

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】

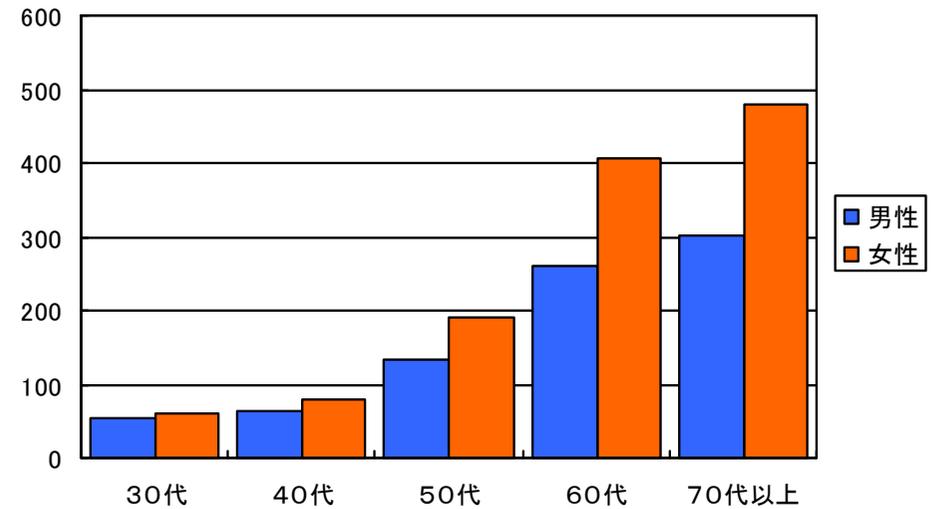


## 調査実施概要

- 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26年2月18日～3月24日
- DM送付先：5,250 先
- 回答数：2,044先
- 回収率：38.9%
- 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

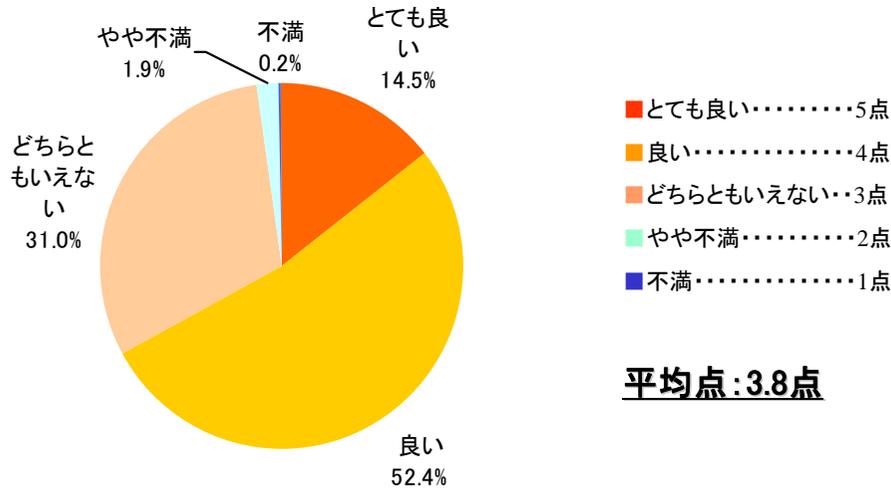




# 調査結果（個人のお客様）

## 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】

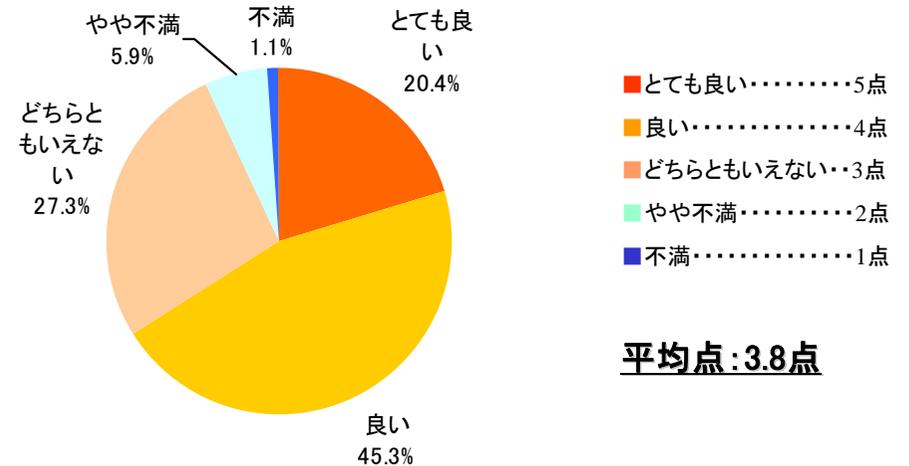
- 店内にはいつも季節の飾りつけがされており、嬉しくなります。
- 趣味の展示コーナーが設けられていて、ほっと心が和みました。

### 【店内ディスプレイに関する不満や改善要望】

- 商品チラシがただ並べられているだけのように感じます。
- 節電なのでしょうが、店舗の照明が暗い感じがします。

## 窓口の待ち時間についての評価

■窓口の待ち時間は、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】

- 利用しているのは待ち時間が少ない〇〇支店です。雰囲気も家庭的です。
- 待ち時間が前よりも早くなり、とても行きやすくなりました。

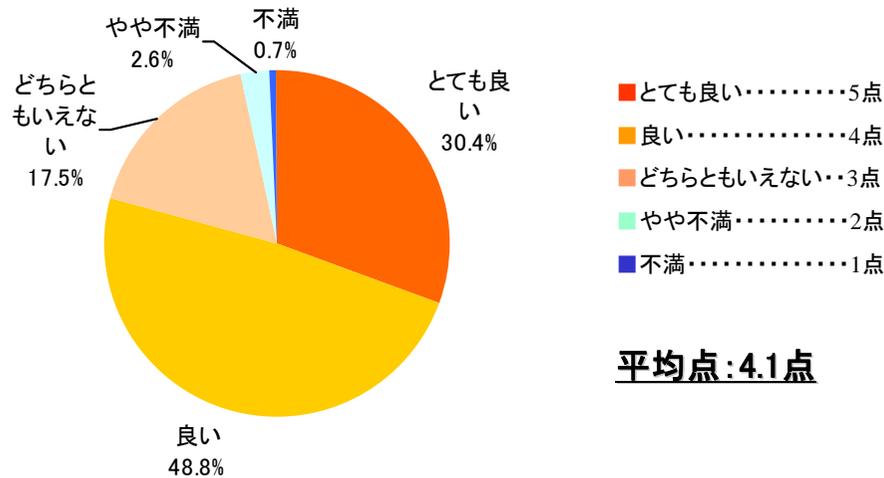
### 【窓口の待ち時間に関する不満や改善要望】

- 昼時間帯の対応人員配分を検討してください。
- 待っている間読むための雑誌を増やしてほしい。



## 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】

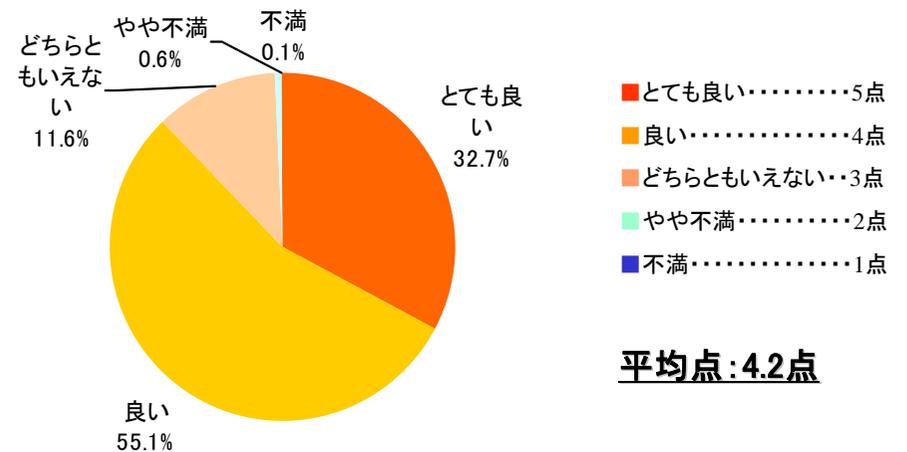
- 定期預金をしようと窓口に行ったら、キャンペーン商品以外のものもきちんと説明してもらった。
- 的確な説明と情報の提供をしていただき、良心的な対応に感心しました。

### 【行員の分かりやすい説明に関する不満や改善要望】

- 電話で商品の問い合わせをすると、すぐに説明ができず待たされることがある。
- 窓口対応が行員により差があり、商品知識が無く質問にすぐ答えられない行員がいる。

## 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】

- 朝、通りかかると行員が歩道の清掃をしている姿を見かけ、とても気分が良くなります。
- 支店長自ら駐車場の除雪をしているのを見て感心しました。

### 【店舗の清掃状況に関する不満や改善要望】

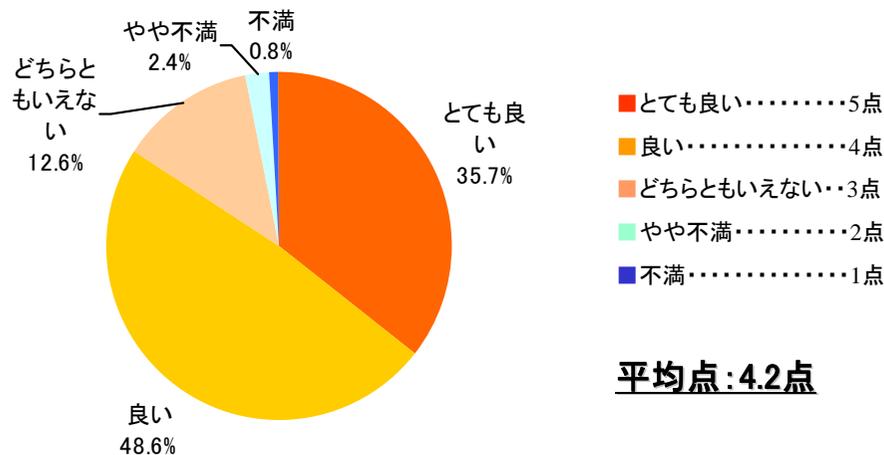
- 窓ガラスの清掃がダメです。



# 調査結果（個人のお客様）

## 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】

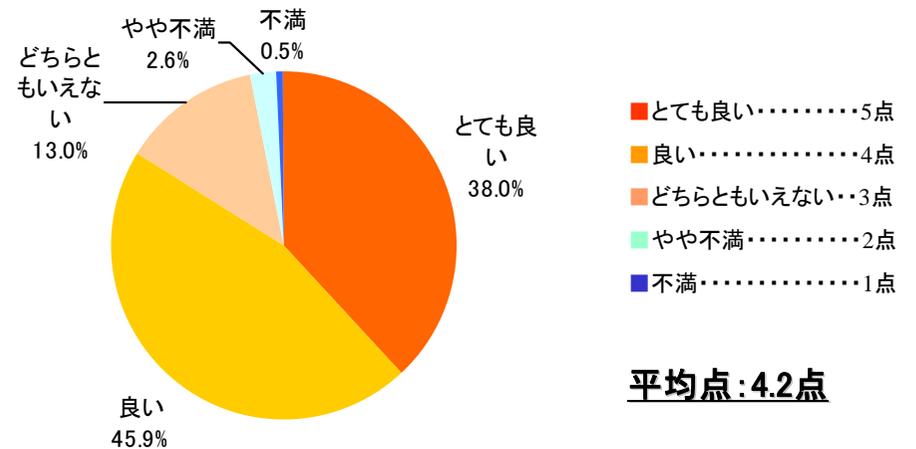
- 寒い日に子供を抱っこしてATM利用のために並んでいたら、女子行員がホッカイロをくれました。心遣いが嬉しかったです。
- 窓口で両替をお願いしたところ、「〇〇が担当しました」という紙をいただいた。高額な振込の時など、特に安心感があると思う。

### 【行員の誠意ある対応に関する不満や改善要望】

- 要領が悪く、イライラさせられることがある。
- 女子行員が2~3人集まって立ち話をしている、あまり感じが良くなかったです。

## 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。現在当行では「あいさつのレベルアップ」を目指し全店運動に取り組んでおり、今後も接客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】

- 銀行に入った時に笑顔で迎えてくれるので、その人達の顔を見るのも楽しみです。
- 銀行に入る時ドアが開くとすぐに「いらっしゃいませ」と大きな声で挨拶が聞こえて大変良いと思います。

### 【行員のあいさつに関する不満や改善要望】

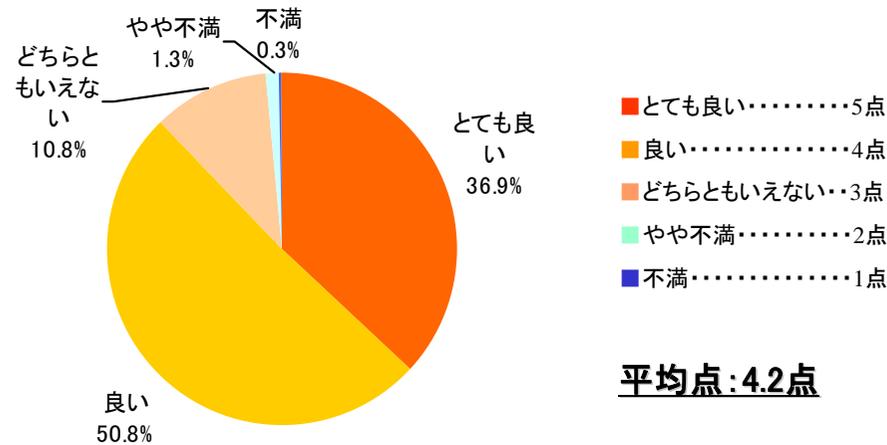
- お客様の顔を見ていない挨拶は心がこもっているとは思えない。
- 銀行内に入ると女子行員は明るく挨拶するが、男子行員は意外と無愛想である。



# 調査結果（個人のお客様）

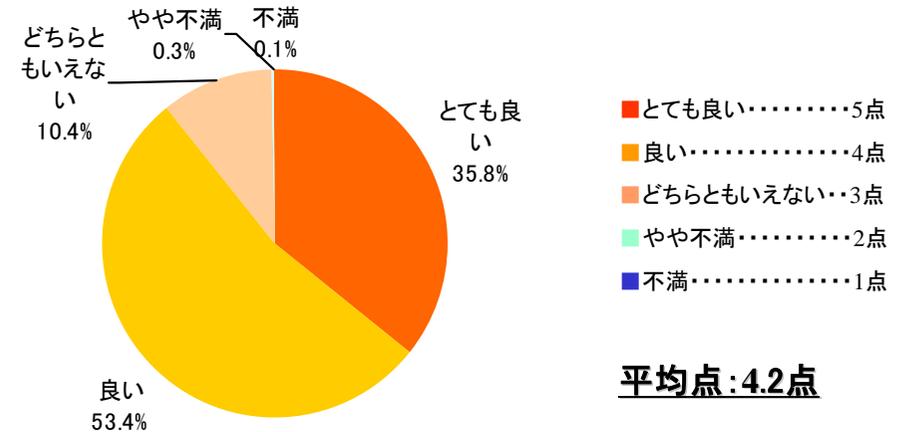
## 行員の言葉づかいについての評価

■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」等で指導を徹底しておりますが、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。



### 【行員の言葉づかいを評価するご意見】

- やさしい窓口対応、言葉づかいも丁寧で気持ちいい窓口でした。

### 【行員の言葉づかいに関する不満や改善要望】

- 言葉づかいはいいのですが、声が聞きづらい時があります。



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）

## 調査実施概要

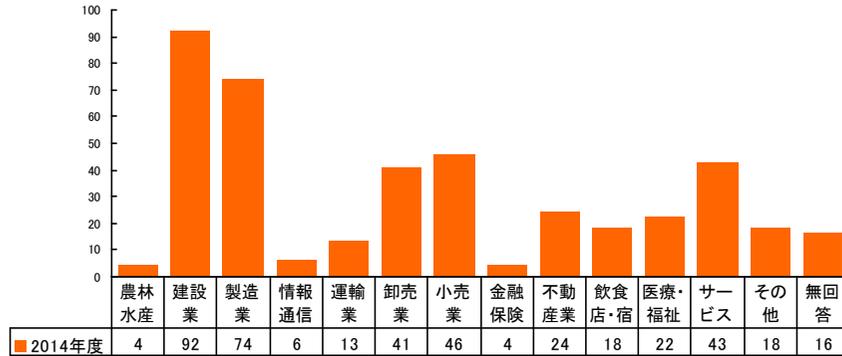
- 調査手法: 郵送調査
- 調査対象者: お取引いただいている法人のお客様
- 調査期間: 平成26年4月22日～平成26年5月22日
- DM送付数: 1,141先
- 回答数: 421先
- 回収率: 36.9%
- 調査項目
  1. きらやか銀行のイメージ
  2. 情報提供に関する満足度
  3. 担当者の評価
  4. 融資取引金融機関を決定する際の重要項目とその評価
  5. 総合満足度
  6. 今後の取引意向
  7. 今後の期待する項目
  8. お客様の経営課題



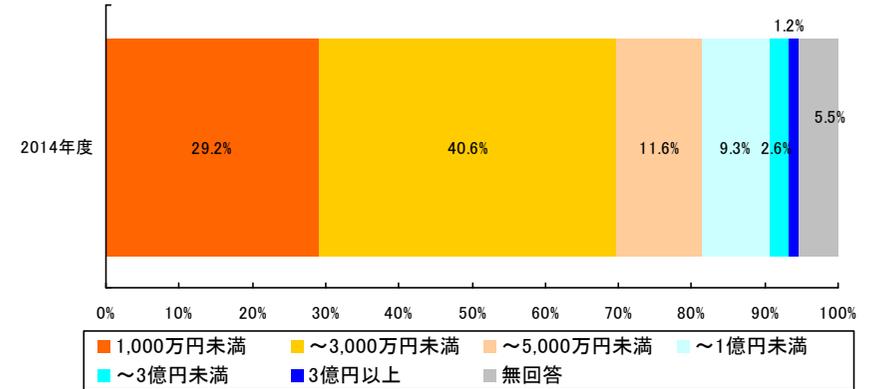
# 調査実施概要（法人のお客様）

## ご回答いただいたお客様の基礎情報

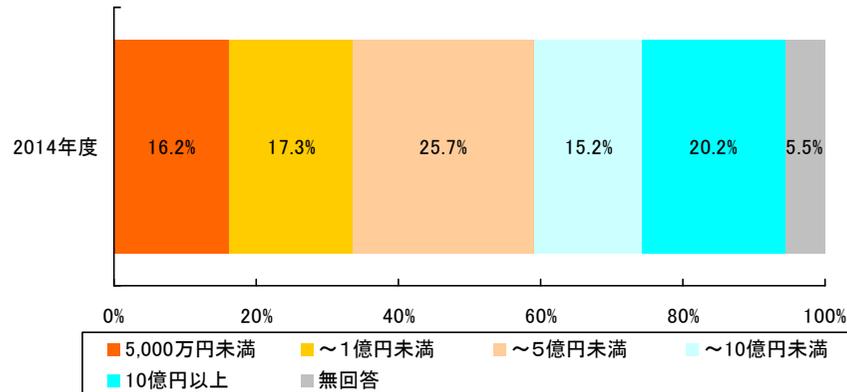
### 業種



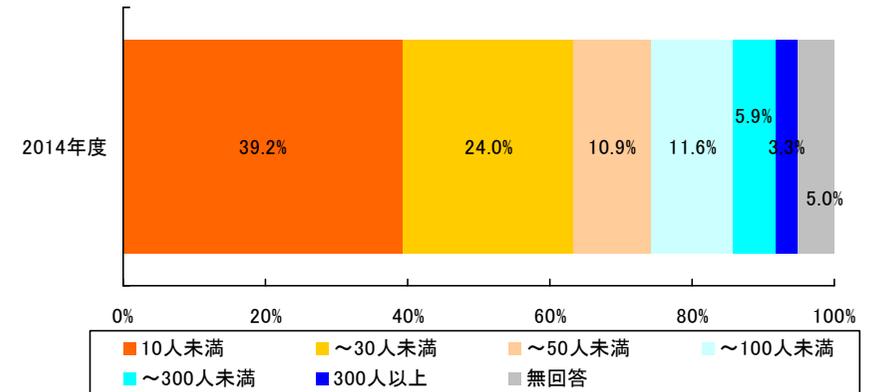
### 資本金



### 売上高



### 従業員数

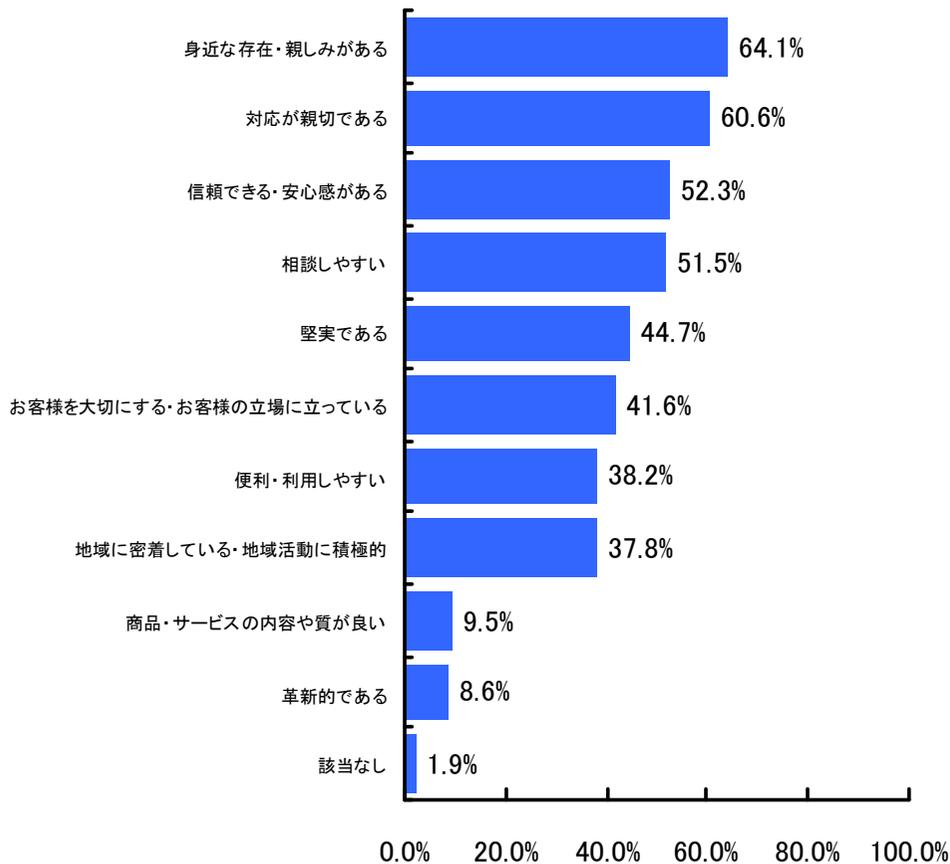




# 調査結果（法人のお客様）

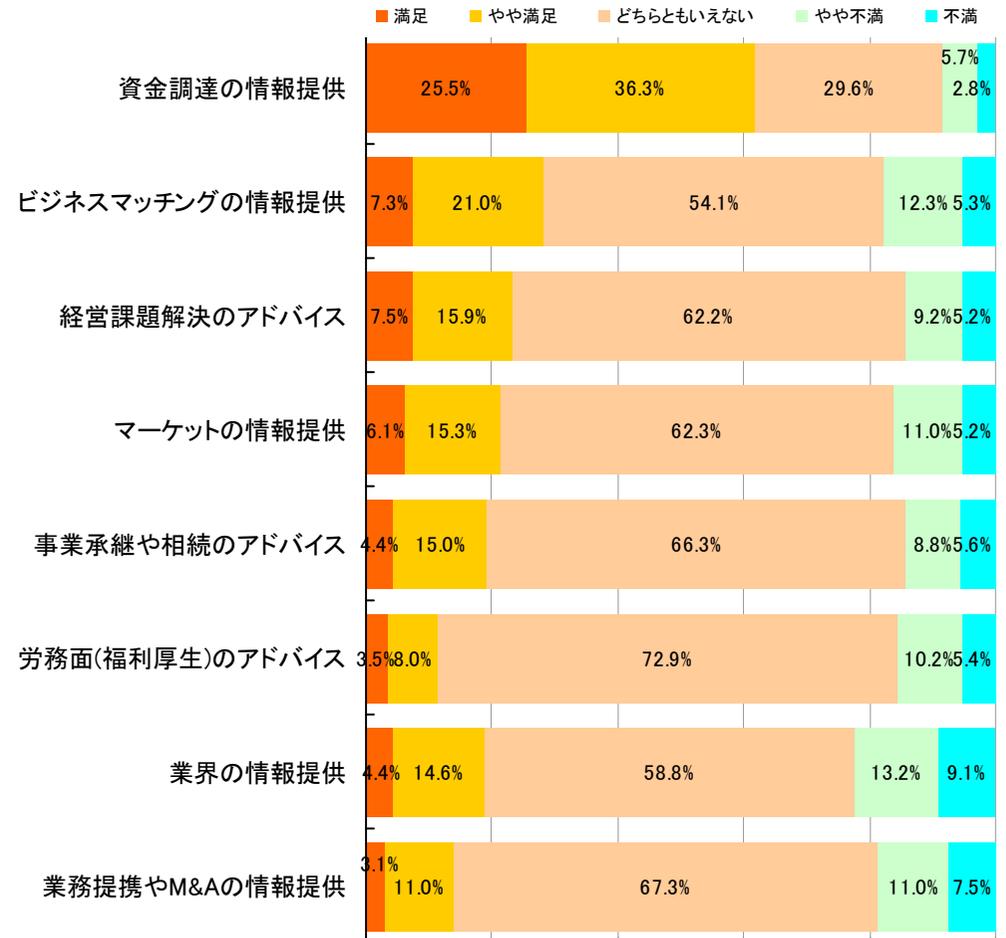
## 問1—きらやか銀行のイメージ

- 【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」「対応が親切である」、5割を超えるお客様から「信頼できる・安心感がある」「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

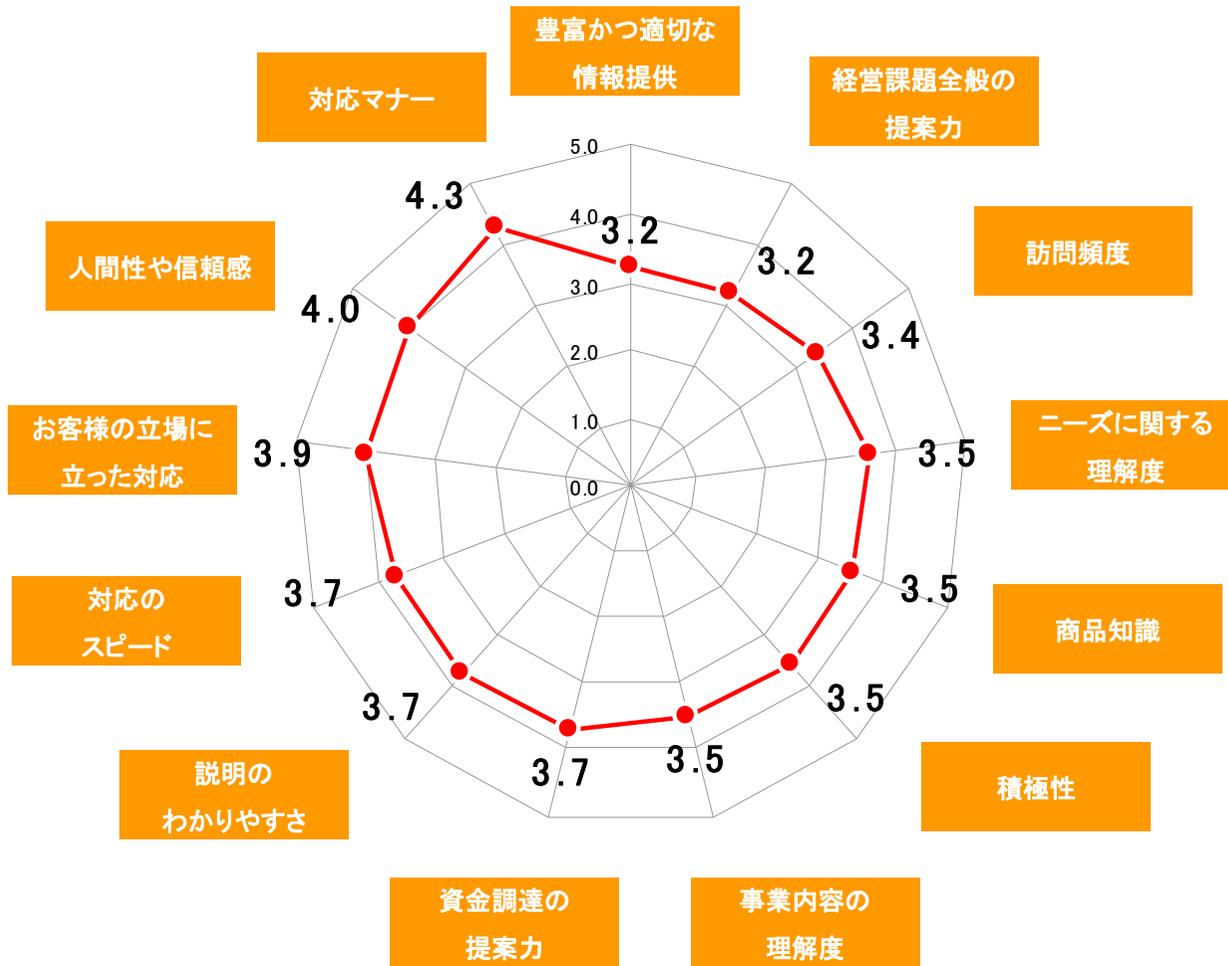
- 【情報提供に関する満足度】につきましては、「資金調達」に関する項目につきまして、6割を超えるお客様から「満足」または「やや満足」の評価をいただきました。
- 一方、「資金調達」以外の項目につきましては、「どちらともいえない」といった評価が多いことから、更なる改善に努めてまいります。





# 調査結果（法人のお客様）

## 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」といった対応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、「豊ら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。

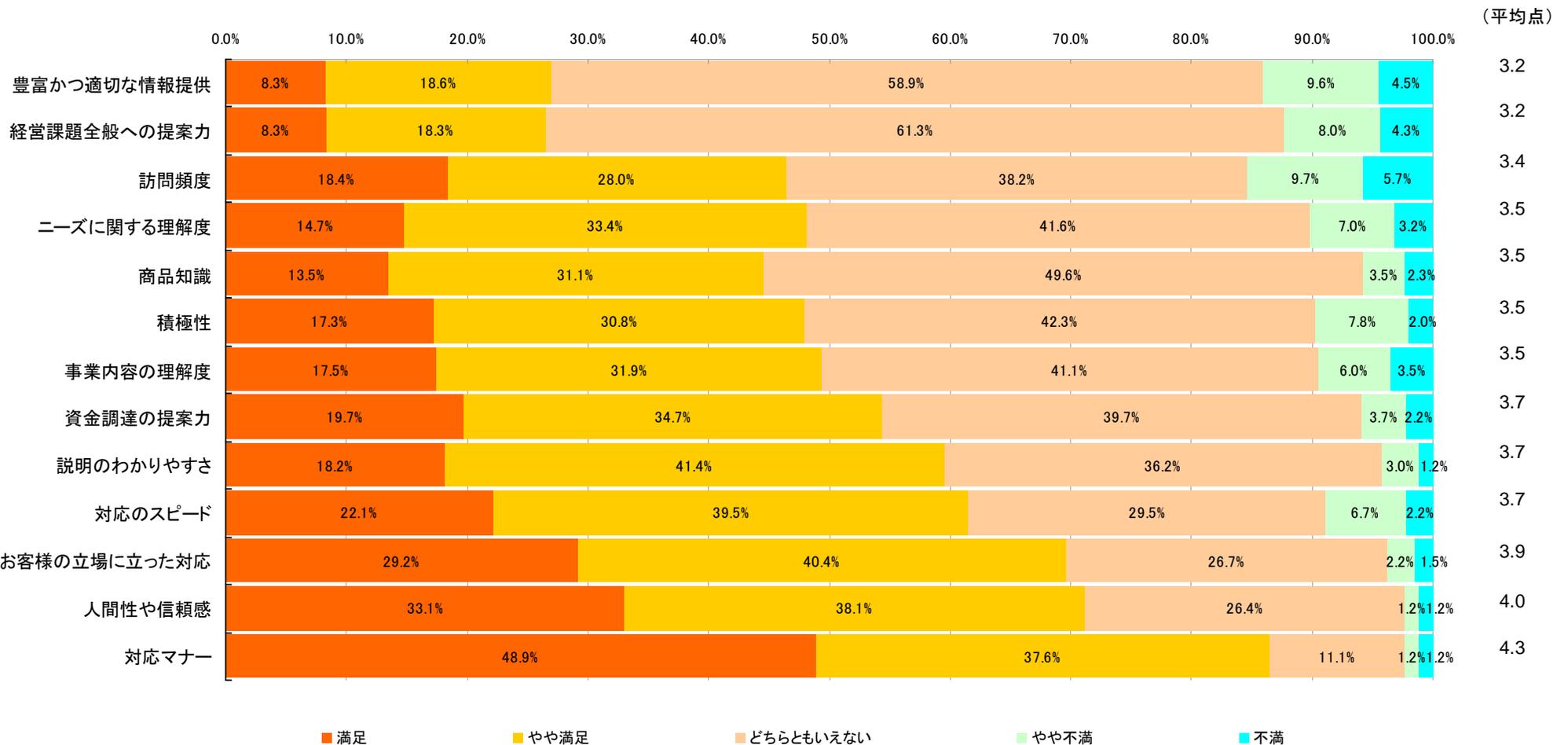
- 満足……5点
- やや満足…4点
- どちらともいえない…3点
- やや不満…2点
- 不満……1点



## 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7割超のお客様から「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。



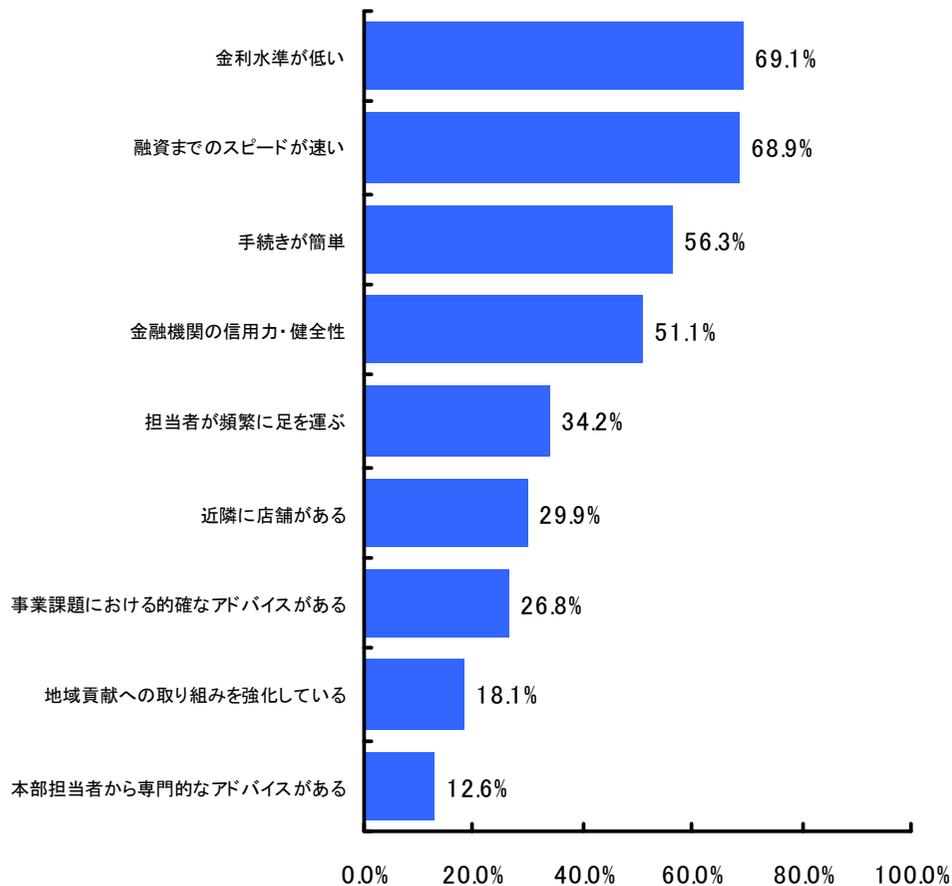


## 問4－融資取引金融機関を決定する際の重要項目とその評価

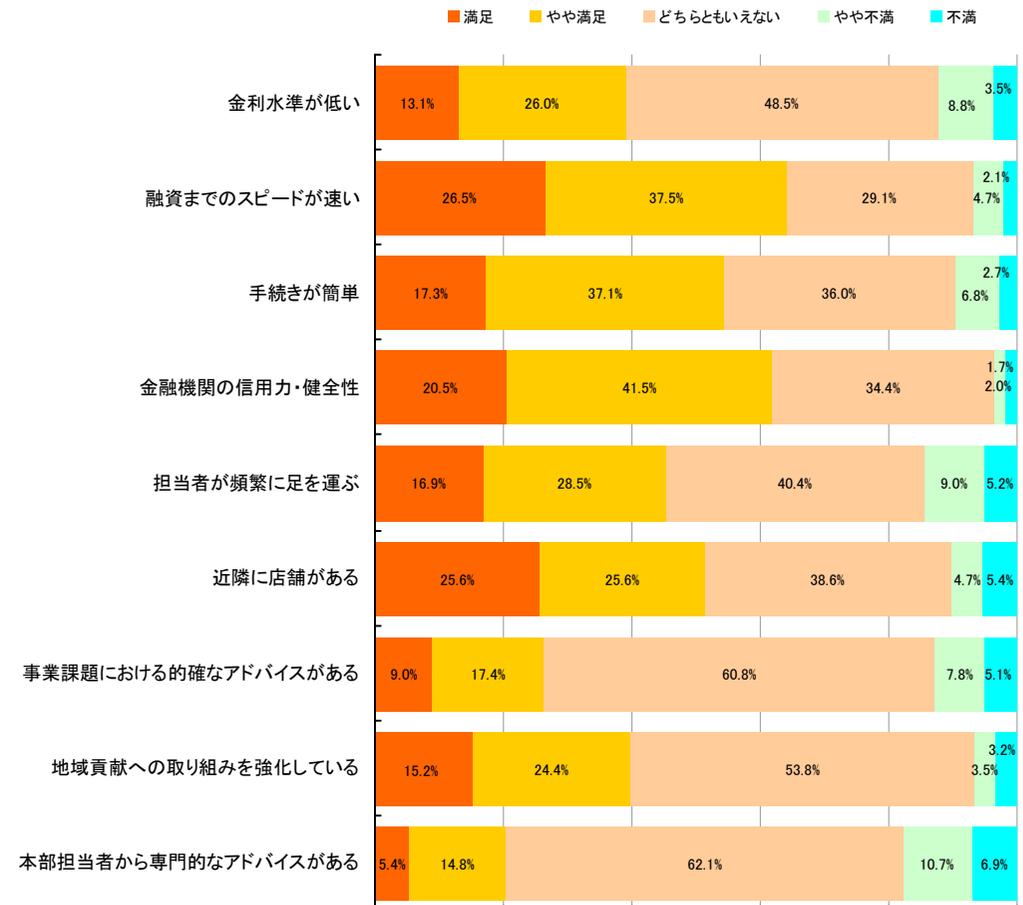
■【融資取引金融機関を決定する際の重要項目】につきましては、約7割のお客様から「融資までのスピードが速い」「金利水準が低い」との回答をいただいております。

■一方、お客様が重要視されているにも関わらず、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】



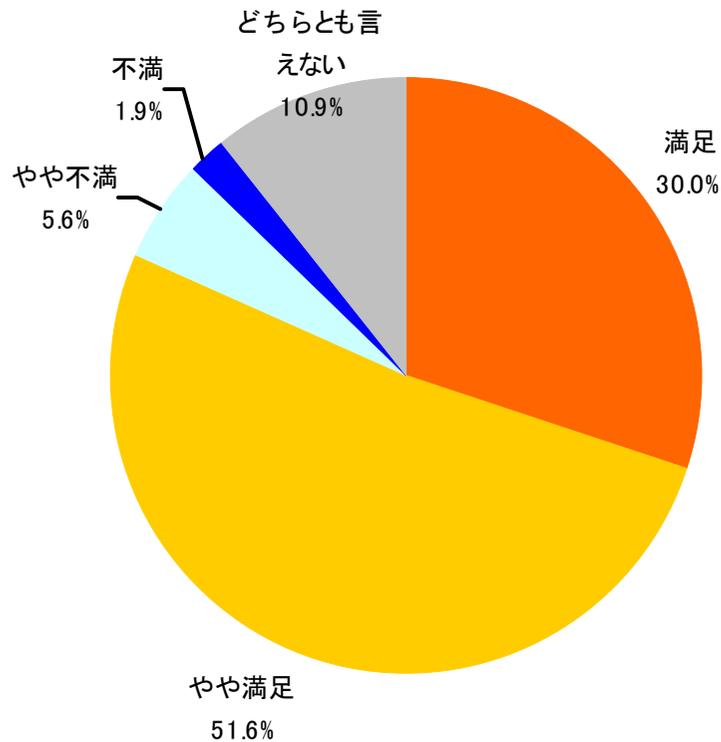
【問4－(2)重要項目に対する評価】





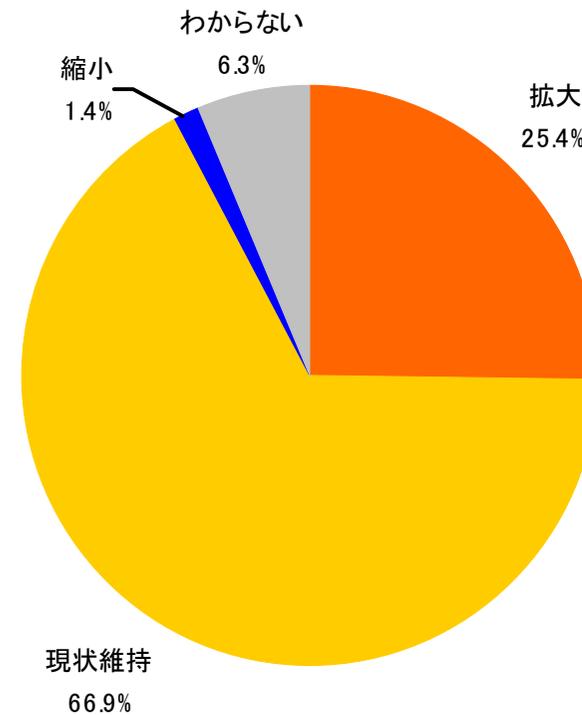
## 問5－総合満足度

- 【総合満足度】につきましては、8割を超えるお客様から「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－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。

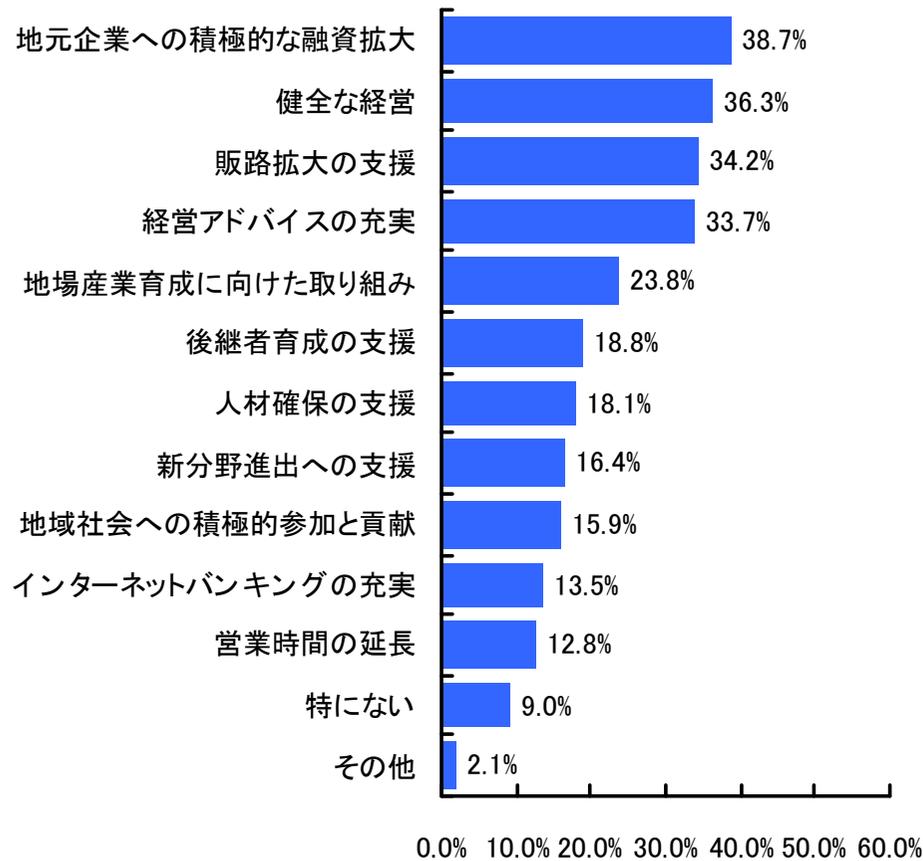




## 問7ー今後の期待する項目

■【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」「販路拡大の支援」「経営アドバイスの充実」との回答をいただきました。

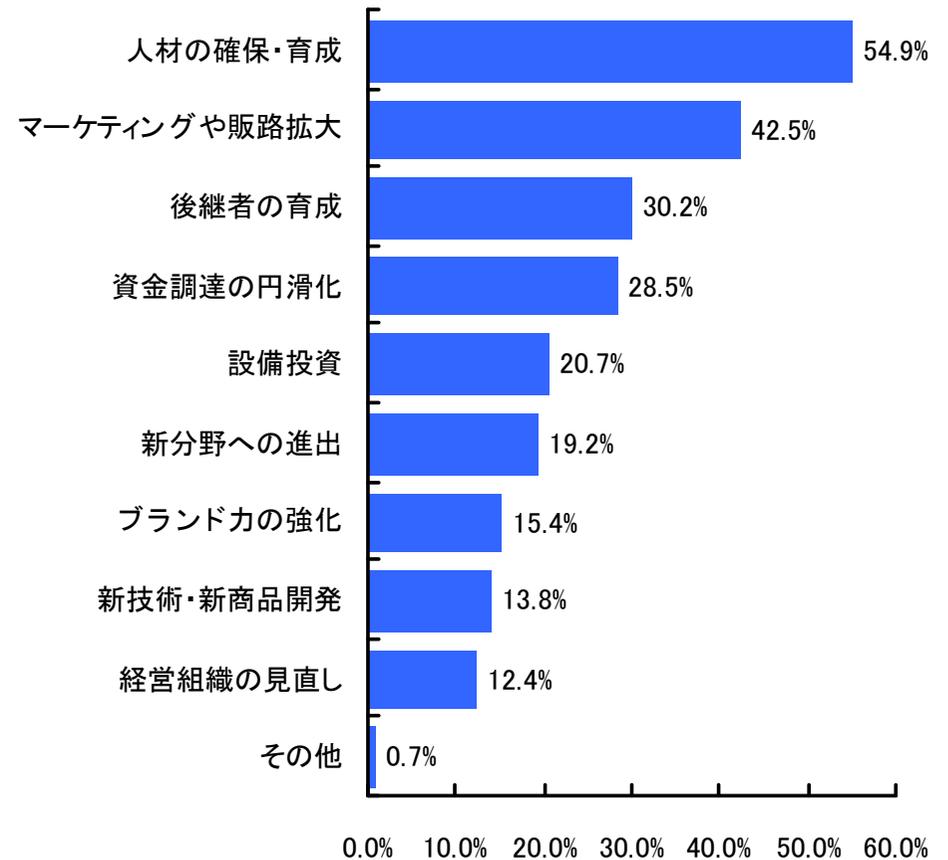
■これからもお客様のご期待にお応えするため、地域経済の活性化に貢献するための中小企業融資や本業支援を積極的に展開してまいります。



## 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

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
窓口の待ち時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。今後も順次窓口受付機を導入してまいります。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
行員の分かりやすい説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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25年度 研修回数 807回、お客様向けセミナー開催回数 27回)</li> <li>・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。</li> </ul>
店舗の清掃状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・25年11月より女子行員9名による行内プロジェクト『きらやかさんプロジェクト』を立ち上げ、「笑顔に出会える窓口」を確立するための活動を行っております。</li> </ul>



# 調査結果を踏まえた主な改善策

## 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	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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。</li><li>・ 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。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。特に「じもとHD」としての本業支援取組を目指し、仙台銀行との情報連携体制を強化しております。両行のビジネスマッチングにおける25年度実績は、顧客間交渉が113件・内成約が30件となっております。</li><li>・ 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。主な研修実績として、ファシリテーション研修(受講者196名)、知識供給研修(181名)、現場リーダー研修(23名)となっております。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。</li><li>・ 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、行員能力向上のため本部情報トレーダー(事業ニーズの集約・仕分け・アクティブリスニングの高度化に向けた営業店指導担当者)が全店訪問しております。お客様よりお聴きした事業ニーズは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。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。</li><li>・ 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。</li></ul>
地元企業への積極的な融資拡大について	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 平成26年3月末の貸出金残高は、9,438億円となり前年比120億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。</li><li>・ 山形県中小企業家同友会と提携し、同会員専用融資商品の取り扱いを開始いたしました。今後も地元企業へ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。</li></ul>