



きらやか銀行

「利用者満足度」調査結果

- 「利用者満足度」調査結果 個人のお客様 ……P2～P7
- 「利用者満足度」調査結果 法人のお客様 ……P8～P16
- 調査結果を踏まえた主な改善策 ……P17～P18



きらやか銀行

「利用者満足度」調査結果

【個人のお客様】



調査実施概要（個人のお客様）

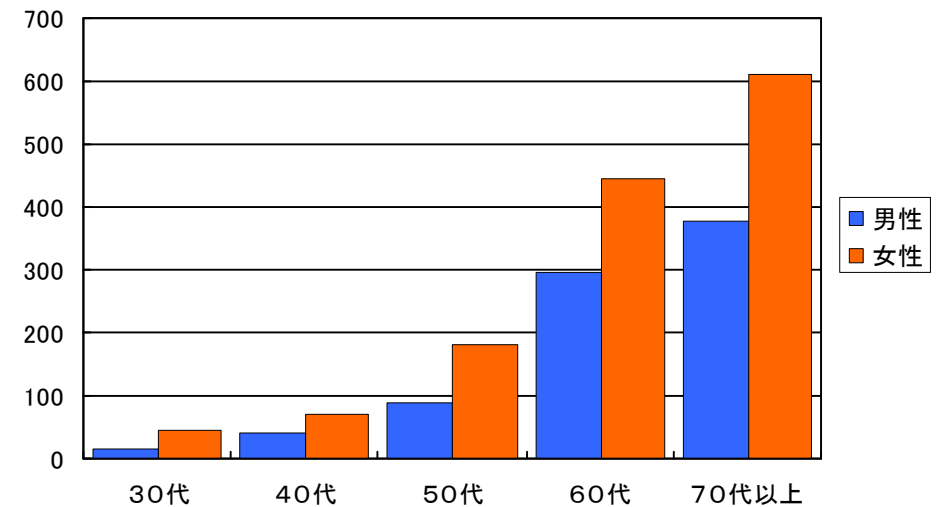
3

調査実施概要

- 調査手法：郵送調査及びコールセンターによるアンケート調査
- 調査対象者：お取引いただいている個人のお客様
- 調査期間：平成25年5月24日～6月14日
- DM送付先：5,168 先
- 回答数：2,188 先
- 回収率：42.3%
- 調査項目
 1. 店内ディスプレイ
 2. 窓口の待ち時間
 3. 行員の分かりやすい説明
 4. 店舗の清掃状況
 5. 行員の誠意ある対応
 6. 行員のあいさつ
 7. 行員の言葉づかい
 8. 行員の身だしなみ

ご回答いただいたお客様の基礎情報

性別・年齢別 先数



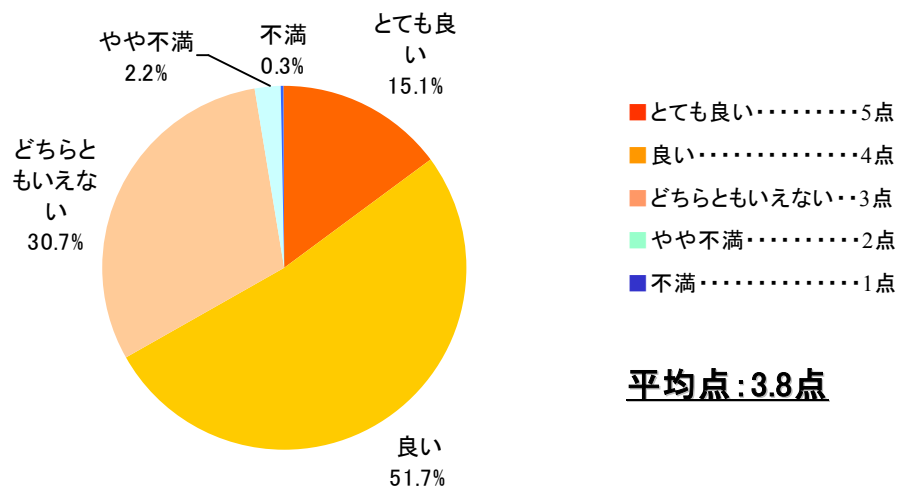


調査結果（個人のお客様）

4

店内ディスプレイについての評価

■ 店内ディスプレイは、多くのお客様から高い評価（とても良い＋良い）をいただきました。一方、改善要望につきましては、その内容を該当店舗に通知し、速やかに改善を図ってまいります。



【店内ディスプレイを評価するご意見】

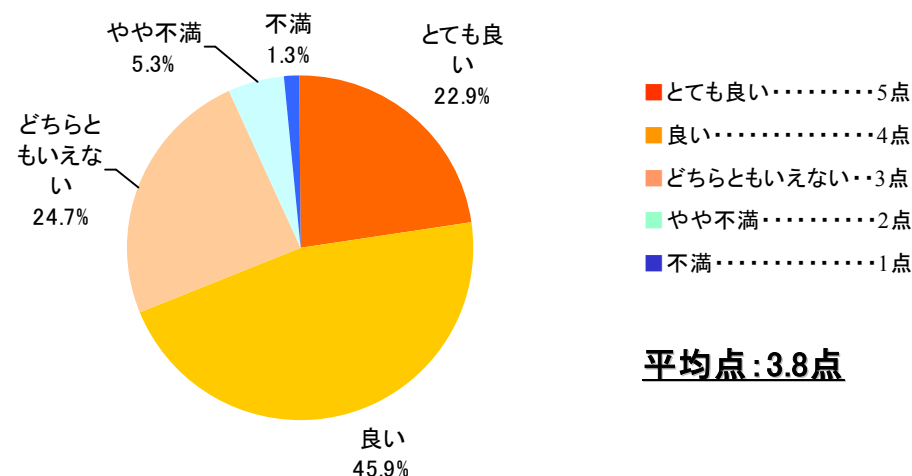
- 店内の装飾は季節に合わせていて、私たちの目を楽しませてくれています。
- 店内は明るく感じられ、また、いろいろな商品案内が掲示されていてとても良かったです。

【店内ディスプレイに関する不満や改善要望】

- 狭いのにゴチャゴチャと諸道具類が置かれていて息苦しい感じがします。
- 金利が良い預金商品の案内等は、店内だけでなく、外からも見えるように貼ってください。

窓口の待ち時間についての評価

■ 窓口の待ち時間は、約7割のお客様から高い評価（とても良い＋良い）をいただきました。一方、改善要望をいただいた店舗につきましては、その要因分析並びに改善策の実施により、ご満足いただけるよう努めてまいります。



【窓口の待ち時間を評価するご意見】

- 他行より待ち時間が短くて、不快な思いをしたことはありません。
- 窓口がとても庶民的で親しみやすく、また処理が早くて満足しています。

【窓口の待ち時間に関する不満や改善要望】

- 待ち時間がちょっと長いです。お客さんが多い時は窓口対応を増員するなど臨機応変にすべきです。
- 月に数回、窓口が混み合う時の対応をもう少し速やかにしてもらいたい。

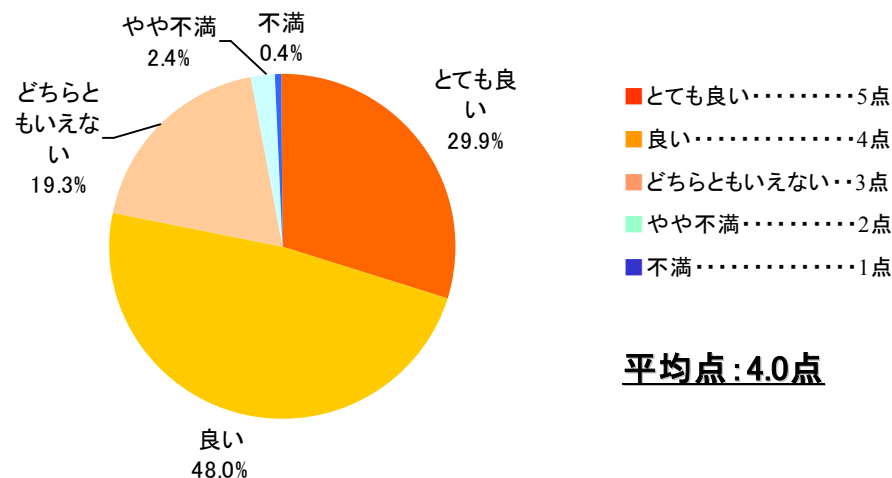


調査結果（個人のお客様）

5

行員の分かりやすい説明についての評価

■行員の分かりやすい説明は、約8割のお客様から高い評価（とても良い＋良い）をいただきました。今後も接客と業務知識の習得を平行して強化すべく、研修等を通じてレベルアップを図ってまいります。



【行員の分かりやすい説明を評価するご意見】

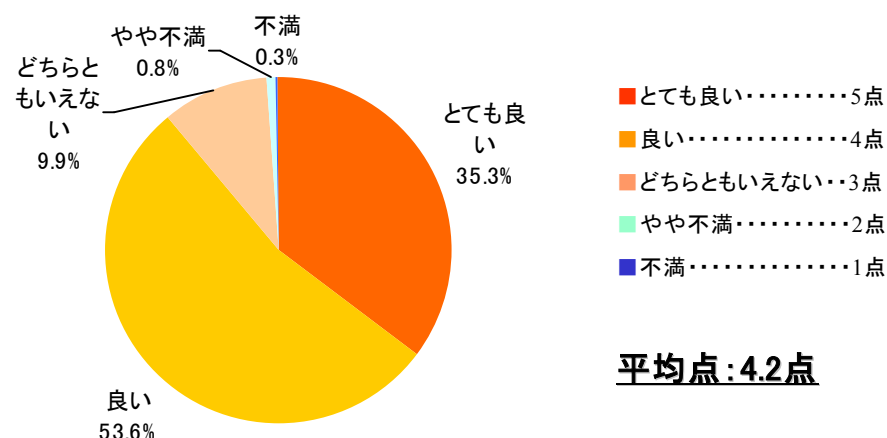
- 主人が亡くなり預金等の手続きに関して、女子行員の方のわかりやすい説明のおかげで段取り良くできて良かったです。
- 窓口で投資信託の状況や国債を解約した場合の金利について、大変親切にわかりやすく説明していただきました。

【行員の分かりやすい説明に関する不満や改善要望】

- 定期預金の満期時に、他にも良い商品があれば紹介してほしいです。
- 投資信託の現状や見通しなど、窓口に行った時に説明してもらいたいです。

店舗の清掃状況についての評価

■店舗の清掃は、約9割のお客様から高い評価（とても良い＋良い）をいただきました。これからもよりご満足いただけるよう、お客様のご意見を参考に改善してまいります。



【店舗の清掃状況を評価するご意見】

- 花がきれいに植えられていて感じがいいです。
- 店内外の清掃や、降雪期の除雪も大変良いです。

【店舗の清掃状況に関する不満や改善要望】

- 銀行前の道路にゴミを見つけました。清掃を心掛けて欲しいです。
- プランターの花が枯れていて見苦しい時がありました。

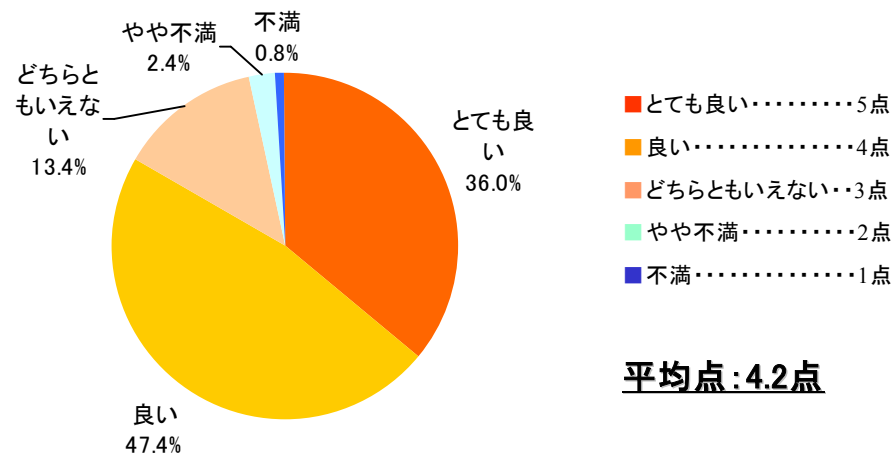


調査結果（個人のお客様）

6

行員の誠意ある対応についての評価

■行員の誠意ある対応は、8割を超えるお客様から高い評価（とても良い＋良い）をいただきました。さらに満足度の向上を図ることができるよう、「お客様の立場に立った対応」を心掛けてまいります。



【行員の誠意ある対応を評価するご意見】

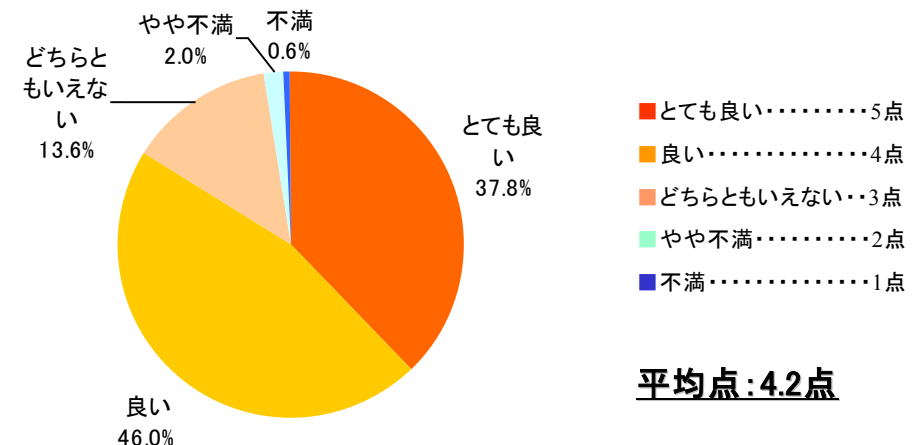
- 住宅ローンを申込手続中ですが、少しでも私たちの意向に近づけるよう、とても親身になって考えてもらっています。
- 病気になった両親の口座管理の関係で窓口で相談したところ、面倒な話なのに終始笑顔で丁寧に対応していただきました。

【行員の誠意ある対応に関する不満や改善要望】

- 定期預金など金額が大きい現金を窓口で下ろす時、他のお客様がいる場所で質問されるのは困ります。
- お電話いただくのはありがたいのですが、夜の時間帯は遠慮していただきたいです。

行員のあいさつについての評価

■行員のあいさつは、8割を超えるお客様から高い評価（とても良い＋良い）をいただきました。一方、改善要望は真摯に受け止め、店内の全行員の評価が上がるよう、今後も研修などを通じて接遇向上に努めてまいります。



【行員のあいさつを評価するご意見】

- 銀行に入るといつも窓口の行員が笑顔で明るく声掛けしてくれるのが心地良いです。
- 店内で待っていると、前に担当だった人が自分を見つけて挨拶してくれてとてもいい雰囲気です。

【行員のあいさつに関する不満や改善要望】

- 業務以外で外で会った時もきちんと挨拶していただきたい。
- 普段あまりお世話になることがないせいか、挨拶が義務的に感じます。

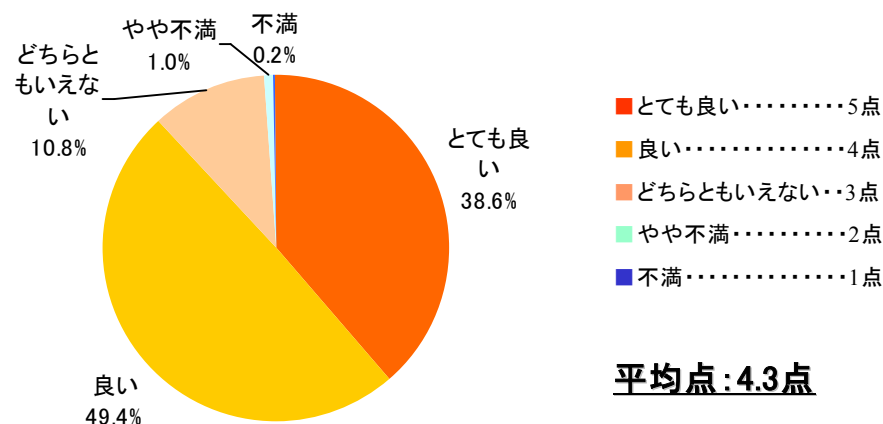


調査結果（個人のお客様）

7

行員の言葉づかいについての評価

■行員の言葉づかいは、約9割のお客様から高い評価（とても良い＋良い）をいただきました。「接客研修」の実施回数を増やし強化を図っている項目ですが、引き続き継続し更なる満足度向上を目指してまいります。



【行員の言葉づかいを評価するご意見】

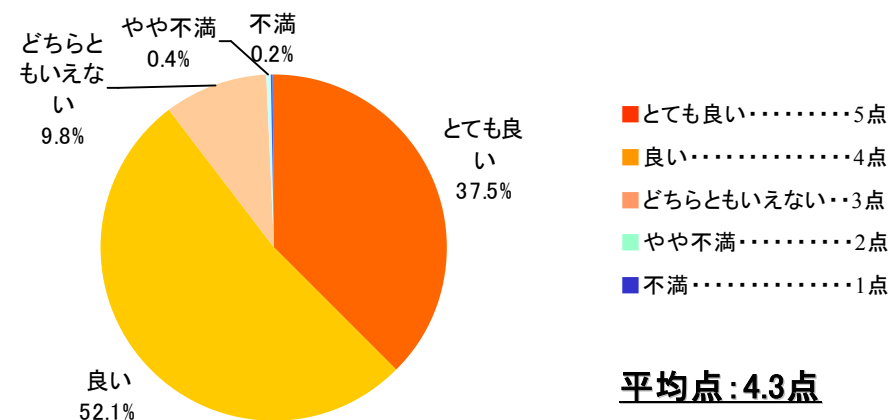
- 窓口の人は言葉がハキハキしていて感じが良いです。
- やわらかな笑顔と言葉で対応していただきありがたいです。

【行員の言葉づかいに関する不満や改善要望】

- 窓口対応は良いのですが、店内の行員の言葉遣いが悪く、声高々と話している。

行員の身だしなみについての評価

■行員の身だしなみは、約9割のお客様から高い評価（とても良い＋良い）をいただきました。今後も継続的に高い評価が得られるよう努めてまいります。



【行員の身だしなみを評価するご意見】

- 女性の身だしなみが特にいいと思います。

【行員の身だしなみに関する不満や改善要望】

- 髪の長い女子行員は、後ろで髪を結んで前にかぶらないようにしてください。



きらやか銀行

「利用者満足度」調査結果

【法人のお客様】



調査実施概要（法人のお客様）

9

調査実施概要

■調査手法：郵送調査

■調査対象者：お取引いただいている法人のお客様

■調査期間：平成25年5月7日～平成25年5月22日

■DM送付数：1,452先

■回答数：575先

■回収率：39.6%

■調査項目

1. きらやか銀行のイメージ
2. 情報提供に関する満足度
3. 担当者の評価
4. 融資取引金融機関を決定する際の重要項目とその評価
5. 総合満足度
6. 今後の取引意向
7. 今後の期待する項目
8. お客様の経営課題

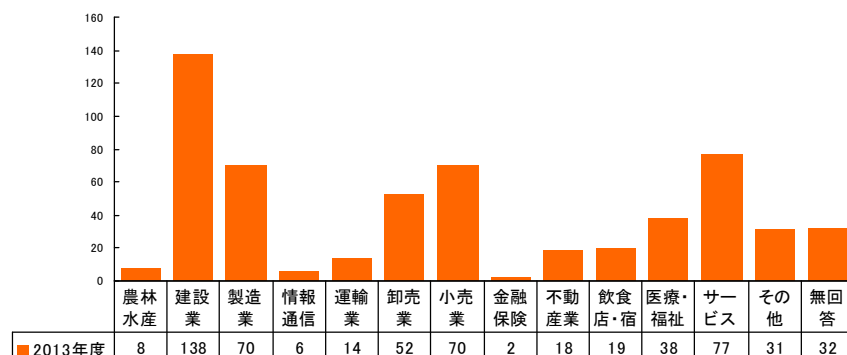


調査実施概要（法人のお客様）

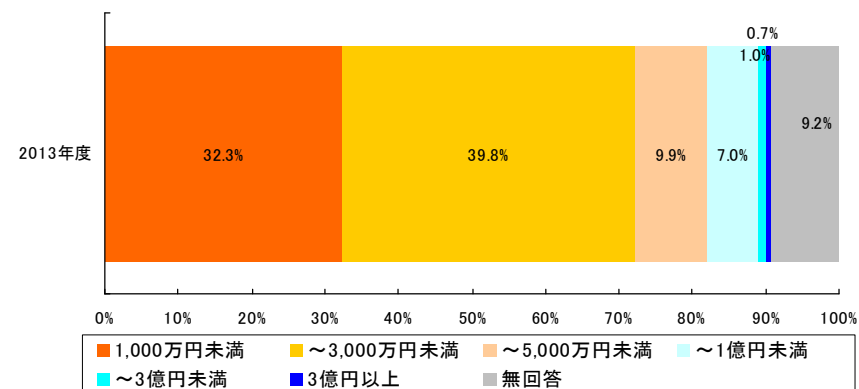
10

ご回答いただいたお客様の基礎情報

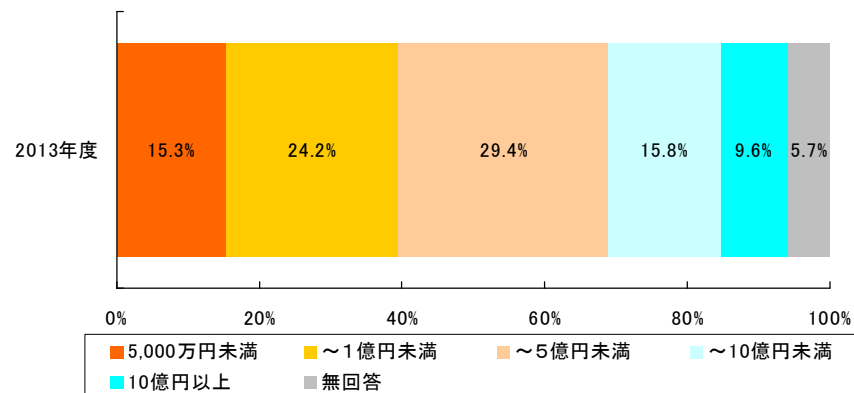
業種



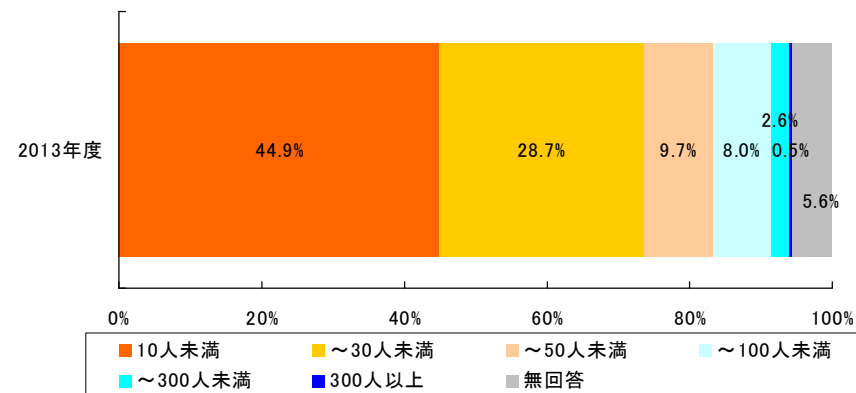
資本金



売上高



従業員数





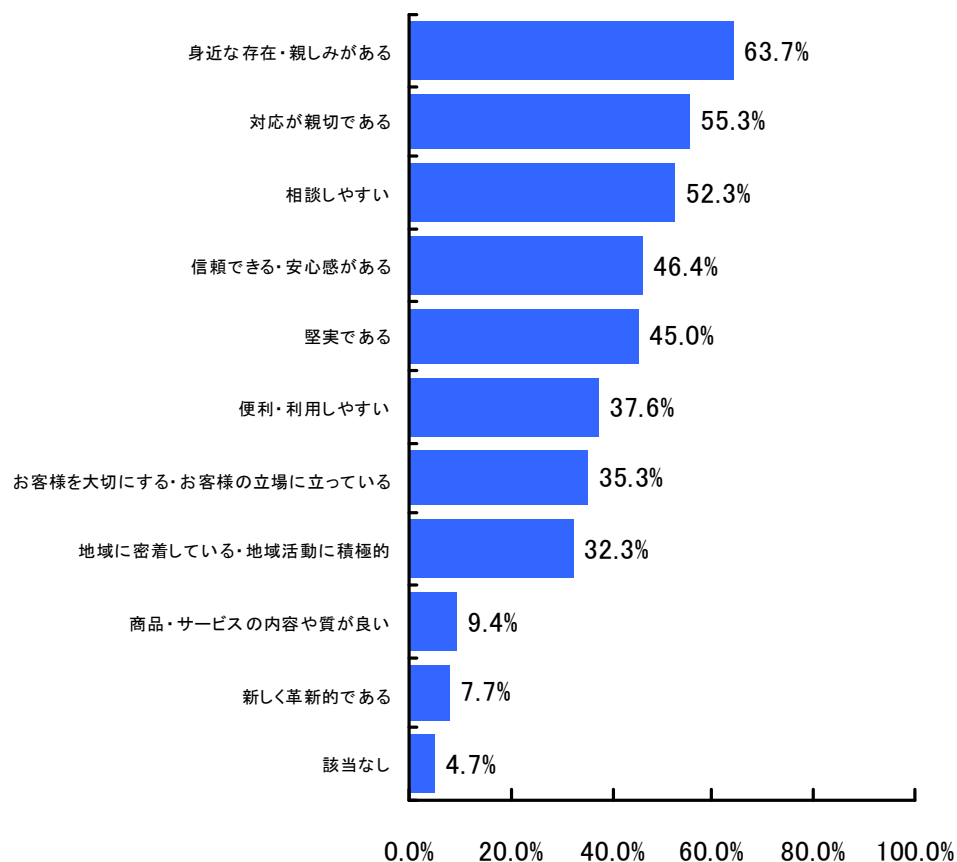
調査結果（法人のお客様）

11

問1－きらやか銀行のイメージ

■【きらやか銀行のイメージ】につきましては、6割を超えるお客様から「身近な存在・親しみがある」、5割を超えるお客様から「対応が親切である」「相談しやすい」といった回答をいただいております。

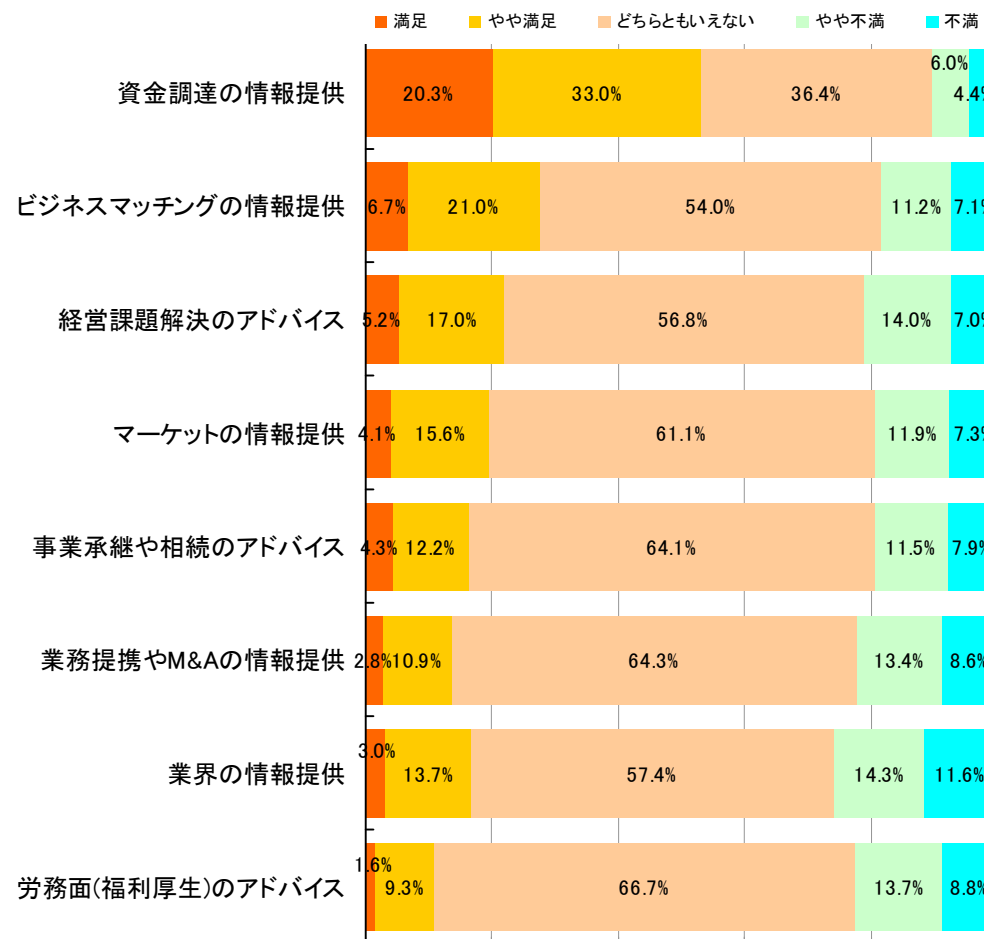
■一方、「商品・サービスの内容や質が良い」「新しく革新的である」といったイメージは低くなっております。



問2－情報提供に関する満足度

■【情報提供に関する満足度】につきましては、「資金調達」に関する項目につきまして、5割を超えるお客様から「満足」または「やや満足」の評価をいただきました。

■一方、「資金調達」以外の項目につきましては、「どちらともいえない」といった評価が多いことから、更なる改善に努めてまいります。

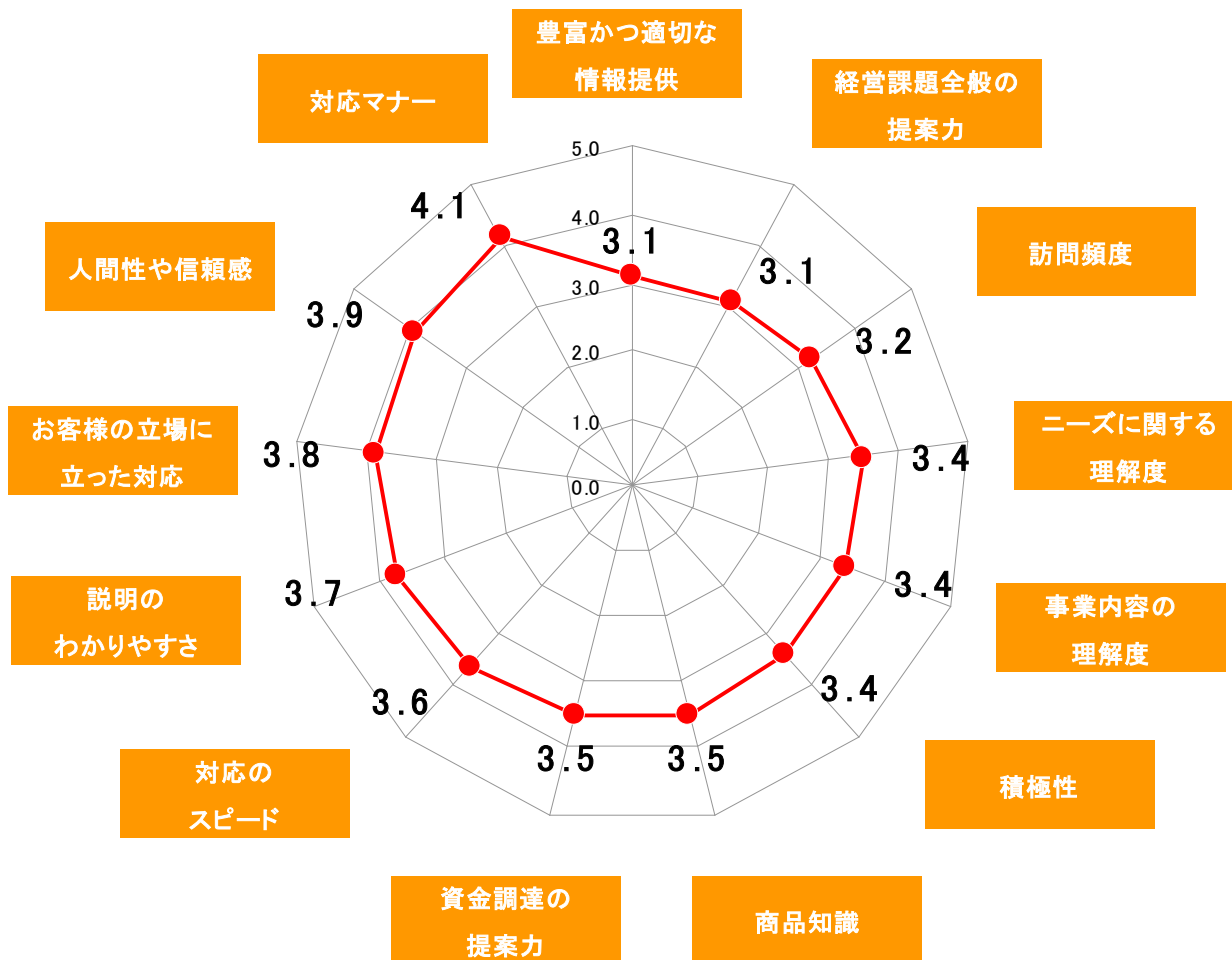




調査結果（法人のお客様）

12

問3－担当者の評価（1）平均点による評価



■【担当者の評価】につきましては、「対応マナー」「人間性や信頼感」「お客様の立場に立った対応」といった応対姿勢に対する項目につきまして、高い評価をいただきました。

■一方、「豊富かつ適切な情報提供」「経営課題全般への提案力」など、評価の低い項目につきましては、更なる改善に努めてまいります。

次の配点により、評価対象13項目において5段階評価の平均点を算出し、相対的に評価しました。

- | | | |
|----------|----------|---------------|
| ■満足……5点 | ■やや満足…4点 | ■どちらともいえない…3点 |
| ■やや不満…2点 | ■不満……1点 | |

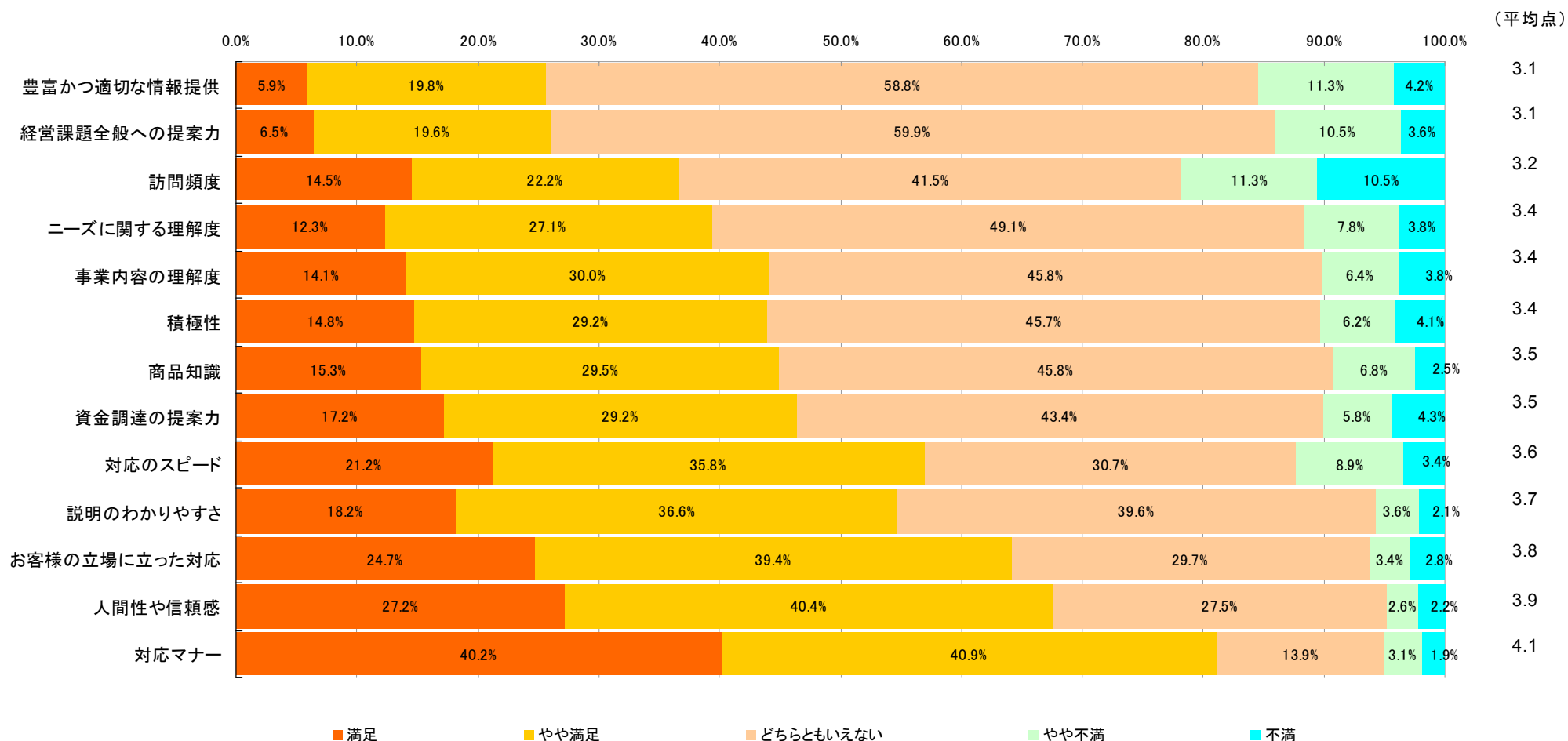


調査結果（法人のお客様）

13

問3－担当者の評価（2）満足～不満のシェア

- 「対応マナー」は8割超のお客様、「人間性や信頼感」は約7割のお客様から「満足」または「やや満足」の評価をいただきました。
- 一方、「豊富かつ適切な情報提供」「経営課題全般への提案力」などは、「どちらともいえない」との評価が多く、ご満足いただけるようなサービスを目指して、更なる改善に努めてまいります。





調査結果（法人のお客様）

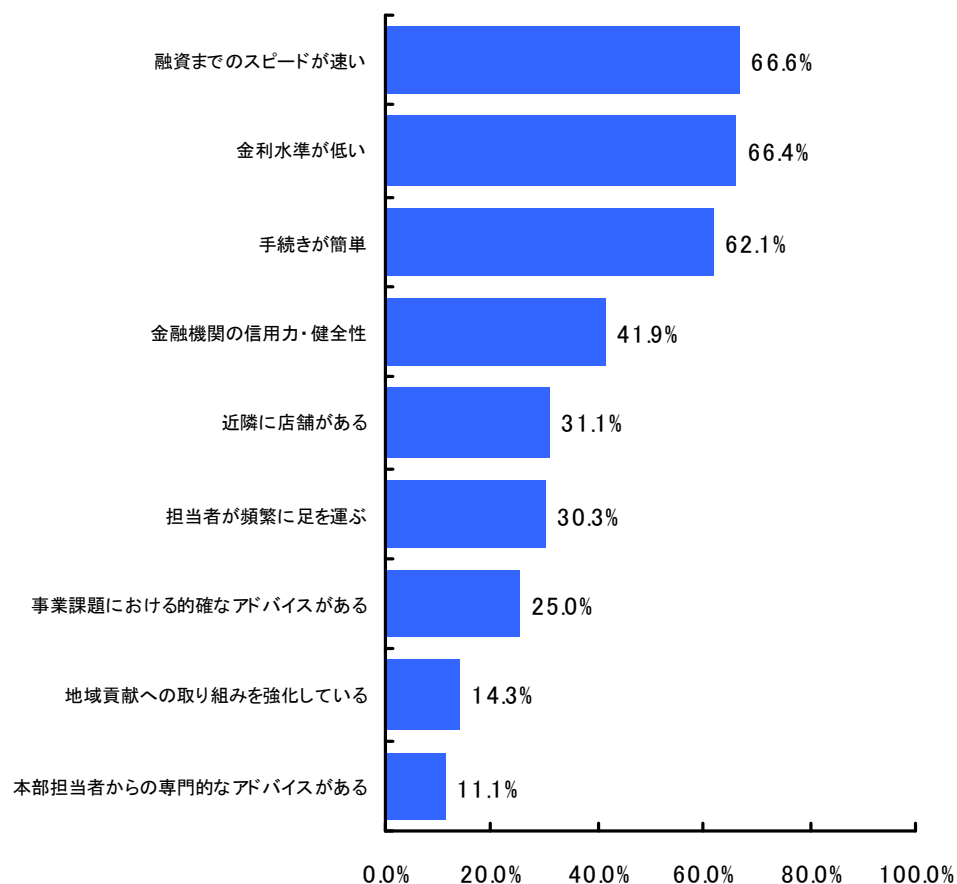
14

問4－融資取引金融機関を決定する際の重要項目とその評価

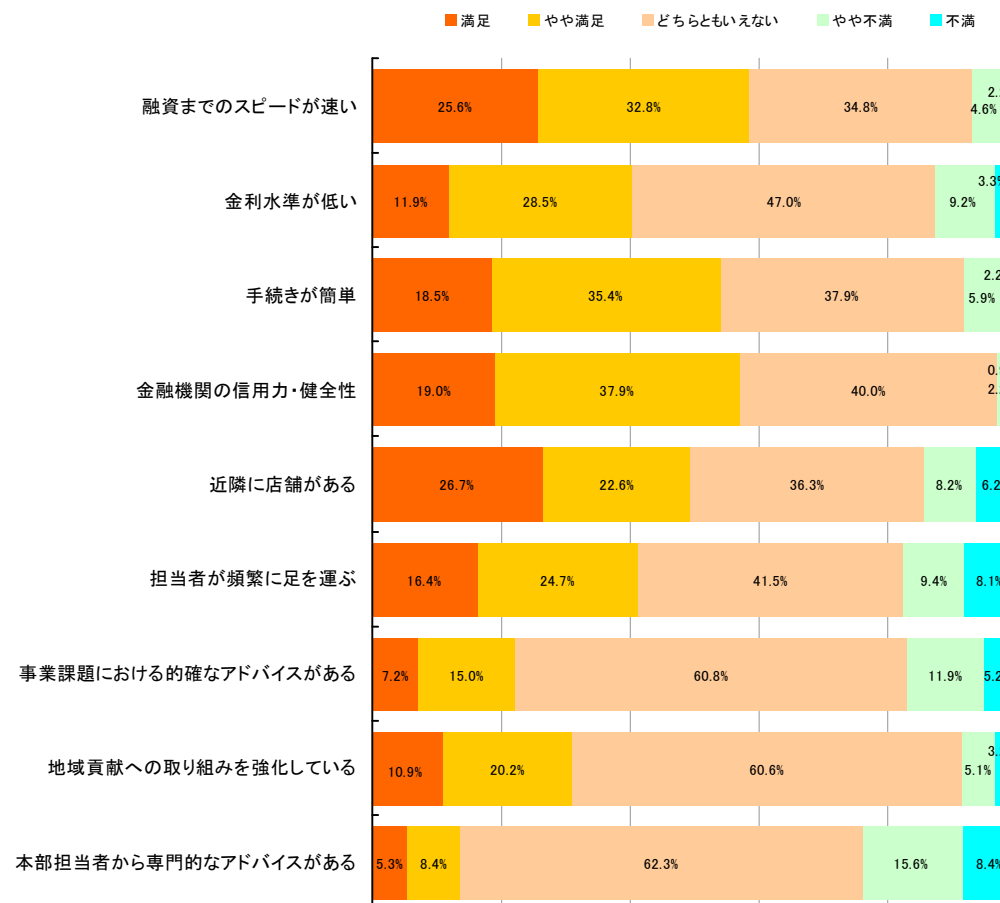
■【融資取引金融機関を決定する際の重要項目】につきましては、6割を超えるお客様から「融資までのスピードが速い」「金利水準が低い」「手続きが簡単」との回答をいただいております。

■一方、お客様が重要視されているに関わらず、評価（満足＋やや満足）があまり高くない項目は「金利水準が低い」「手続きが簡単」でした。この2項目を中心に、お客様からご満足をいただけるようなサービスを目指してまいります。

【問4－(1) 金融機関決定する際の重要項目】



【問4－(2) 重要項目に対する評価】





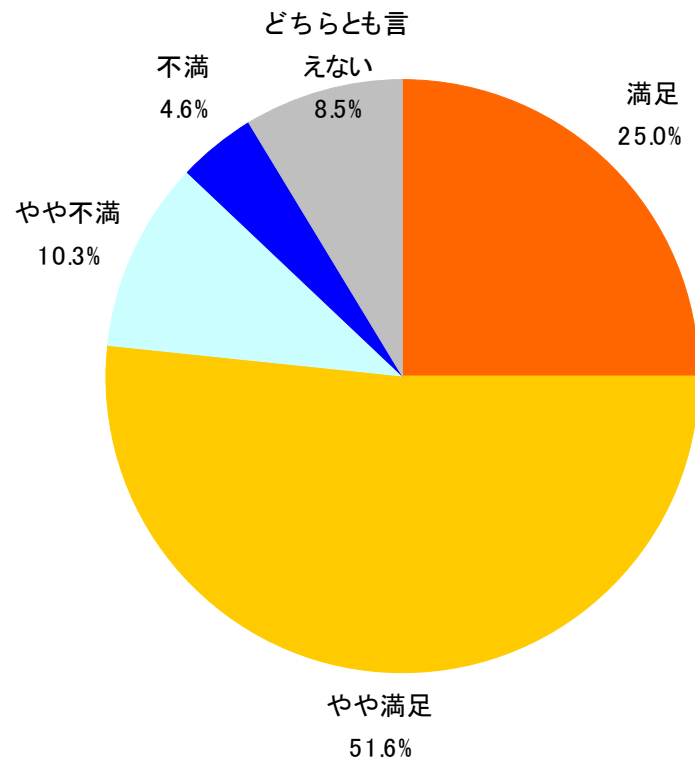
調査結果（法人のお客様）

15

問5ー総合満足度

■【総合満足度】につきましては、約8割のお客様から「満足」または「やや満足」との評価をいただきました。

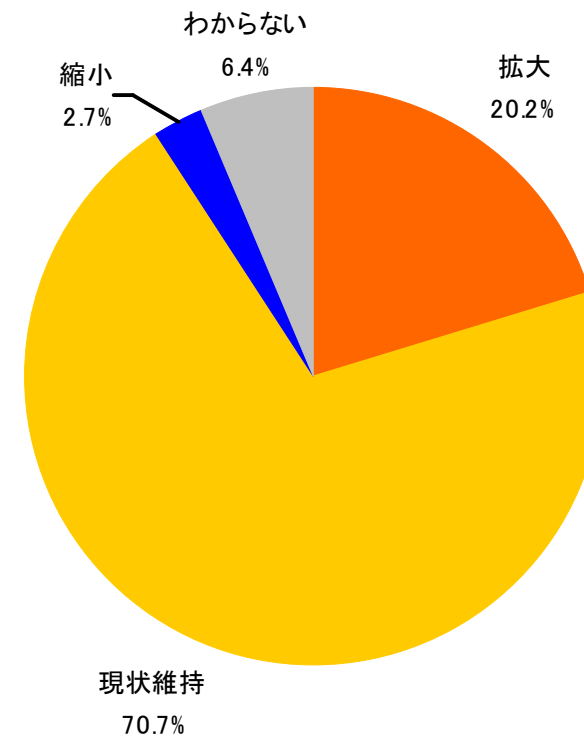
■これからも多くのお客様からご満足いただけるように、各項目の更なる改善に努めてまいります。



問6ー今後の取引意向

■【今後の取引意向】につきましては、2割を超えるお客様から「拡大」のご意向をいただいております。

■お客様とのお取引を大切にし、末永くお取引を継続いただけるように、引き続き、商品やサービスの向上に努めてまいります。





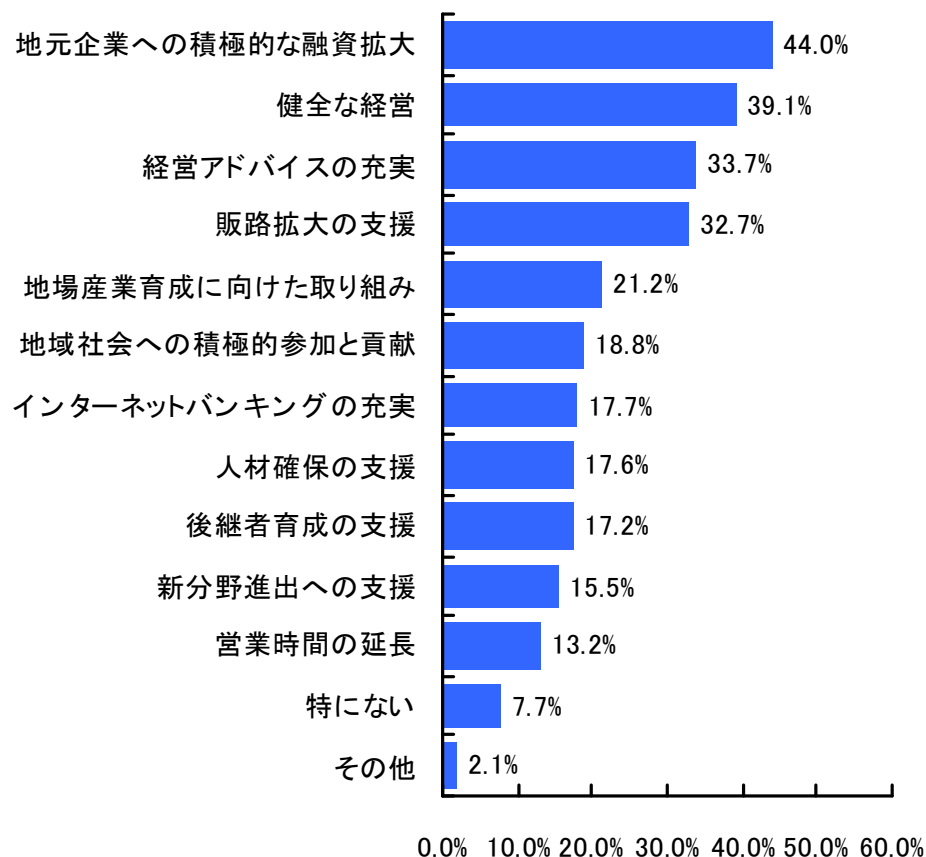
調査結果（法人のお客様）

16

問7ー今後の期待する項目

■【今後の期待する項目】につきましては、3割を超えるお客様から「地元企業への積極的な融資拡大」「健全な経営」「経営アドバイスの充実」「販路拡大の支援」との回答をいただきました。

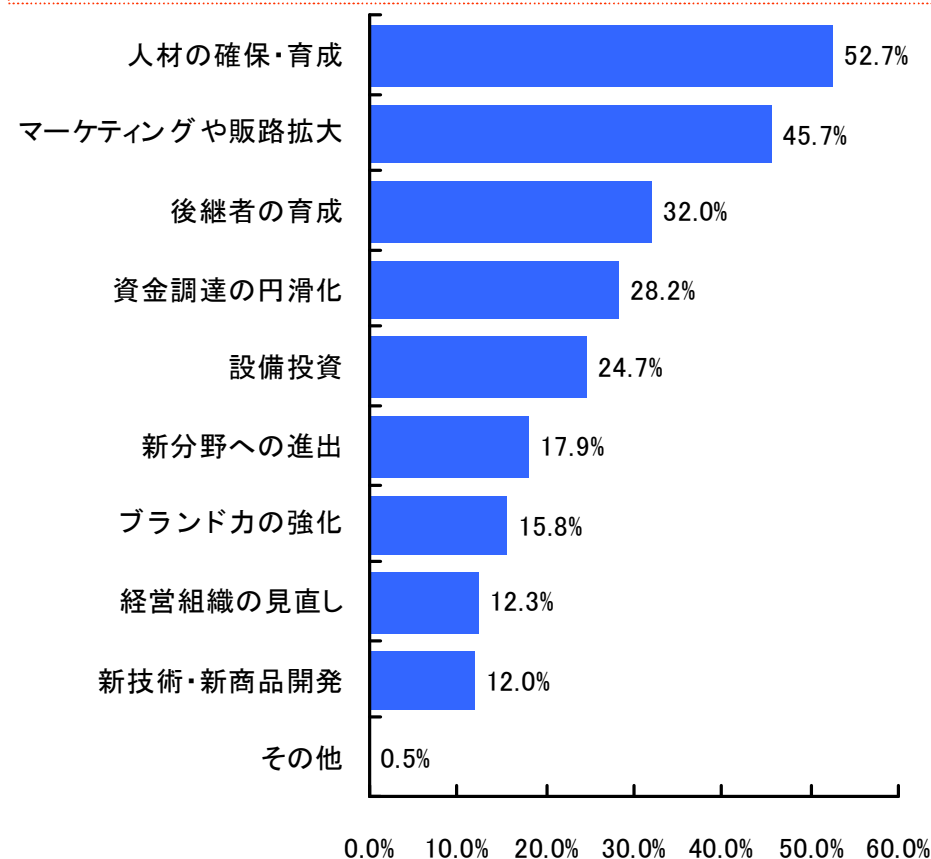
■これからもお客様のご期待にお応えするため、地域経済の活性化に貢献するための中小企業融資や本業支援を積極的に展開してまいります。



問8ーお客様の経営課題

■【お客様の経営課題】としては、「人材確保・育成」や「マーケティングや販路拡大」が上位となっております。

■当行は地域のお客様と「共に生きる」を経営方針として掲げております。これからもお客様に喜んでいただくために、経営課題を共有しながら、共に解決する“本業支援”を実践してまいります。





調査結果を踏まえた主な改善策

17

改善事項(個人のお客様)

改善項目	改善策と実施状況
店内ディスプレイ	・店頭でのCS向上を図るために、行内にて店舗イメージアップコンテストを実施しております。当コンテストはお客様へのアンケートに加えて、店頭でのディスプレイを評価対象としております。なお、ディスプレイは、来店されたお客様が、定期預金等の商品性を理解していただきやすいように工夫しております。また、特に優れたディスプレイの営業店を模範店とし表彰することで、全店のレベルアップにも努めております。
窓口の待ち時間	・ご来店されるお客様が多い営業店を中心に窓口受付機の導入を実施しており、待ち時間の平準化に努めております。 ・全営業店のATMにおいて通帳繰越を可能としており、通帳やカードでの入出金・振込・定期預金(預入・解約予約)などと併せまして、窓口でお待ちいただくなくともATMでご対応できるような体制としております。 ・仕事の都合などにより、平日は銀行に来店することが難しいお客様の定期預金ニーズに対応するため、窓口にご来店いただくなくとも預け入れ可能なインターネット支店専用定期預金の商品性を充実させております。また各種ローンのインターネット経由仮審査申込、及び電話での仮審査申込を取扱いしており、お借入れニーズに対する利便性の向上に努めております。
行員の分かりやすい説明	・投資信託や保険などの預り資産について、行員の商品知識・説明スキルの向上を図るため、各種研修の開催や行員向けサブテキスト「わかるシリーズ」の作成により、分かりやすい説明が出来るような体制を整備しております。また、お客様向けのセミナーも開催し、適切な情報提供に努めております。 (平成24年度 研修回数 257回、お客様向けセミナー開催回数 10回) ・正確な事務手続きを行い、適切かつ分かりやすい説明ができるように、事務担当行員研修を実施しております。
店舗の清掃状況	・清掃や除雪等に関するお客様からの貴重なご意見は該当店舗に還元し、速やかな改善に努めております。
行員の誠意ある対応 行員のあいさつ 行員の言葉づかい 行員の身だしなみ	・営業店の窓口担当者を対象に、外部講師による窓口CS研修を継続的に実施し、2年間で全員が受講しました。研修プログラムは、窓口対応や電話対応のロールプレイングを組み込む等、より実践的な研修となっております。また研修終了後の受講生に対し、本部の所管部である人事部が継続的にアフターフォローを行い、接遇レベルの向上に努めております。 ・24年度に「きらやかマナーマニュアル」を制定し、勉強会の開催により本マニュアルを徹底し、接遇のプロとしてお客様に好感と信頼を与える対応力を養っております。



調査結果を踏まえた主な改善策

18

改善事項(法人のお客様)

改善項目	改善策と実施状況
各種情報の提供及び経営課題解決に向けた対応について	・当行は「共に生きる」を経営方針として掲げ、お客様への本業支援を実践しております。当行の目指す本業支援とは、「お客様と話し、事業ニーズをお聴きし、一緒に考え、対応し、お客様に喜んでいただく」ことであります。 ・その本業支援の実践力を高めるため、平成25年4月には、本部組織を改編し、本業支援推進部を新設しました。同時に仙台銀行との情報連携体制の強化及び「じもとHD」としての本業支援取組を目指し、新たに仙台分室を新設いたしました。当部は、営業店から寄せられる本業支援に関する情報のコーディネーターとして、ビジネスマッチングにおける具体的な紹介先の選定や、他店への情報提供依頼などを行っております。 ・また、行員の本業支援実践力向上、意識改革を目的とした研修を継続して実施し、徹底して考える行員の育成を行っております。25年6月には、24年10月に経営統合を実施した仙台銀行と合同で外部機関（トーマツ）の支店長向け研修等を実施しました。今後も本業支援を実践するために必要なテーマを検討しながら研修を継続してまいります。 ・お客様と話し、事業ニーズをお聴きする「アクティブリスニング」を積極的に行っており、件数としては24年10月から25年3月まで6ヶ月間で3,617件の実績がありました。お聴きしたお客様の情報・ニーズは本業支援推進部所属の情報トレーダーが仕分けを行い、事業コーディネーターが営業店と連携して課題解決に向けた活動を行っております。この期間の本業支援成約件数は2,016件の実績となっております。また、両行取引先の同意を前提とした仙台銀行との情報提携を行っており、情報共有及び支援ニーズのビジネスマッチングを推進しております。 ・その他といたしまして、当行取引先の経営者層を対象とした「きらやか経営者セミナー」を毎年開催しております。会社経営に積極的に取組む経営者の皆様への、ヒントとなるような研修の場の提供と、お客様同士の交流を深めるための機会の提供を目的としております。
地元企業への積極的な融資拡大について	・平成25年3月末の貸出金残高は、9,313億円となり前年比52億円の増加となりました。これからも、「本業支援」の推進によるお客様との関係強化、営業本部による営業店のサポート体制の強化などにより、新規融資に対して、積極的に取組んでまいります。 ・また、中小企業の資金繰り安定化支援を目的とした「セーフティーネット保証制度5号」や「経営力強化保証制度」など信用保証協会の制度を積極的な活用し、更なる東日本大震災からの復興支援並びに中小企業者等に対する信用供与の円滑化に積極的に取り組んでまいります。