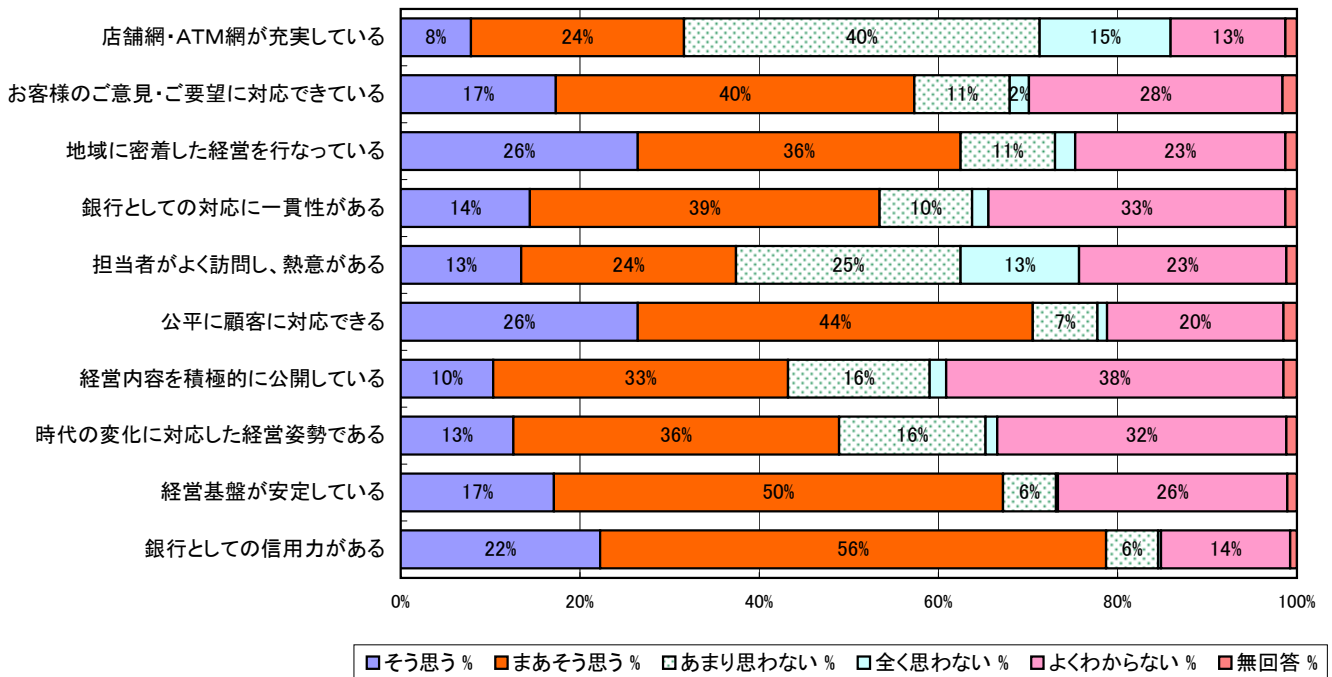
事業所先



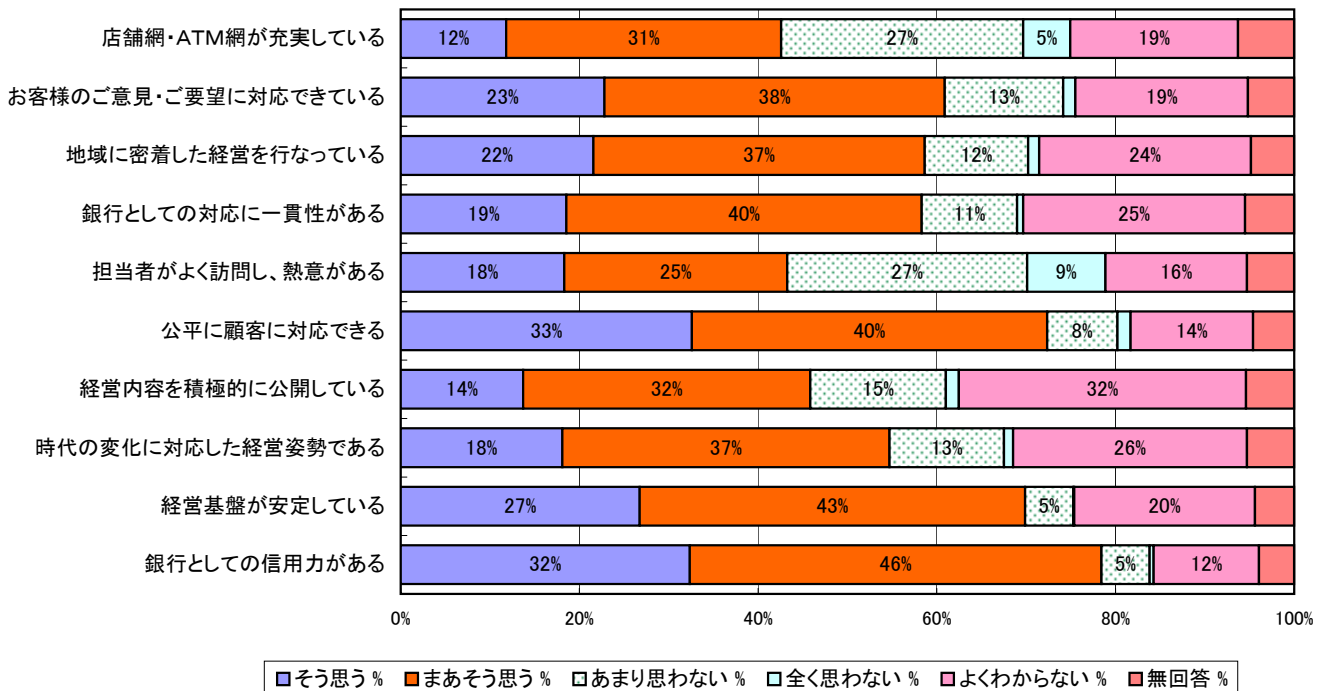
個人先



個人先のうち現役層



個人先のうちシニア層

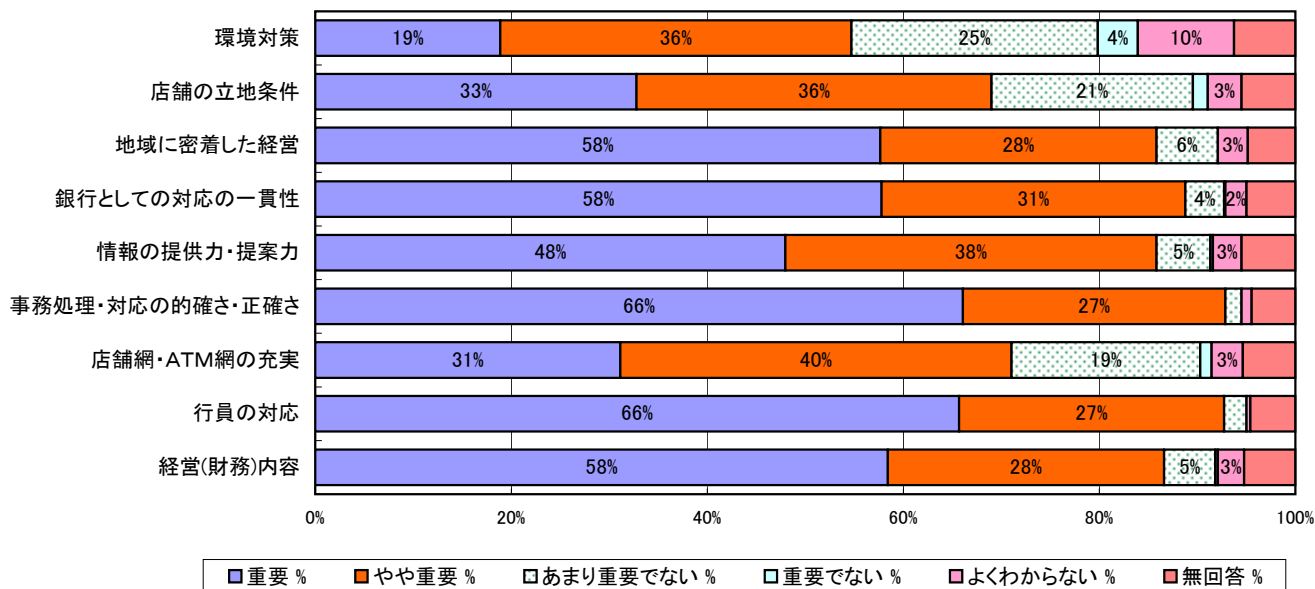


「銀行としての信用力」「安定した経営基盤」「公平な顧客対応」については、高い評価をいただきました。  
 今後もお客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行を目指して、堅実で健全な経営に努めて参ります。

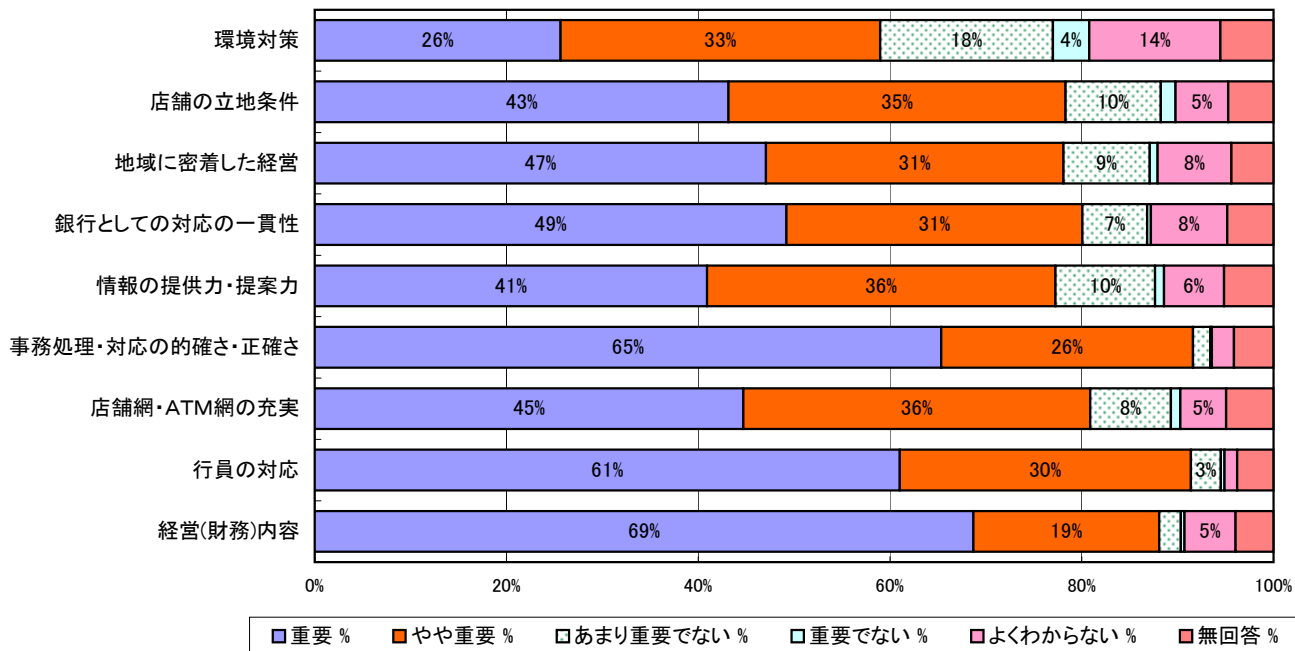


(6)金融機関との取引で最も重要な点について

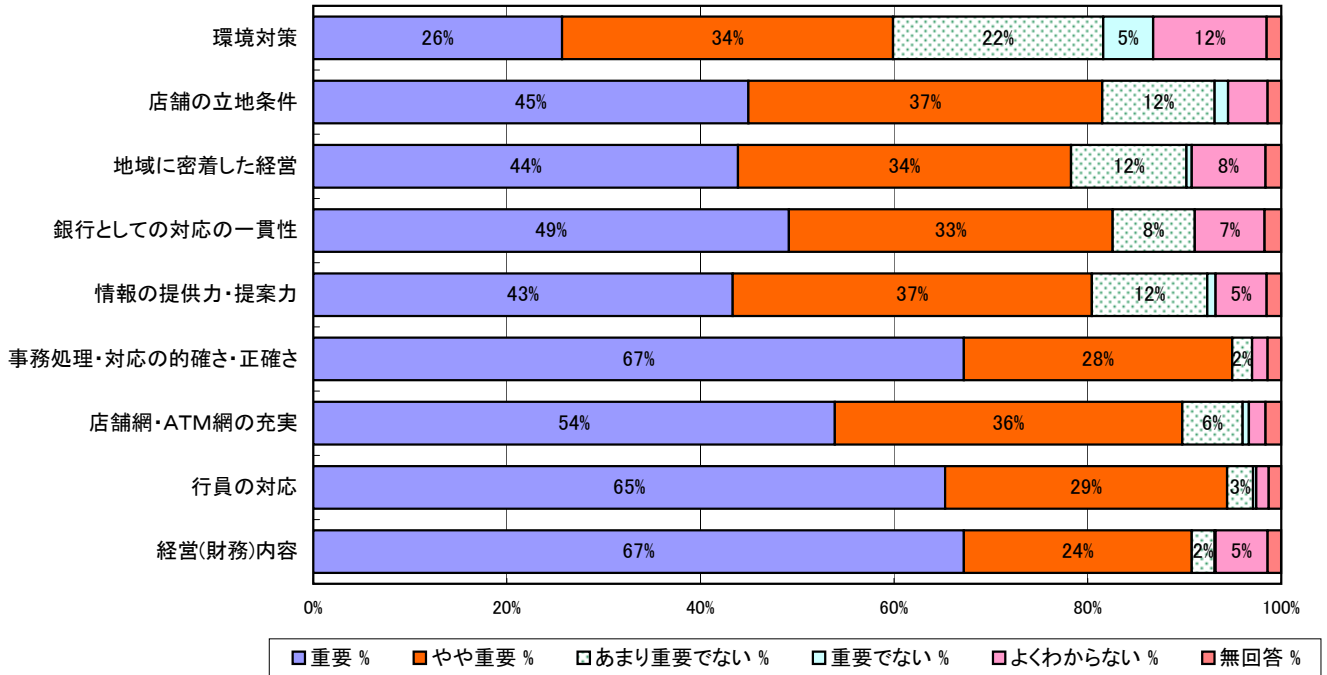
事業所先



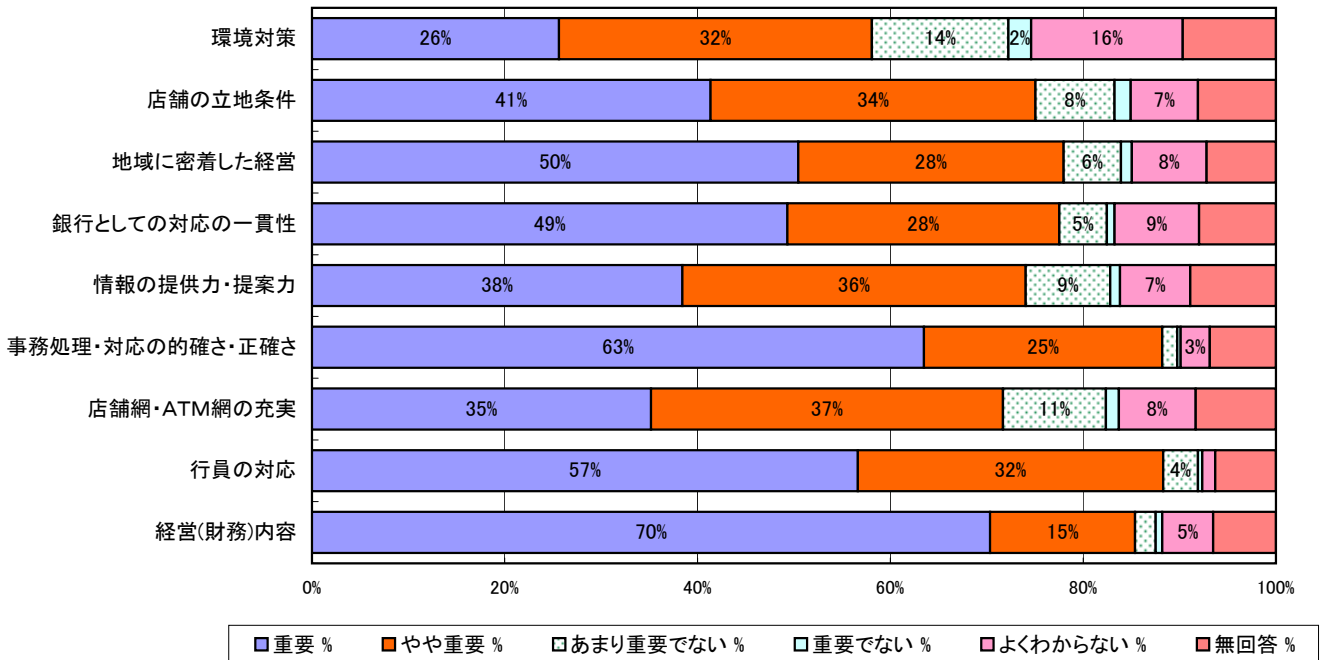
個人先



個人先のうち現役層



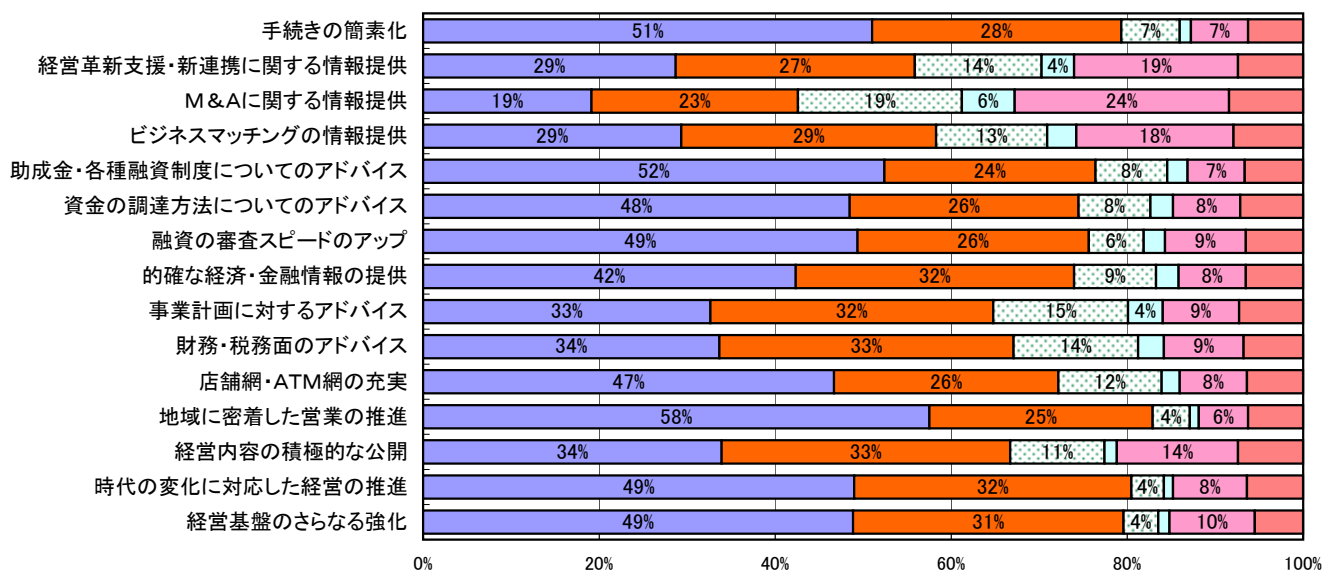
個人先のうちシニア層



金融機関との取引については、「行員の対応」「事務処理・対応の的確さ・正確さ」を特に重要視されているお客様が、昨年同様事業所先・個人先のお客様ともに多くありました。  
引き続き研修体制を充実させ、行員の対応および的確かつ正確な事務処理のレベルアップに努めて参ります。

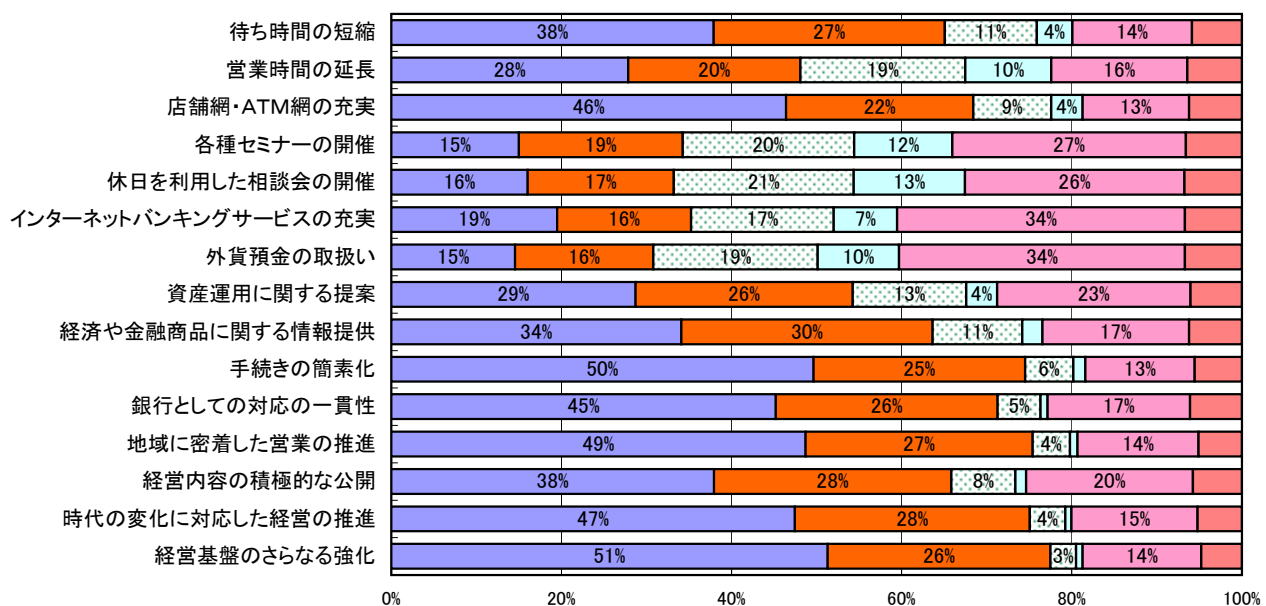
(7) 静岡中央銀行に対する期待感について

事業所先



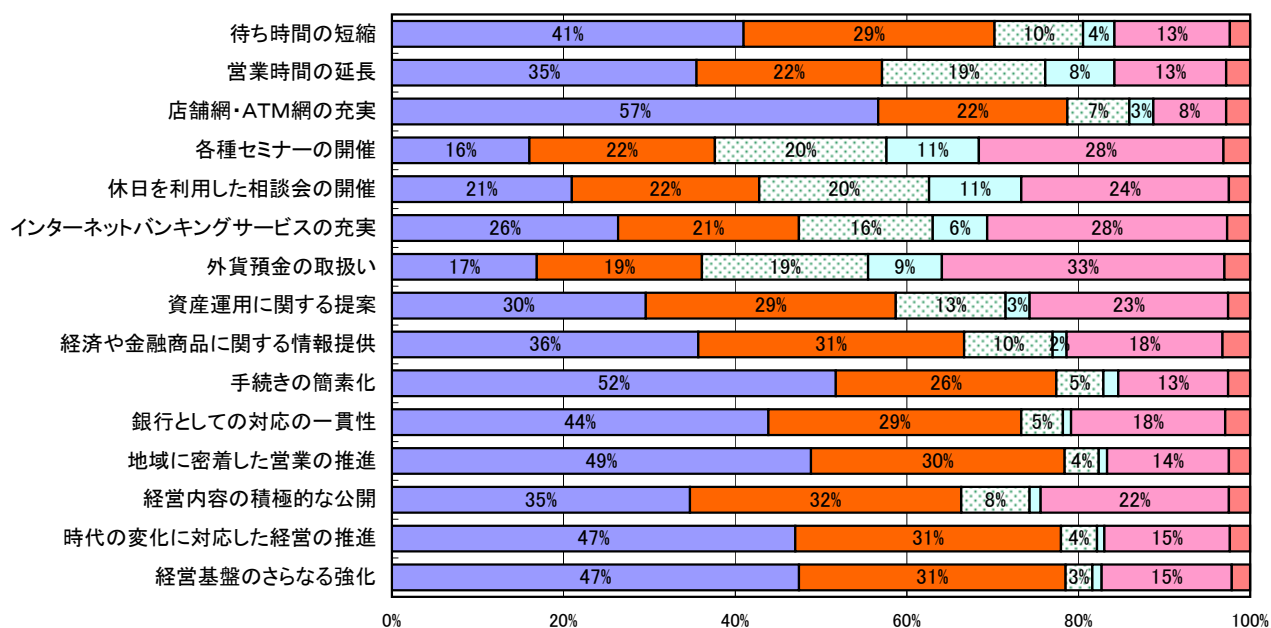
■期待している % ■やや期待している % □あまり期待しない % □期待していない % □よくわからない % ■無回答 %

個人先



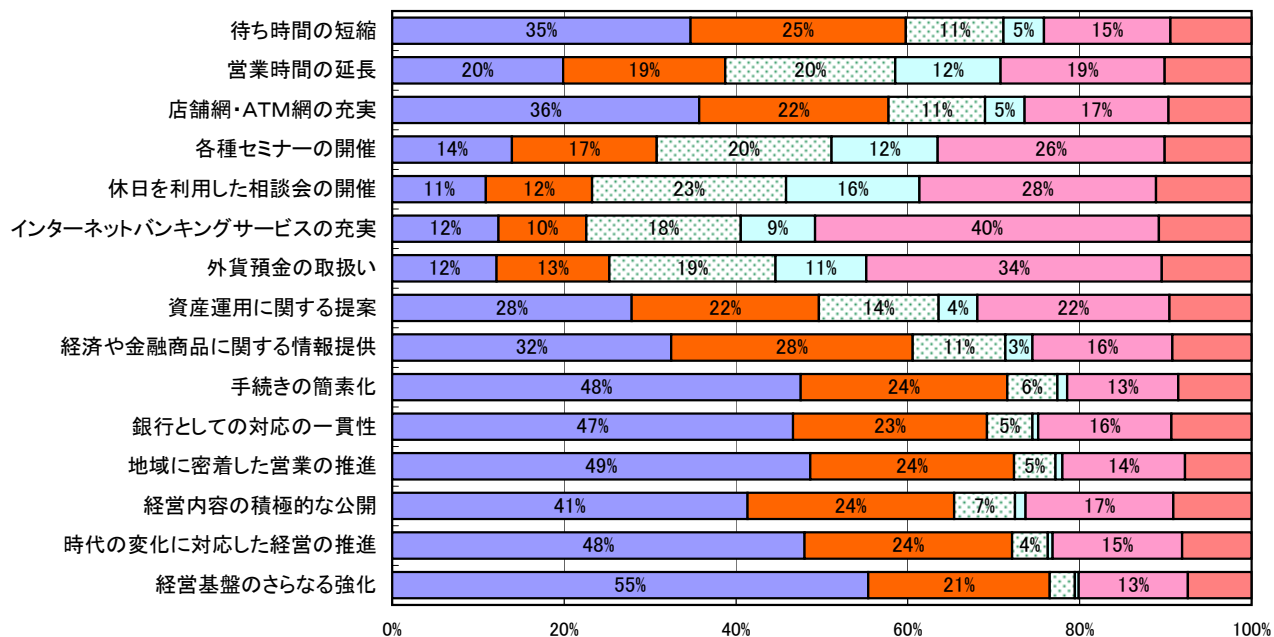
■期待している % ■やや期待している % □あまり期待しない % □期待していない % □よくわからない % ■無回答 %

### 個人先のうち現役層



□期待している % □やや期待している % □あまり期待しない % □期待していない % □よくわからない % □無回答 %

### 個人先のうちシニア層



□期待している % □やや期待している % □あまり期待しない % □期待していない % □よくわからない % □無回答 %

静岡中央銀行に対して、「地域に密着した営業の推進」「経営基盤のさらなる強化」を期待するご回答が多くありました。また、「時代の変化に対応した経営の推進」を期待するご回答が事業所先・個人先とも多く、今後もお客様のニーズに合った商品・サービスの提供に努めて参ります。

### 3. お客様からのご意見・ご要望から反映した主な具体的取組事項（平成21年度中）

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	<b>焼津支店 新店舗オープン記念定期預金の発売（平成21年4月）</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・焼津支店の新築オープンを記念して、焼津市商店街連合会と連携し、焼津市内の商店街で利用できる「お買い物券」を預金額に応じてプレゼントする、「焼津支店 新店舗オープン記念定期預金」を焼津支店にて期間限定で発売。</li> </ul>
	<b>「営業車両活用ローン」の発売（平成21年6月）</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自己所有の営業車両を、運転資金・設備資金の資金調達に活用できる「営業車両活用ローン」を発売。</li> </ul>
	<b>「しずちゅうハイタッチ定期預金」の発売（平成21年6月）</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人のお客様を対象に、預入期間・金額に応じた特別金利の定期預金「しずちゅうハイタッチ定期預金」を期間限定で発売。</li> </ul>
	<b>しずちゅう「あきんどくん元気クーポン券」付定期預金の発売（平成21年10月）</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「お買い物券付定期預金」第2弾として、三島市・三島商工会議所が発行する商品券「あきんどくん元気クーポン券」を預金額に応じてプレゼントする、しずちゅう「あきんどくん元気クーポン券」付定期預金を三島支店・三島北支店にて期間限定で発売。</li> </ul>
店舗	<b>焼津支店 新築オープン（平成21年4月）</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年4月に焼津支店を新築オープン。ロビースペースを拡大し相談ブースを増設した他、全自動貸金庫やバリアフリー設計を採用するなど、お客様により利用しやすい店舗に。</li> </ul>
セキュリティ強化	<b>「しずちゅうビジネスWEB」新機能追加（平成22年1月）</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人向けインターネットバンキング「しずちゅうビジネスWEB」をさらに便利に、安心していただけるよう、「確認パスワード入力時のソフトウェアキーボードの導入」やデータ伝送サービスにおける振込先の最大登録件数の拡大（500件→20,000件）等、新機能を追加。</li> </ul>
CS体制の充実	<b>法務相談の充実</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様からの相続等法務相談に営業店と本部が一体となり適切かつ迅速に対応するため、コンプライアンス統括部による法務相談を平成17年度より開始。平成21年度は715件の法務相談を受け、制度開始以来では2,973件となる。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>また、平成21年度は営業店へ出張講座活動は11回実施したほか、「金融実務家が見た相続よもやま話」と題したお客様セミナーを14回実施。</li> </ul>
	<b>CSホットラインの活用</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様のニーズにさらにお応えするため、「CSホットライン」を創設。営業店がお客様との面談により聞き込んだニーズを日々本部に報告し、経営陣や本部はニーズを整理し、営業店だけでは解決できない案件については、営業店と一体となり顧客ニーズの実現に向け組織的に取組み、平成21年度に寄せられたニーズは3,065件、そのうち顧客ニーズに対応できたものは81件。</li> </ul>