

お客様満足度アンケート調査結果

弊社では、お客様のニーズの把握、金融サービスの提供を目的として、平成17年度から毎年1度、「お客様満足度」に関するアンケートを実施しております。

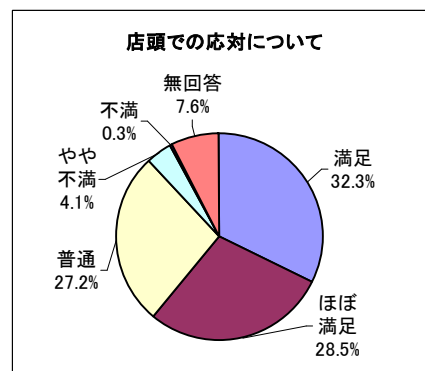
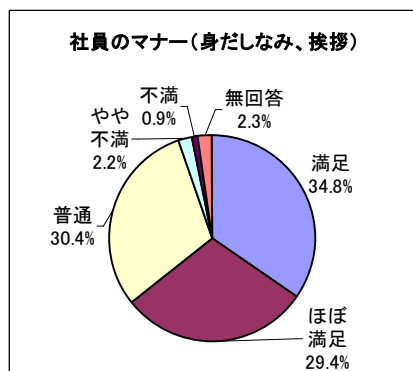
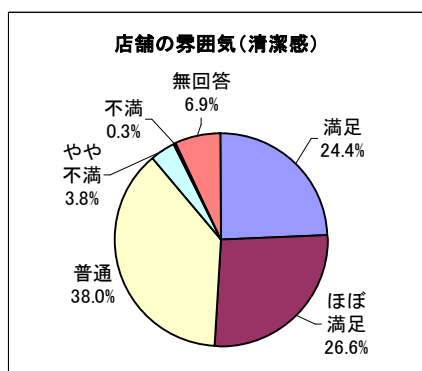
平成23年2月に実施いたしました調査の概要、アンケート調査結果につきまして下記のとおりご報告いたします。

アンケートにご協力いただきましたお客様に心より厚く御礼を申し上げます。

お客様からいただきました貴重なご意見やご要望を取り入れ、今後ともお客様のニーズに応じた金融商品やサービスのご提供、利便性の向上に努めてまいります。

- 調査期間 平成23年2月15日～3月15日
- 調査方法 ・ご登録のお客様1,000名にご郵送
・各本支店の店頭にご来店されたお客様に配布
- 回答数 316件
- アンケート調査結果

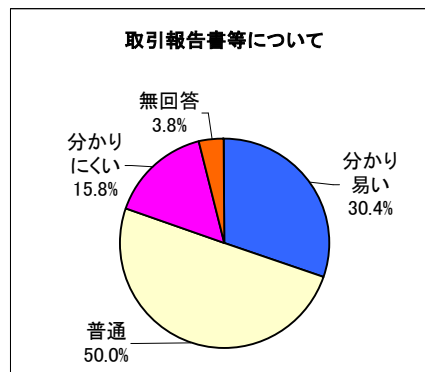
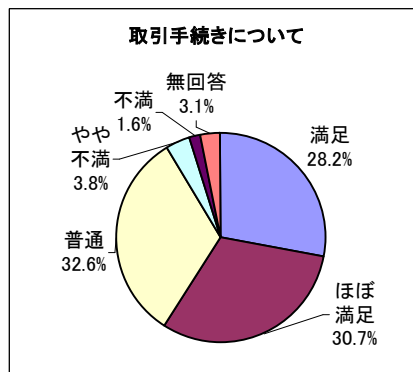
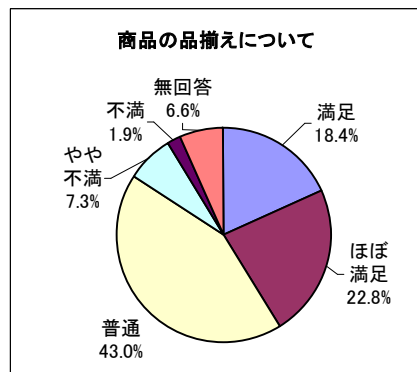
1.窓口について



店舗の雰囲気については51.0%、社員のマナーについては64.2%、店頭での対応については60.8%のお客様から「満足」「ほぼ満足」とのご回答をいただきました。

今後も明るい雰囲気と清潔な店舗づくりに努めるとともに、お客様に満足していただけるよう、正確、迅速、丁寧な対応に心がけてまいります。

2.商品・サービス等について



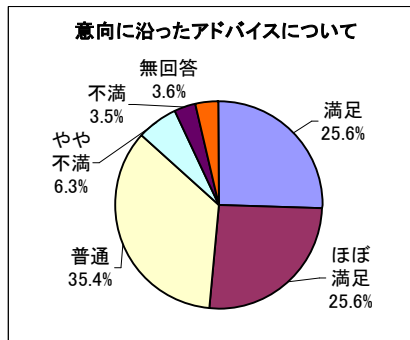
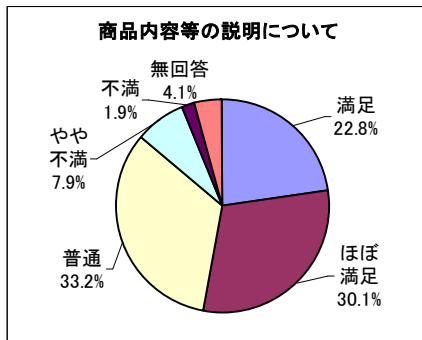
商品の品揃えについては41.2%、取引手続きについては58.9%のお客様から「満足」「ほぼ満足」とのご回答をいただきましたが商品の品揃えについて9.2%のお客様から「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。

引き続き、商品の品揃えの充実を図るとともに、お客様のニーズに応じた商品の提供ができるよう、営業員の知識向上に努めてまいります。

取引報告書等については「分かり易い」とのご回答が30.4%と満足度は低く、「分かりにくい」とのご回答が15.8%ありました。取引残高報告書の文字が小さくて見づらいのご意見をいただいております。昨年12月に印字文字サイズを拡大するなどの改善を図りましたが、更なる改善が必要であると再認識いたしました。

お客様のご意見を真摯に受け止め、今後とも取引報告書等各種ご報告様式の見直し等に努めてまいります。

3.お客様への商品・サービスに係る説明、勧誘等について

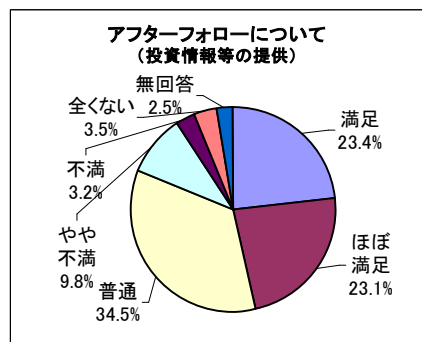


商品内容等の説明については52.9%のお客様から「満足」「ほぼ満足」とのご回答をいただきましたが、9.8%のお客様から「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。

また、意向に沿ったアドバイスについては51.2%のお客様から「満足」「ほぼ満足」とのご回答をいただきましたが、9.8%のお客様から「不満」「やや不満」とのご回答をいただきました。

お客様のご要望やニーズにお応えするうえで営業員の知識や能力向上がなによりも重要であると認識しております。研修や支店勉強会を通じて、金融商品に関する知識の向上を図り、分かりやすさ、丁寧さを基本として説明態勢を強化してまいります。

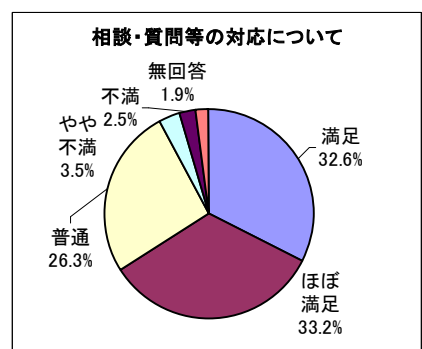
4.取引後の情報提供等について



アフターフォローについては「満足」「ほぼ満足」が46.5%、「不満」「やや不満」が13.0%、「全くない」とのご回答を3.5%のお客様からいただきました。お取引後の投資商品に関する状況、今後の市況見通し等、お客様への的確な投資情報を提供できるよう、営業員の資質向上に努めてまいります。お客様のニーズに応じた参考資料等のご提供を心がけております。どうぞ遠慮なく担当者にお申し付けください。

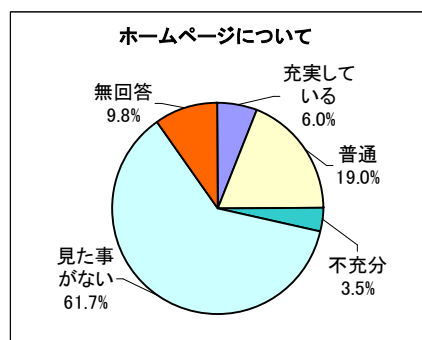
セミナー開催に関する要望をいただいておりますが、毎週水曜日、各本支店店頭において「株価チャート分析」、「直近の経済情勢」など多岐にわたる金融情報をテーマに「八幡の眼」を開催しております。どうぞお気軽にお立ち寄りください。

5.お客様からの相談・質問等に関する対応について



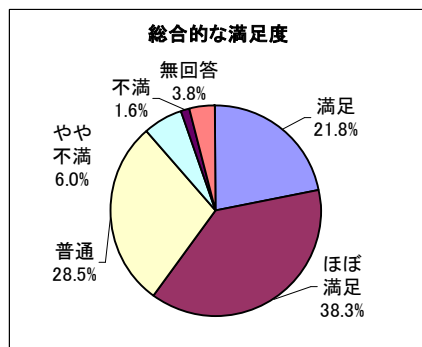
相談・質問等の対応については65.8%のお客様から「満足」「ほぼ満足」とのご回答をいただきましたが、6.0%のお客様から「不満」「やや不満」と評価をいただいております。今後もお客様からの相談、質問等に対して迅速かつ適切な対応ができるよう、社員の育成に努めるとともに、お客様の声、ニーズの把握に努め、お客様満足度向上の取組みを継続してまいります。

6.弊社のPR(情報開示等)について



ホームページについては「充実している」が6.0%、「見た事がない」とのご回答を61.7%のお客様からいただきました。今後もより多くのお客様から関心をお寄せいただけるよう、内容の充実とPRに努めてまいります。

7.総合的な満足度について



総合的な満足度では、60.1%のお客様から「満足」「ほぼ満足」とのご回答をいただきましたが、決して高い評価ではありません。お客様からいただきました貴重なご意見やご要望を業務に反映させるとともに、今後もより一層お客様満足度の向上に努めてまいります。