

平成28年度

「お客様満足度調査（アンケート）」結果

**平成28年7月27日
株式会社 静岡中央銀行**

目 次

1. お客様満足度調査（お客様アンケート）方法 …… P 2
2. 調査結果（当行に対する満足度等） …… P 3
 - （1）総合的な満足度
 - （2）窓口行員に対する満足度
 - （3）当行との今後の取引（取引継続意図）
 - （4）事業所先のニーズ
 - （5）情報提供手段
3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取組み …… P 9

1. お客様満足度調査（お客様アンケート）方法

◇ **調査期間** : 平成28年2月1日～平成28年3月18日

◇ **調査対象** : 平成26年12月1日～平成27年12月末の間に当行と新たにお取引を開始いただいたお客様

※事業所先のお客様につきましては、一部既存のお客様も含まれます。

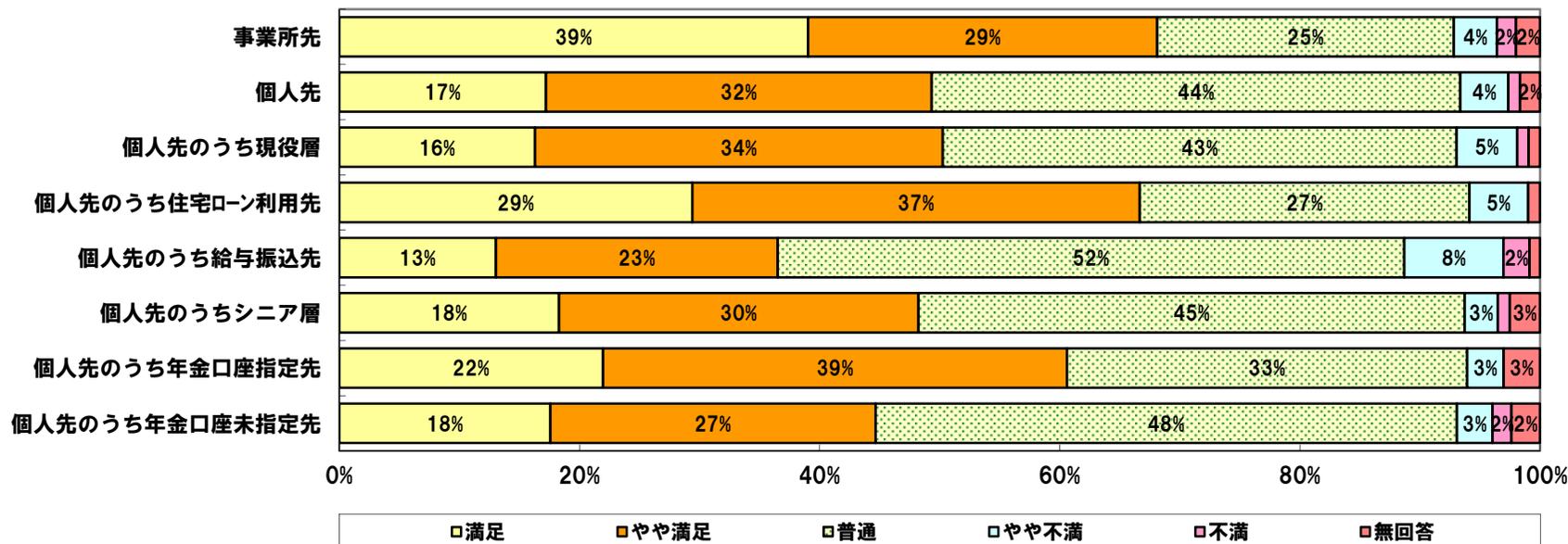
◇ **回答状況** :

アンケート依頼先	調査先数	回答先数	回答率
事業所先（取引先）	993	251	25.3%
個人先（取引先）	4,877	1,749	35.9%
合計	5,870	2,000	34.1%

※お客様のニーズをより詳細に分析するため、個人のお客様につきましては、給与振込先や住宅ローン先を中心とした「現役層」と、年金口座指定先や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いたしました。

2. 調査結果(当行に対する満足度等)

(1) 総合的な満足度



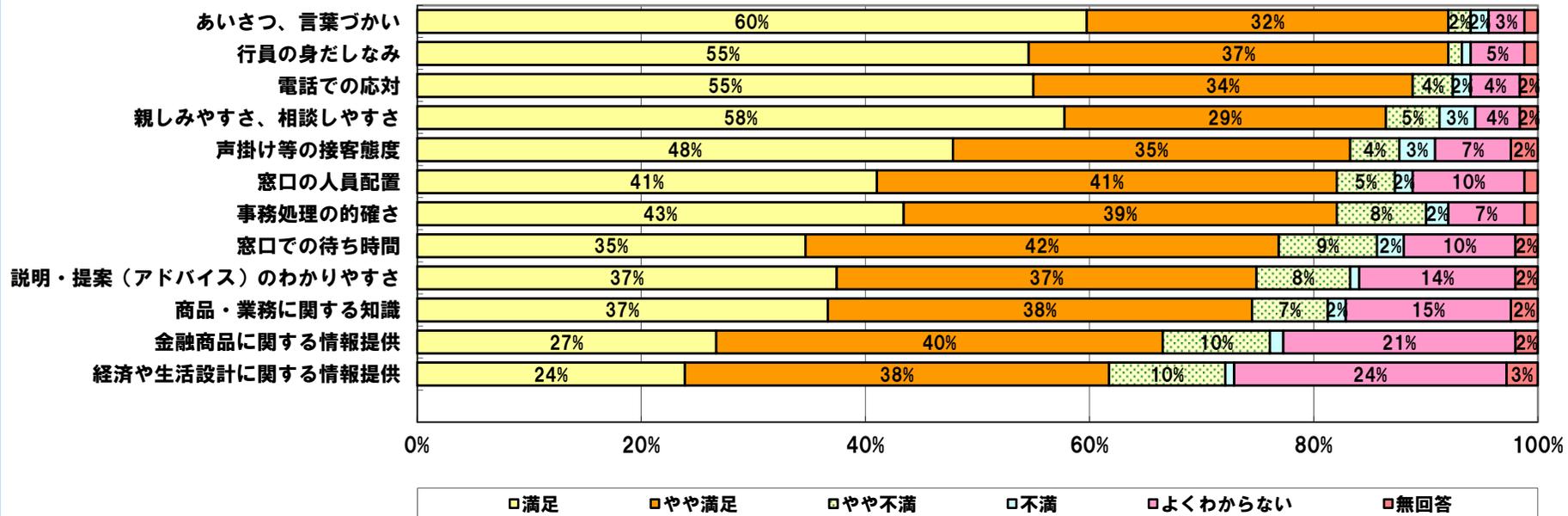
◇ 当行に対する総合的な満足度は、事業所先の68%、個人先の49%のお客様から、「満足」「やや満足」との評価をいただきました。

- ・満足度の高かったお客様・・・住宅ローン利用先(66%)、年金口座指定先(61%)
- ・満足度の低かったお客様・・・給与振込先(36%)、年金口座未指定先(45%)

⇒本結果を真摯に受け止め、お客様の満足度が向上するよう、「お客様中心主義」の姿勢で、ニーズに合った商品・サービスの提供、迅速な対応に努めてまいります。

(2) 窓口行員に対する満足度

◇ 事業所先 ◇

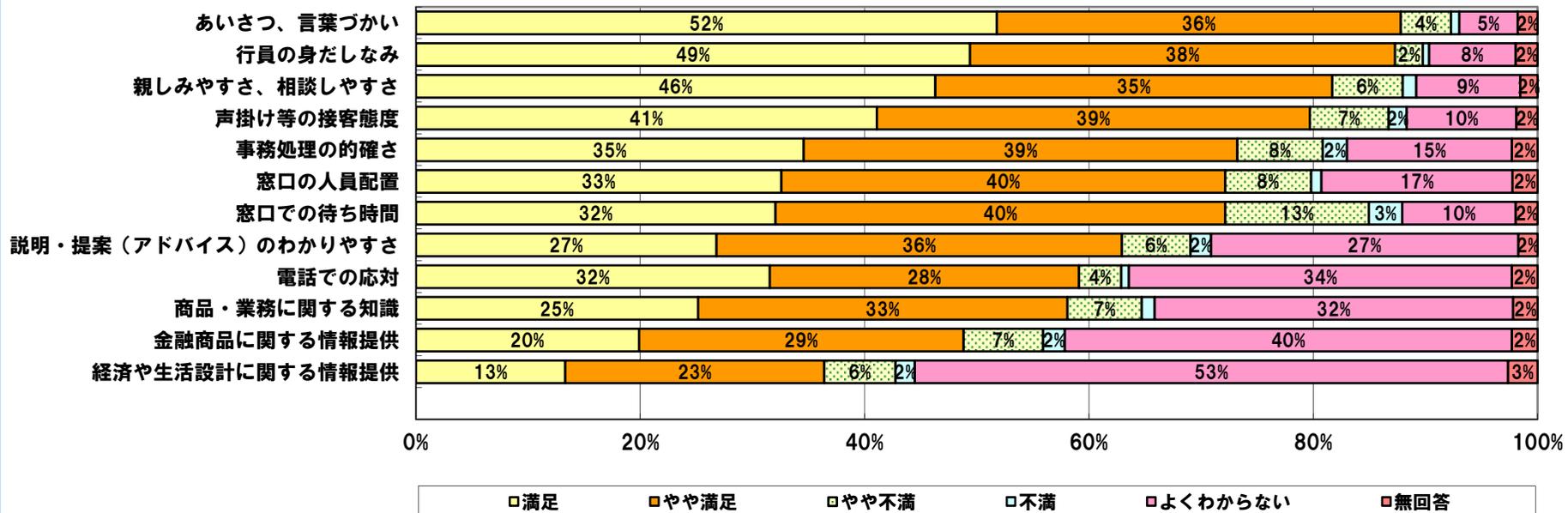


◇ 事業所先のお客様は、「あいさつ」等の基本的項目については、満足度（「満足」「やや満足」の比率）の高い評価をいただきましたが、「情報提供」等の一部項目において、満足度が十分とは言えない結果となりました。

- ・ 満足度の高かった項目・・・あいさつ、行員の身だしなみ（各92%）、電話での対応（89%）、親しみやすさ（85%）
- ・ 満足度の低かった項目・・・経済や生活設計に関する情報提供（62%）、金融商品に関する情報提供（67%）

⇒行員の知識向上等により、質の高いサービスの提供に努め、お客様に信頼されるベストパートナーを目指してまいります。

◇ 個人先 ◇

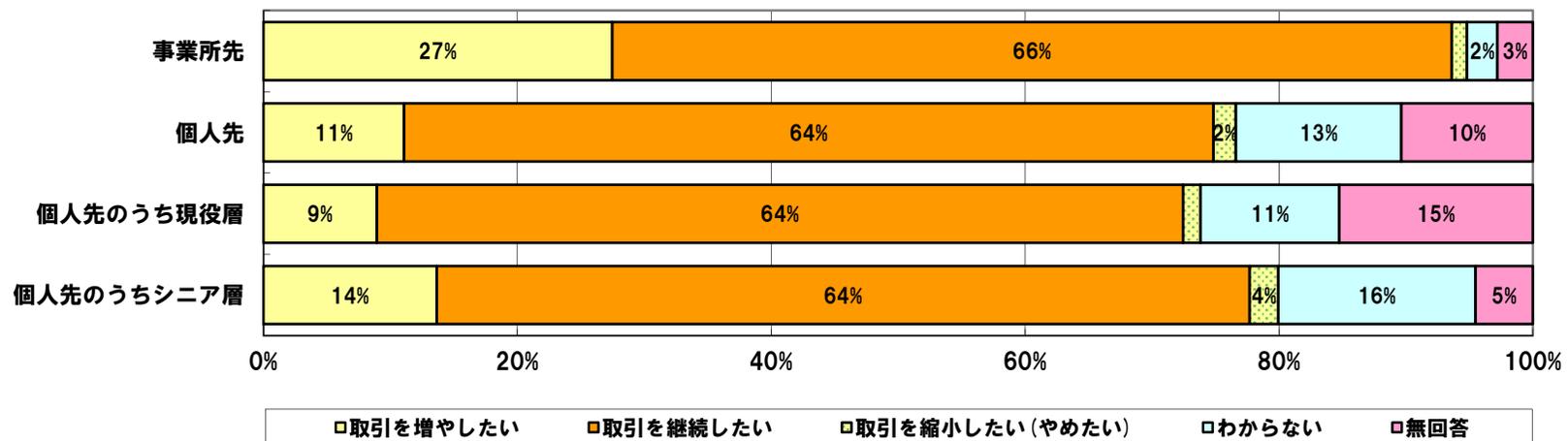


◇ 個人先のお客様においても、「あいさつ」等の基本的項目については、満足度（「満足」「やや満足」の比率）の高い評価をいただきましたが、「情報提供」等の一部項目において、満足度が十分とは言えない結果となりました。

- ・満足度の高かった項目・・・あいさつ（88%）、行員の身だしなみ（87%）、親しみやすさ（81%）
- ・満足度の低かった項目・・・経済や生活設計に関する情報提供（36%）、金融商品に関する情報提供（49%）

⇒事業所先のお客様同様、行員のレベルアップを図り、お客様のニーズをトータルサポートできるよう努めてまいります。

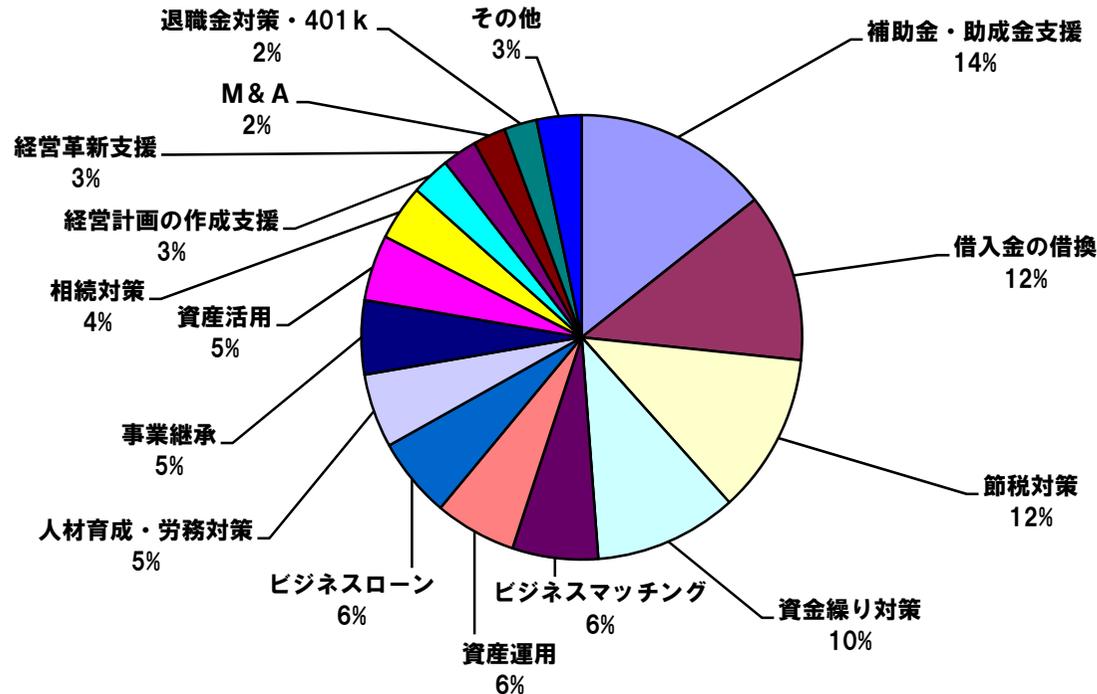
(3) 当行との今後の取引（取引継続意図）



◇ 当行との今後の取引（取引継続意図）については、事業所先の93%のお客様から、個人先の75%のお客様から、「取引を増やしたい」又は「取引を継続したい」との評価をいただき、取引を縮小したい（やめたい）との評価は、事業所先、個人先とも2%未満に止まりました。

⇒お客様が「取引を増やしたい」「知人・友人に当行との取引を奨めたい」と思えるよう、お客様のご期待にお応えし、信頼される銀行となるよう努めてまいります。

(4) 事業所先のニーズ

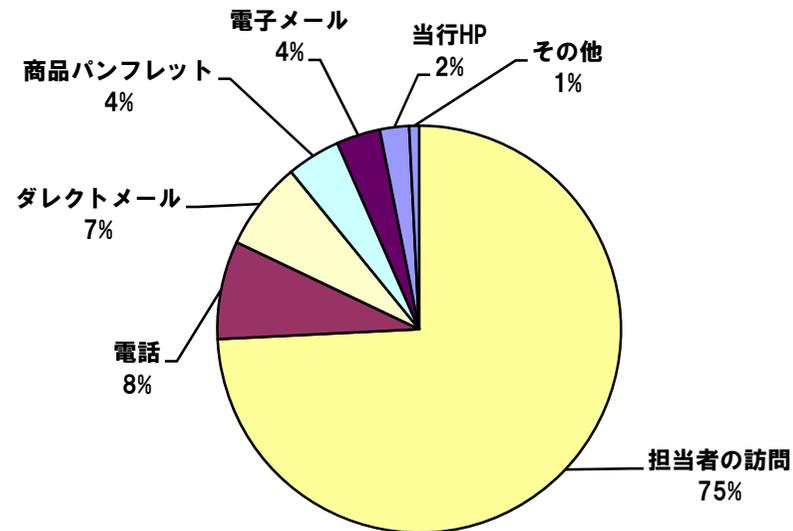


◇ 事業所先のお客様のニーズは、「補助金・助成金支援（14%）」が最も多く、次いで「資金繰り対策（10%）」「ビジネスマッチング（6%）」「経営計画の作成支援（3%）」等、本業支援に関するニーズが多い結果となり、この他「事業承継（5%）」「相続対策（4%）」に関するニーズも年々高まってきました。

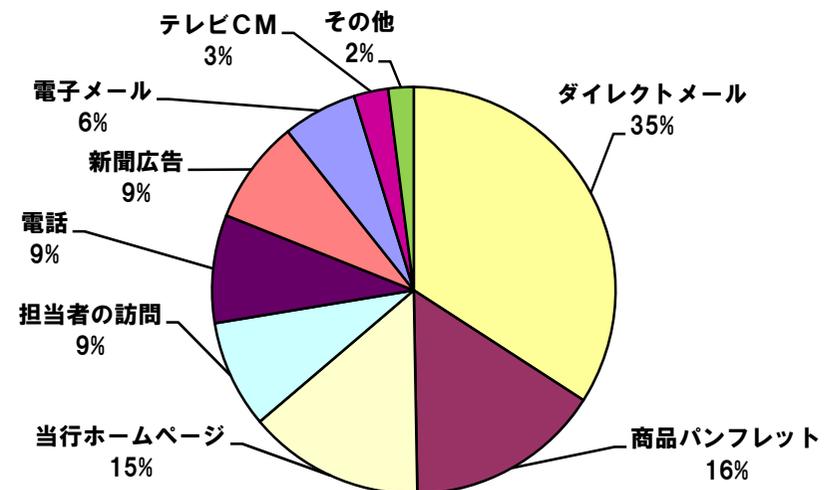
⇒今後も、お客様の多種多様なニーズに迅速にお応えできるよう、従来以上にマーケティングや外部機関との連携を強化し、本支店一体となって、事業性評価向上による本業支援等、コンサルティング機能の発揮に努めてまいります。

(5) 情報提供手段

◇ 事業所先 ◇



◇ 個人先 ◇



◇ 最も適した情報提供手段として、事業所先のお客様については、「担当者への訪問（75%）」が最も多く、次いで「電話（8%）」「ダイレクトメール（7%）」という結果となりました。

◇ 個人先のお客様については、「ダイレクトメール（35%）」が最も多く、次いで「商品パンフレット（16%）」「当行ホームページ（15%）」という結果となりました。

⇒今後も、お客様一人ひとりのニーズにお応えできるよう、迅速かつ確かな情報提供に努めてまいります。

3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取組み

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	<p>◇「<u>地域貢献定期預金</u>」の販売</p> <p>○地元商店街等との連携による「お買い物券付定期預金」を積極展開。 平成27年度は、13地区（静岡県内8地区、神奈川県内5地区）、18回実施。</p> <p>※累計（H19/12～H28/3）</p> <ul style="list-style-type: none">・実施回数 : 89回（21地区・26店舗）・お買い物券配布先数 : 延24,124名・お買い物券配布額 : 約1億27百万円・新規口座開設先数 : 延9,990名・預入金額 : 約642億円 <p>○浜松産特別栽培米「やら米か」をプレゼントする地産地消定期預金「やら米かプレゼント定期預金」の販売を、遠州エリア4ヵ店で実施（H23/10～毎年10月実施予定）。</p> <p>※累計（H23/10～H28/3）</p> <ul style="list-style-type: none">・実施回数 : 5回・やら米か配布先数 : 延4,333名・やら米か配布量 : 約16,000kg（16トﾝ）・新規口座開設先数 : 延1,141名・預入金額 : 約82億円 <p>◇<u>クレジットラインリリーフ（個人事業主専用）充実</u></p> <p>○個人事業主の方の高いニーズに応えるため、インターネットによる申込受付を開始（H27/5）。 パソコンから24時間申込が可能となり、利便性が大幅に向上。</p>

3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取り組み

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	<p>◇<u>CSローン3商品（CSフリーローン、CSカードローン、CSオートローン）導入（H27/4）</u></p> <p>○個人のお客様向けに、「CSローン3商品」の販売を開始。 3商品とも、「来店不要・インターネットで簡単申込・24時間受付」が特長。</p>
イベント・セミナー	<p>◇<u>「富士山フォトコンテスト」の実施</u></p> <p>○“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、地域経済活性化を目的として、「富士山フォトコンテスト」開催（H23/5～毎年開催）、最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。</p>
	<p>◇<u>「しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」の開催</u></p> <p>○学童の心身の健全な育成支援のため、「静岡県野球連盟」および「静岡県少年野球振興会」と共催し、「しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」開催（H24/9～毎年開催）。 同予選会を対象に「はつらっプレーフォトコンテスト」も開催。</p>
	<p>◇<u>「しずちゅうビジネスクラブセミナー」開催</u></p> <p>○平成27年11～12月、ビジネスクラブセミナーを3会場（横浜市、沼津市、掛川市）で開催。 プロゴルファー・解説者としてご活躍の“村口史子氏”を講師にお招きし、ゴルフを通じた様々な体験談について講演、総勢338名が参加。</p>

3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取組み

項目	主な具体的内容
店舗関連	<p data-bbox="533 427 1556 464">◇CSショップ4号店「ららぽーと海老名出張所」オープン (H27/10)</p> <p data-bbox="566 501 1906 651">○“平日夕方や土日でも利用したい”というお客様の声にお応えするため、「CSショップ」を展開 (H19/12～) し、各種イベントやセミナーなど、様々な取組みを実施。 平成27年10月、神奈川県 県央地区、最大規模の大型商業施設「ららぽーと海老名」内にCSショップ4号店「ららぽーと海老名出張所」オープン。</p> <p data-bbox="533 751 1637 788">◇浜松支店 浜松南営業センター出張所 (H27/5) 新築リニューアルオープン</p> <p data-bbox="533 825 1223 861">◇東京支店 (H27/6) 移転リニューアルオープン</p> <p data-bbox="566 898 1951 1094">○お客様が気軽に立ち寄れ、安心して利用いただける快適な店舗となるよう、計画的な店舗リニューアルを実施。 平成27年度は、7月に「浜松支店 浜松南営業センター出張所」を新築リニューアルオープン。 また、「東京支店」及び併設している「京浜住宅ローンセンター」を移転し、8月から新店舗での営業を開始。</p>