



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】

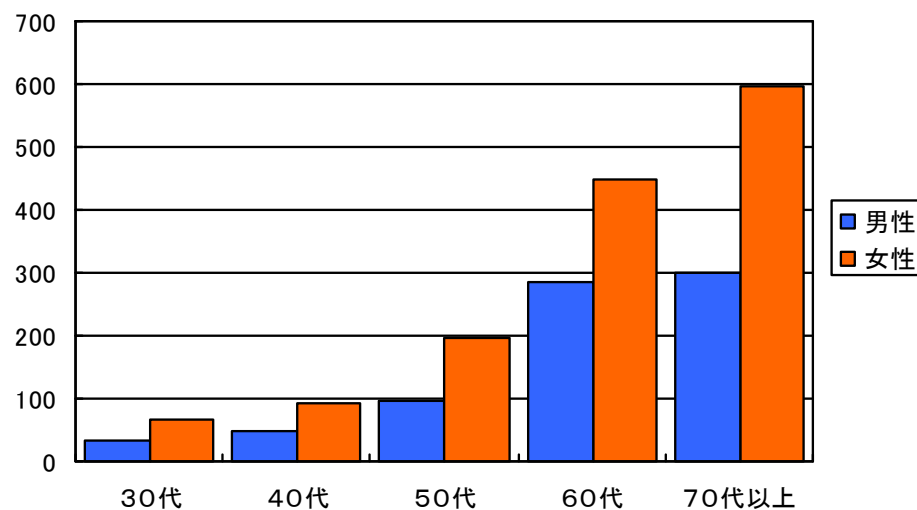


## 調査実施概要

- 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27年3月30日～4月13日
- DM送付先：5,393 先
- 回答数：2,184先
- 回収率：40.5%
- 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

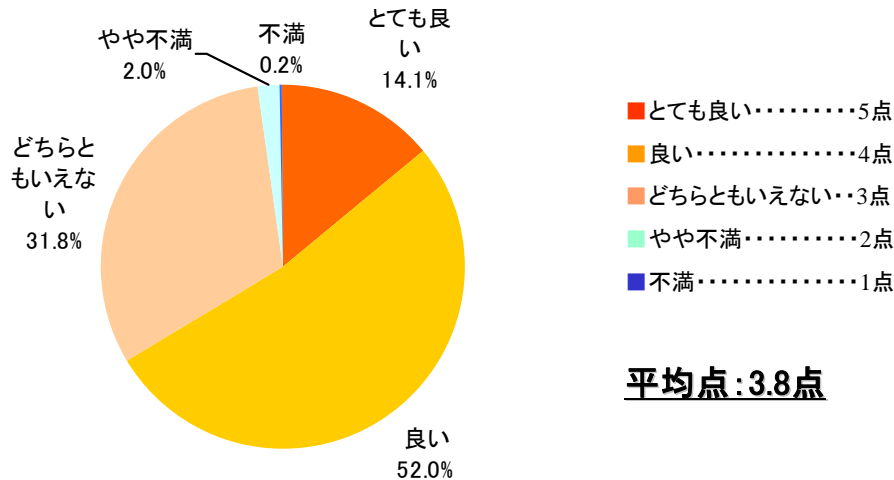




# 調査結果（個人のお客様）

## 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】

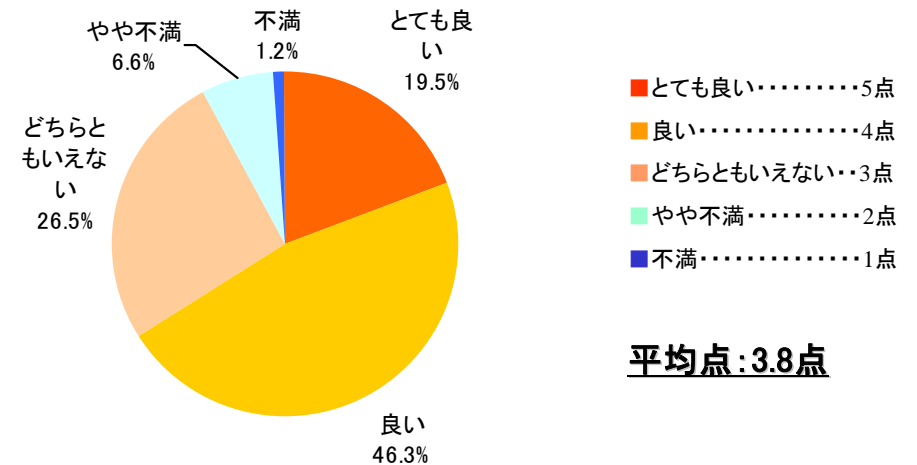
- 絵画や展示物があり、ホッとしますね。
- 街路樹に花を植えられており、店内だけでなく外もきれいに見えます。

### 【店内ディスプレイに関する不満や改善要望】

- 店内の飾り付けが多くてうるさく感じられます。

## 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】

- 待ち時間が前よりだいぶ改善になっているように思われます。
- 待ち時間が長かったが行員さんが一生懸命やっていたので気にならなかったです。ときどき声を掛けてくれました。

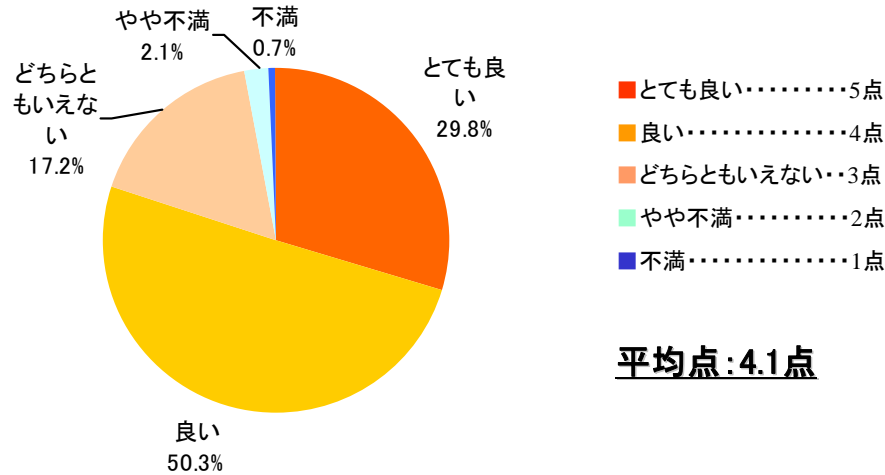
### 【窓口の待ち時間に関する不満や改善要望】

- 間違えないように努力されていることがわかりますが、時間が掛かるように感じます。
- お客様が少ないのに待っていて、後方で女性行員が楽しそうに話をしているのを見ると「早く処理して～」と思うことがあります。



## 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】

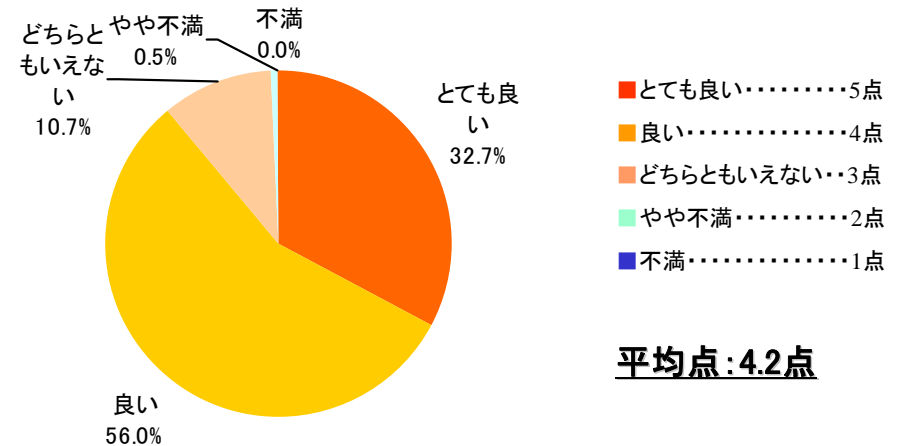
- 商品の説明がわかりやすく、お客の目線に立ってくれているのがわかります。
- お客の顔をきちんと見て対応し、納得いくまで商品の説明をさせていただきます。

### 【行員の分かりやすい説明に関する不満や改善要望】

- 新人さんだったのか、商品説明が要領を得なかったです。
- 難しい言葉が出てくるので中味が良くわかりませんでした。銀行員さんはわかっている、私たちにはわかりません。

## 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】

- 朝早くからお店の前を清掃されていて、とても感じが良いです。
- 休日の後など道路にゴミが多くありますが、月曜の朝に皆さんで掃除していただき感謝しています。

### 【店舗の清掃状況に関する不満や改善要望】

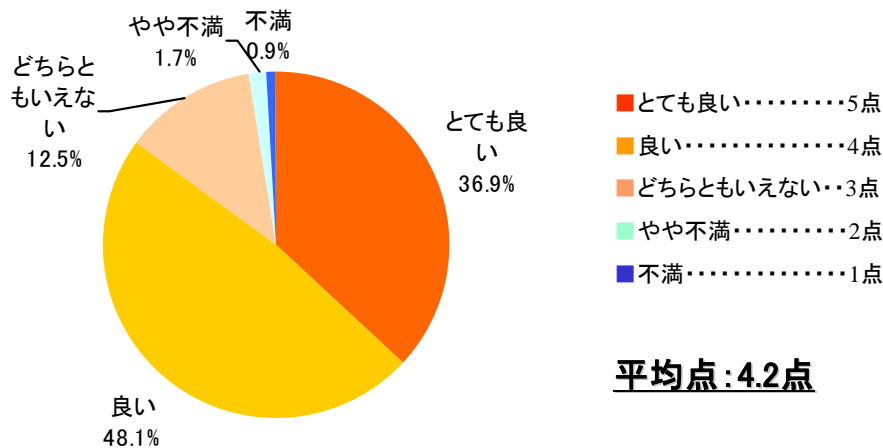
- 雪が消えたばかりなのかかもしれませんが、自転車置き場にゴミがあって感じが悪かったです。



# 調査結果（個人のお客様）

## 行員の誠意ある応対についての評価

■ 行員の誠意ある応対は、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。



### 【行員の誠意ある応対を評価するご意見】

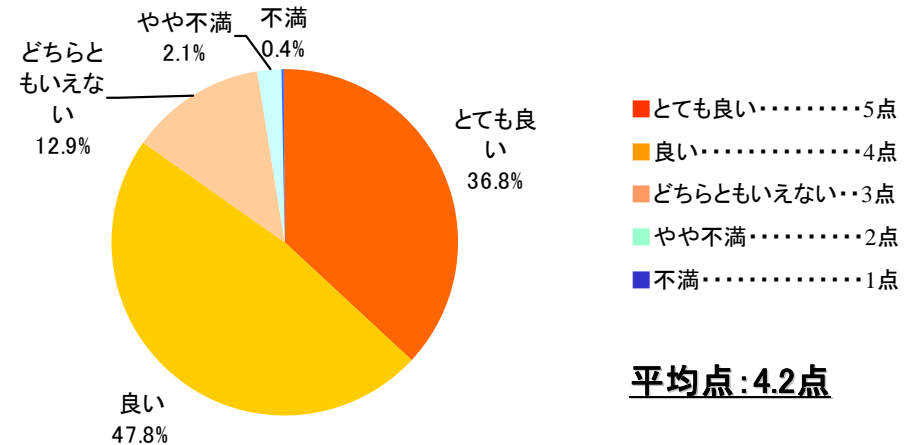
- 引っ越して間もない頃、住所変更で窓口に行ったら市役所の道案内を丁寧にいただきました。
- 父が亡くなったとき、相続に関して親切に対応してくださいました。何でも相談できる銀行です。

### 【行員の誠意ある対応に関する不満や改善要望】

- お客様のいない時の私語が気になることがあります。
- 行員により対応の内容が違い少し戸惑うことがあります。

## 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】

- 窓口の方、さわやかでとてもいい挨拶で人の心を和ませてくれます。私も見習っていて、主人にもそう対応するように言っています。
- 窓口の方々いつも笑顔で迎えていただき、気持ちよく用事を済ませて、帰りはルンルン気分で帰ってきます。

### 【行員のあいさつに関する不満や改善要望】

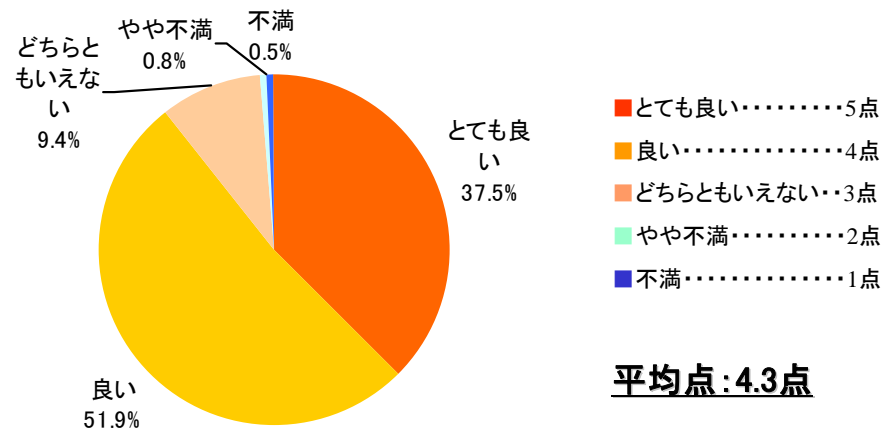
- 男性行員の方ももっと明るく挨拶しては？ 女性行員の方はgoodです。
- 入店の際、誰かの「いらっしゃいませ」を聞いて下を向いて作業をしながら言うのは少々違和感があります。



# 調査結果（個人のお客様）

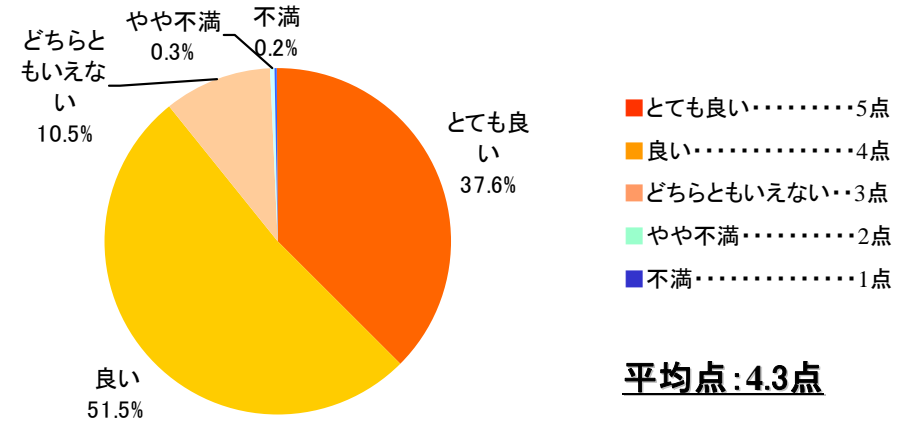
## 行員の言葉づかいについての評価

■ 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】

- 行員の言葉づかいは大変良く、接客マナーも良いと思います。

### 【行員の言葉づかいに関する不満や改善要望】

- 地域の言葉で話されると親しみやすいと思います。



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

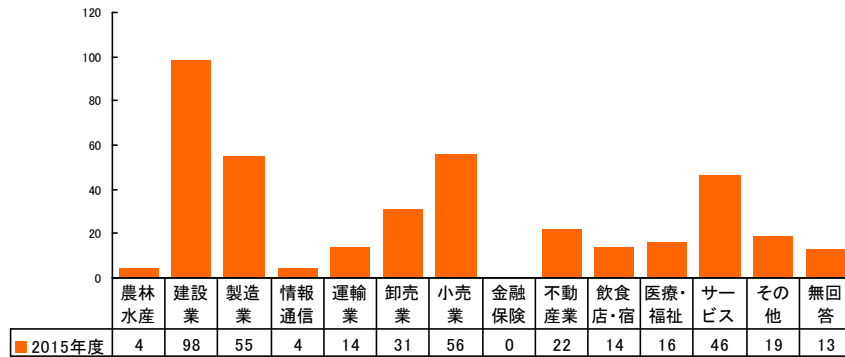
- 調査手法: 郵送調査
- 調査対象者: お取引いただいている法人のお客様
- 調査期間: 平成27年6月1日～平成27年6月22日
- DM送付数: 1,123先
- 回答数: 392先
- 回収率: 34.9%
- 調査項目
  1. きらやか銀行のイメージ
  2. 情報提供に関する満足度
  3. 担当者の評価
  4. 融資取引金融機関を決定する際の重要項目とその評価
  5. 総合満足度
  6. 今後の取引意向
  7. 今後の期待する項目
  8. お客様の経営課題



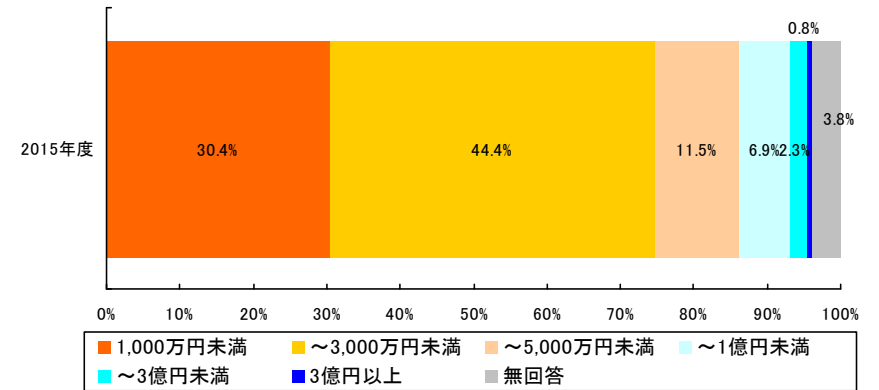
# 調査実施概要（法人のお客様）

## ご回答いただいたお客様の基礎情報

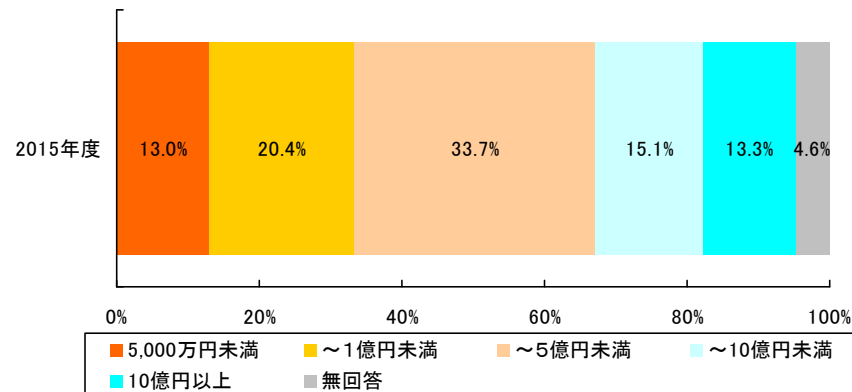
### 業種



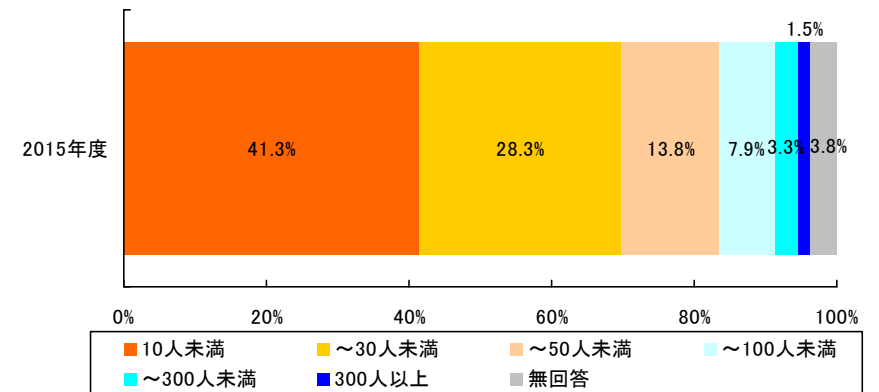
### 資本金



### 売上高



### 従業員数



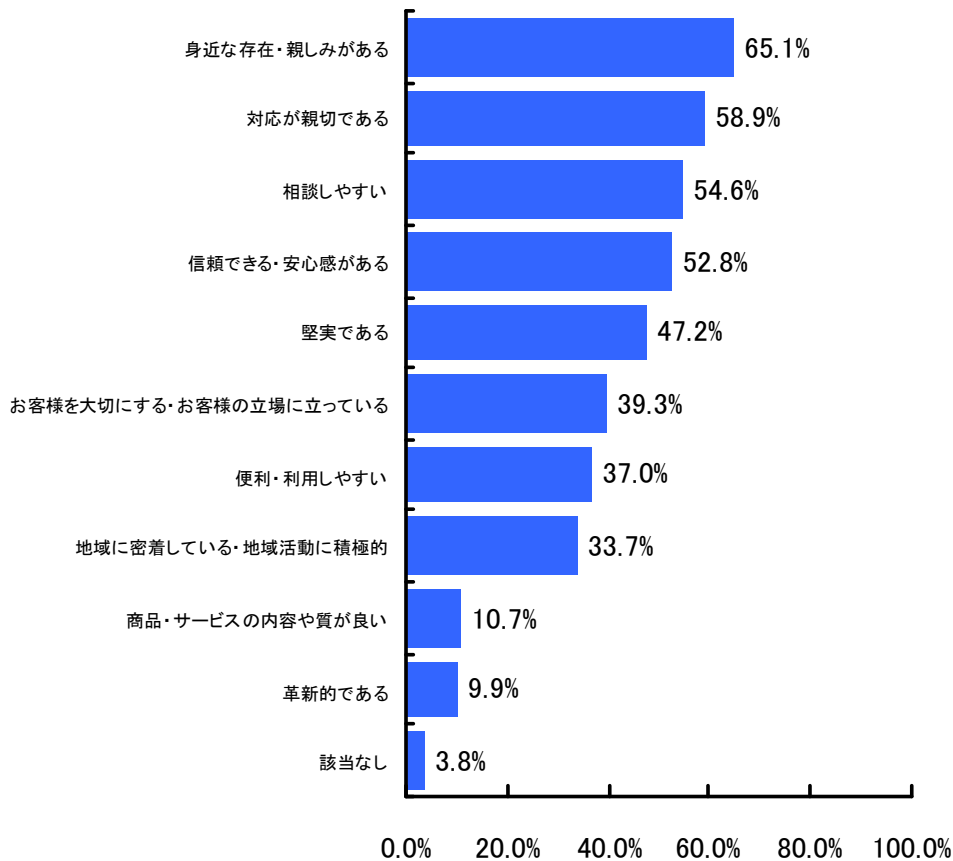


# 調査結果（法人のお客様）

## 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」、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」「信頼できる・安心感がある」といった回答をいただいております。

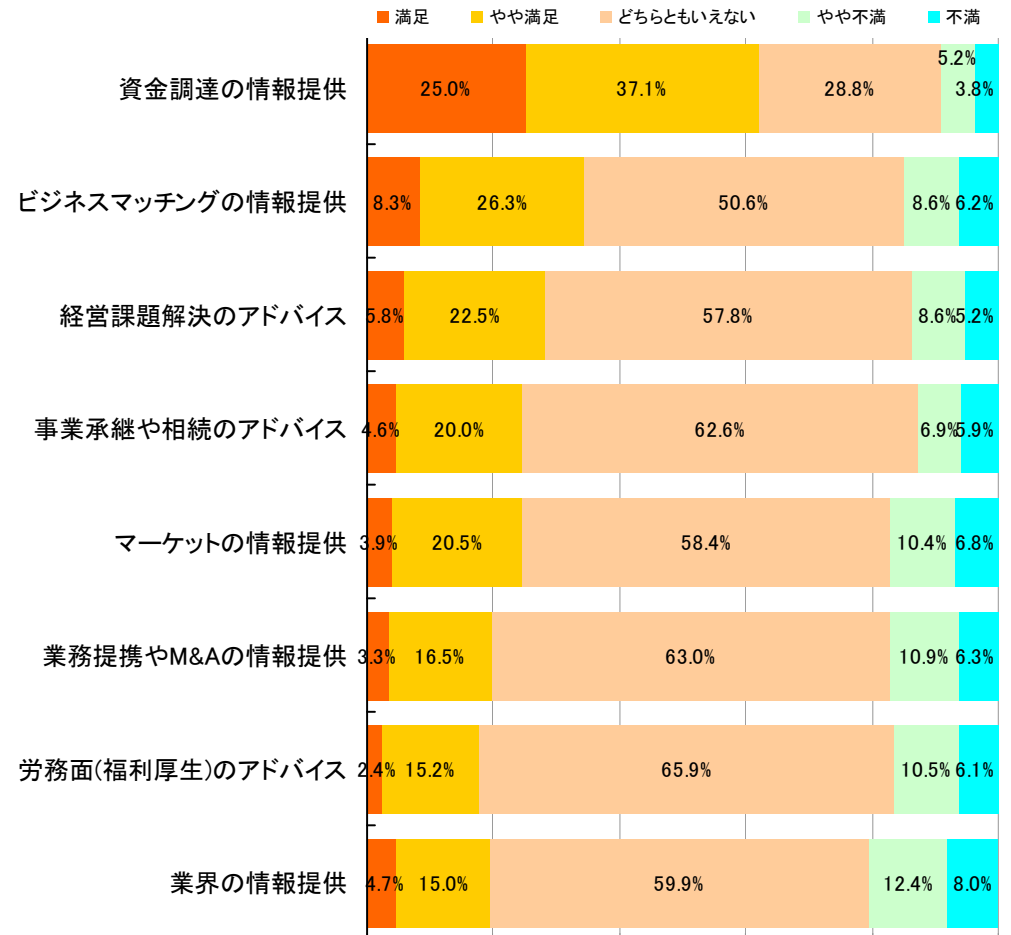
■一方、「商品・サービスの内容や質が良い」「新しく革新的である」といったイメージは低くなっております。



## 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。

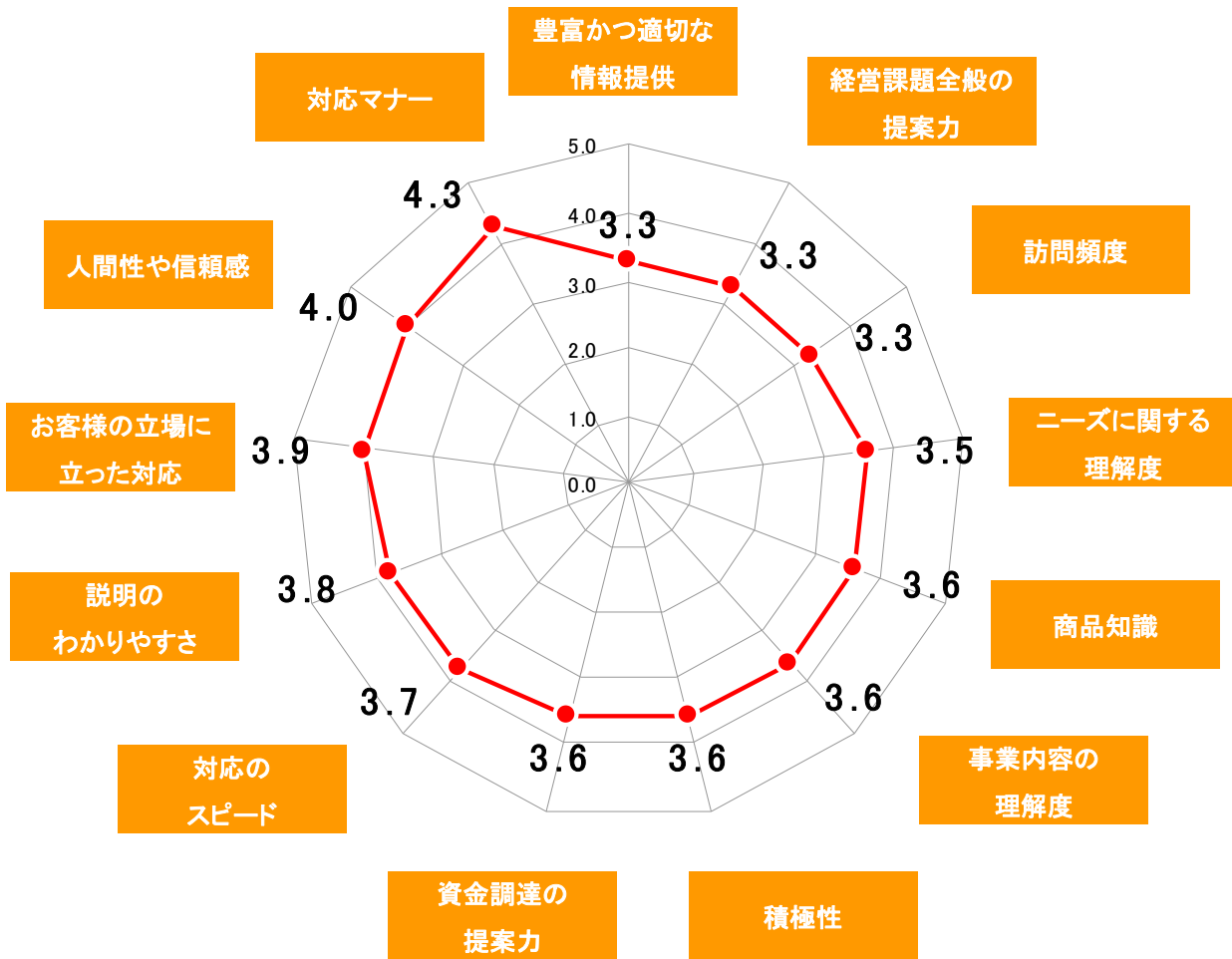
■一方、「資金調達」以外の項目につきましては、「どちらともいえない」といった評価が多いことから、更なる改善に努めてまいります。





# 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。

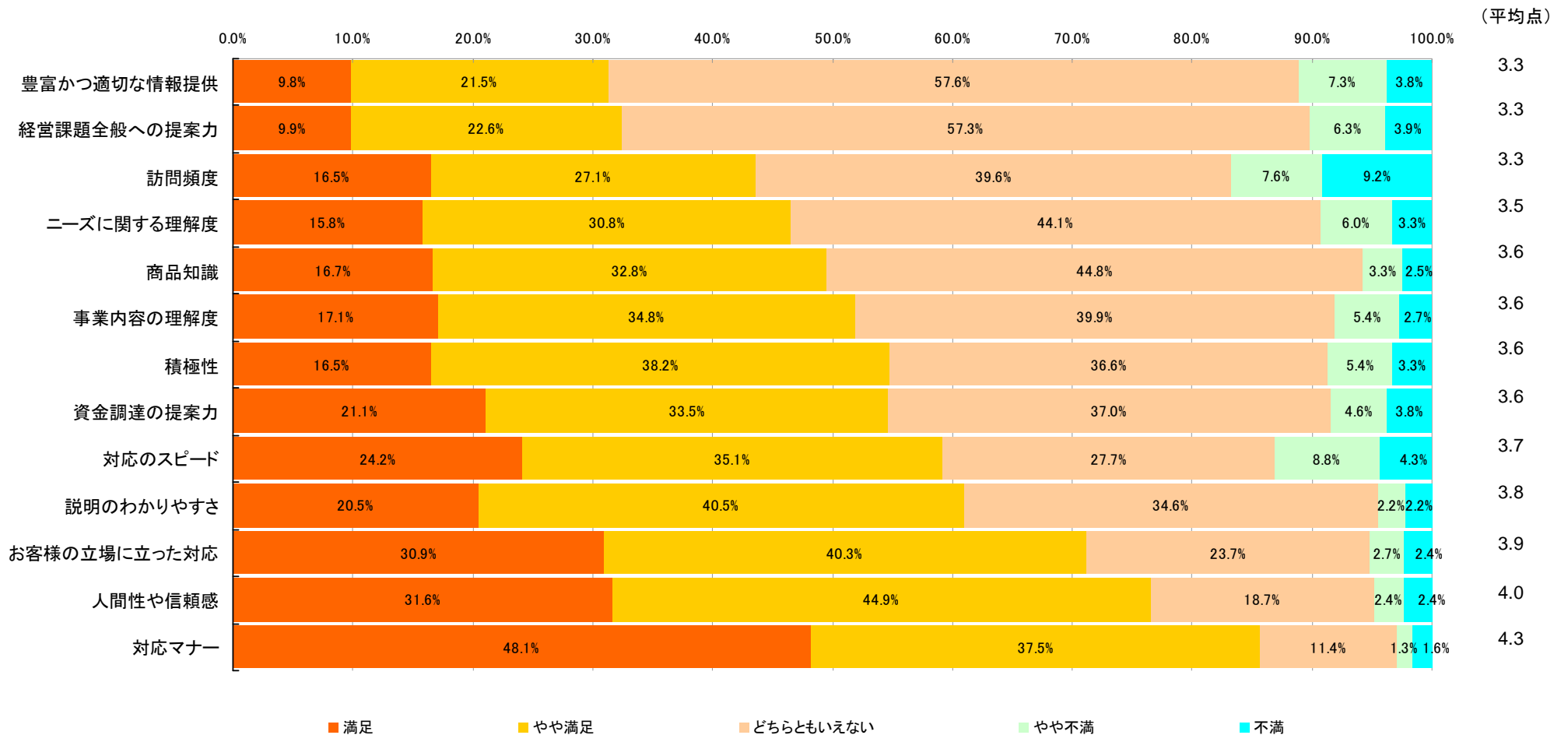
■満足……5点	■やや満足…4点	■どちらともいえない…3点
■やや不満…2点	■不満……1点	



# 調査結果（法人のお客様）

## 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」「お客様の立場に立った対応」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。



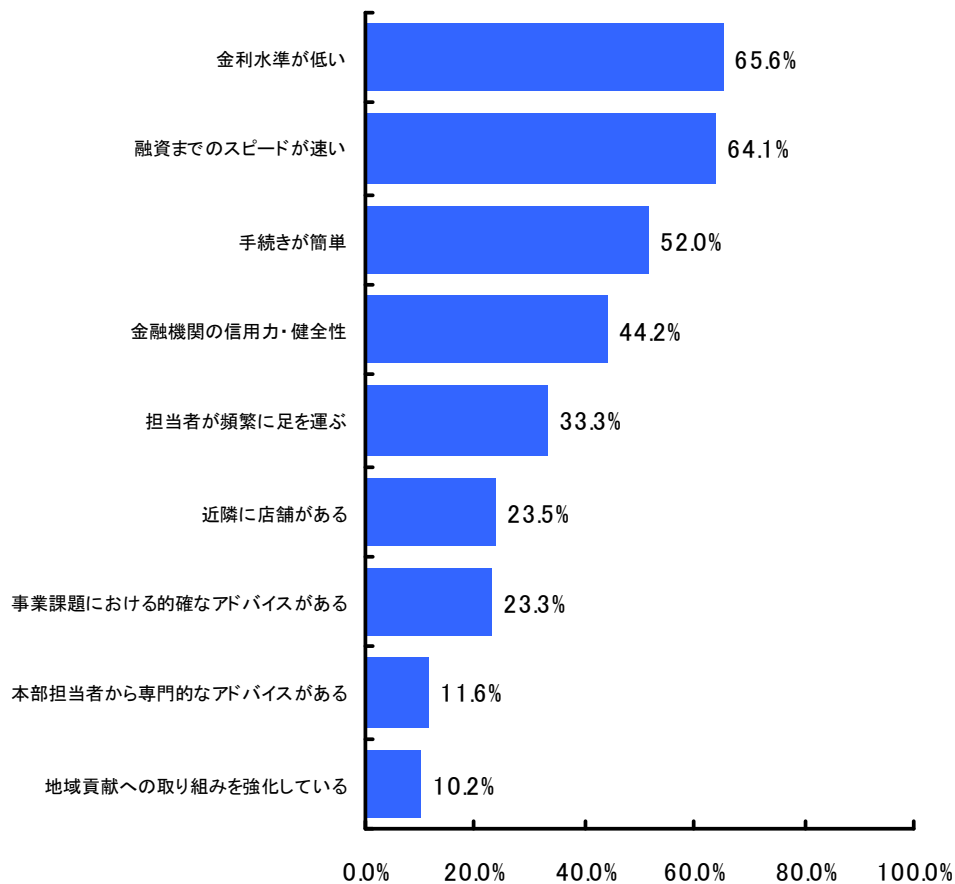


## 問4－融資取引金融機関を決定する際の重要項目とその評価

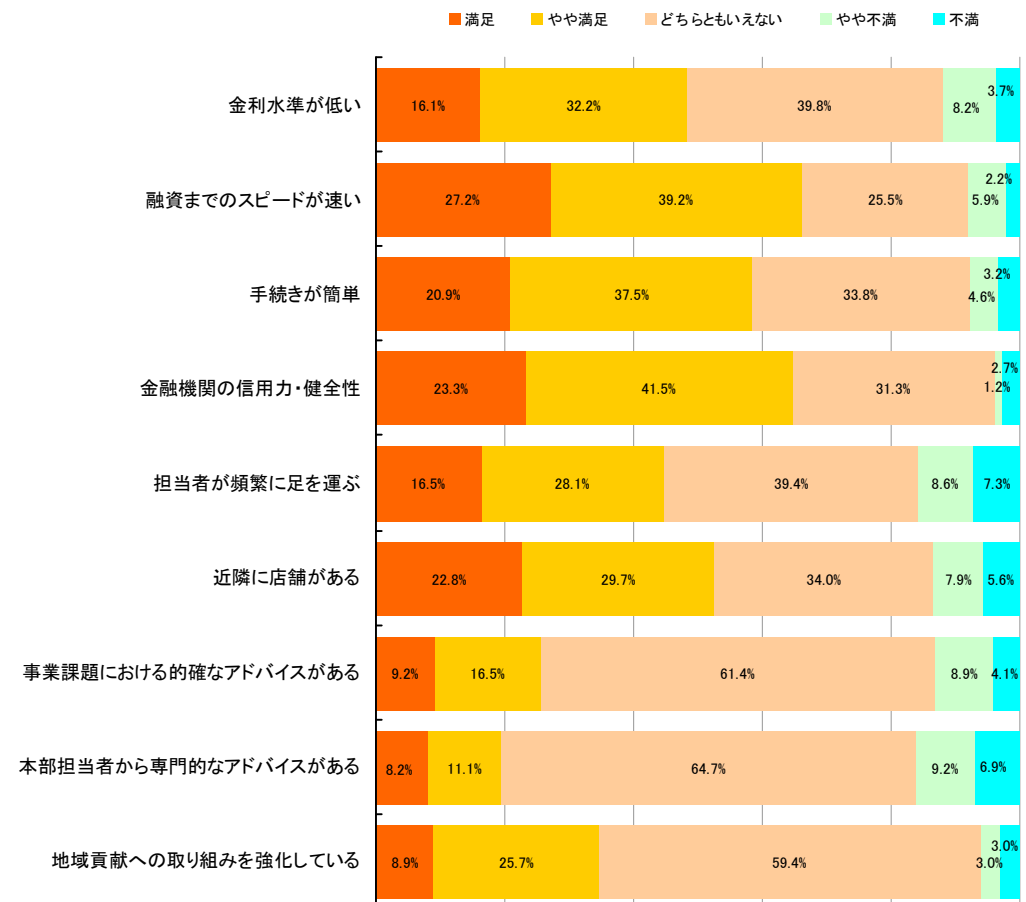
■【融資取引金融機関を決定する際の重要項目】につきましては、6割以上のお客様から「金利水準が低い」「融資までのスピードが速い」との回答をいただいております。

■重要項目における評価（満足＋やや満足）において「融資までのスピードが速い」は高い評価を得ていますが、「金利水準が低い」はあまり高くない評価でしたので、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】



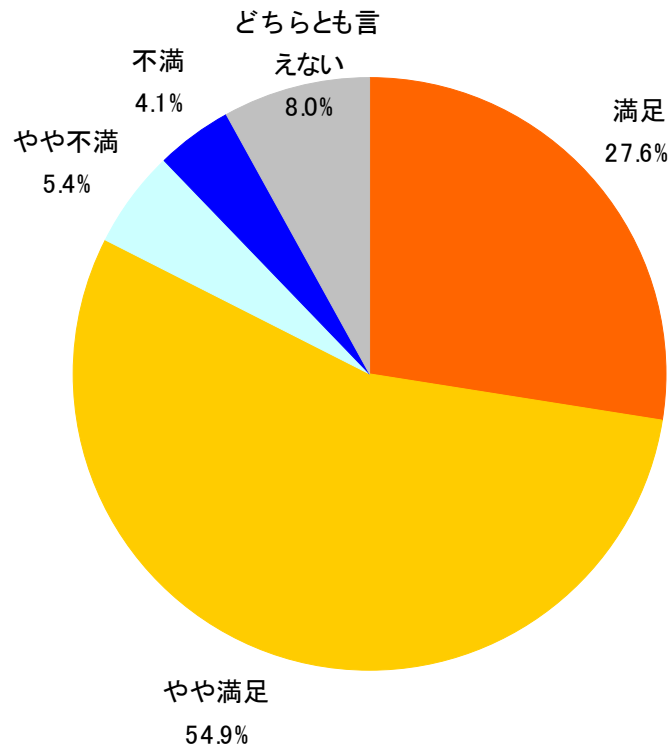
【問4－(2)重要項目に対する評価】





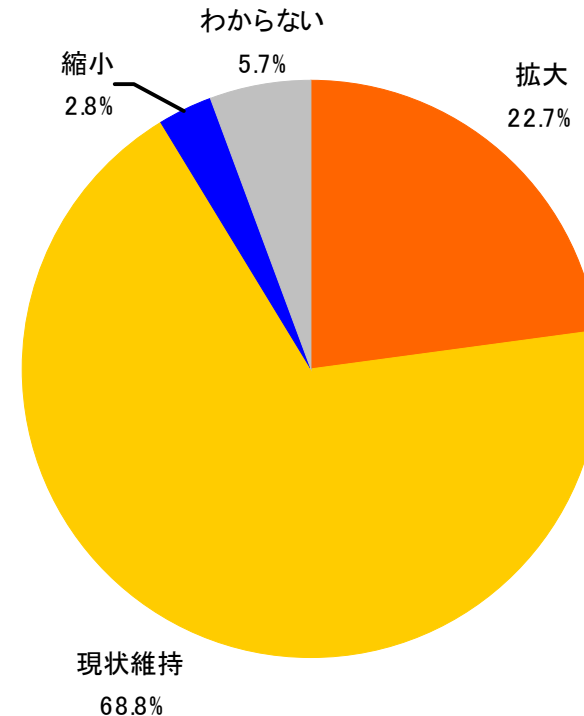
## 問5－総合満足度

- 【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。

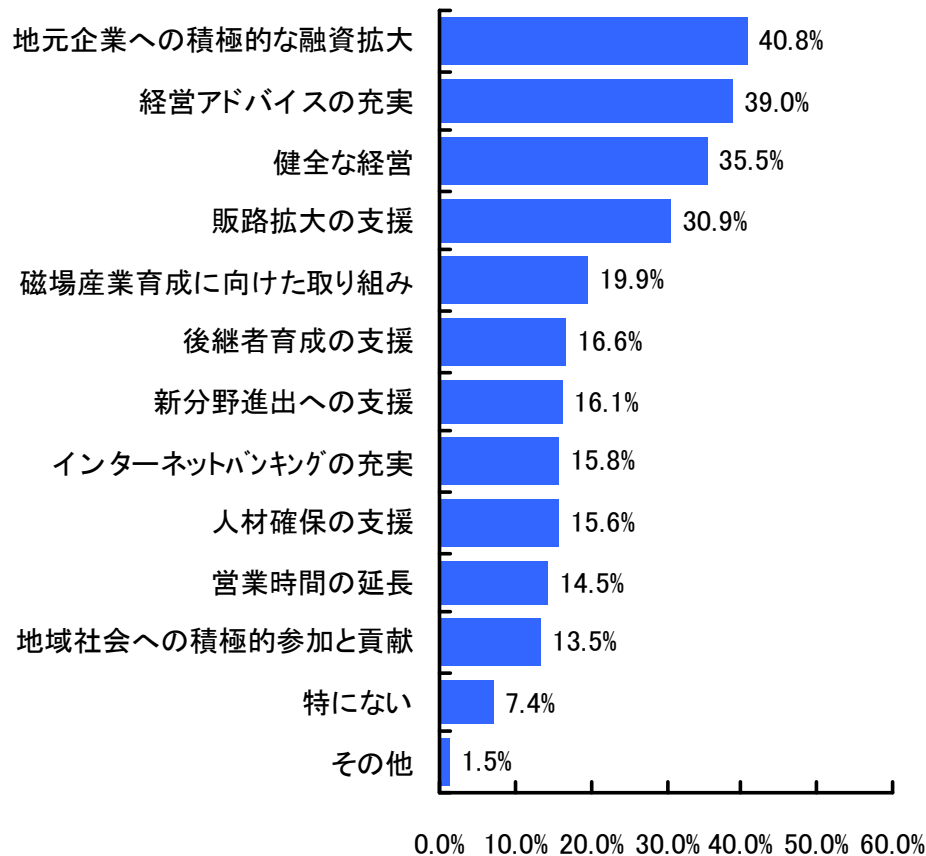




## 問7ー今後の期待する項目

■【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「積極的な融資拡大」「経営アドバイスの充実」「健全な経営」「販路拡大の支援」との回答をいただきました。

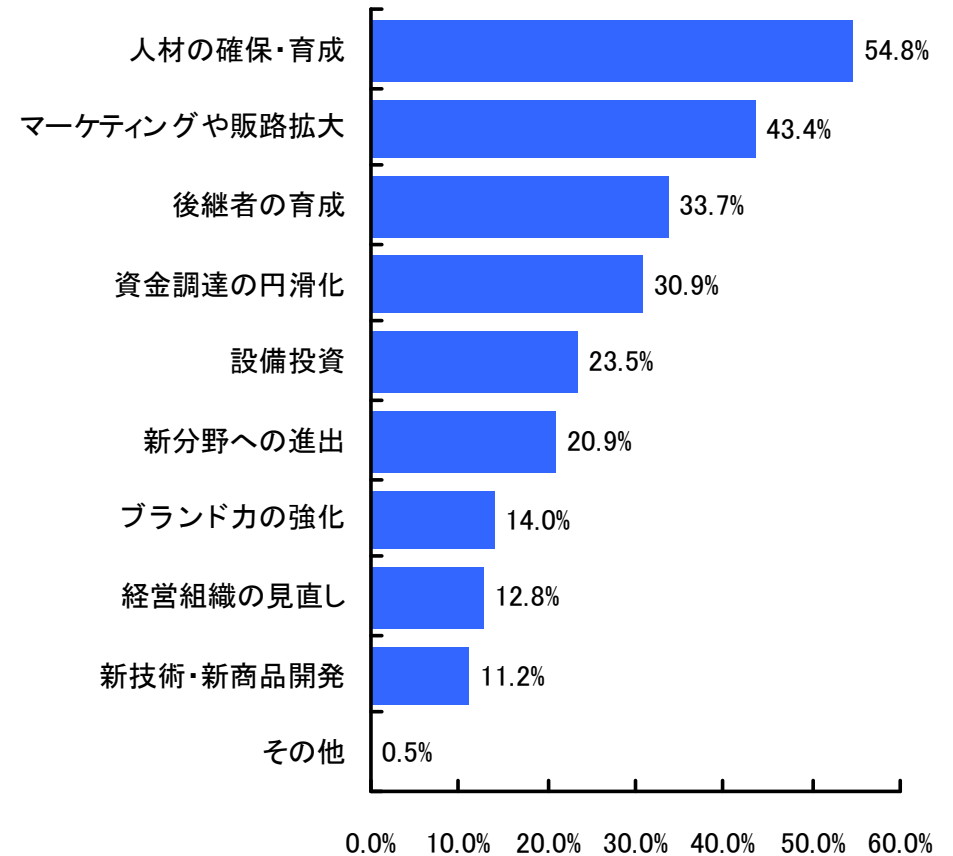
■これからもお客様のご期待にお応えするため、地域経済の活性化に貢献するための中小企業融資や本業支援を積極的に展開してまいります。



## 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

## 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。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>・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>・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、各種研修会開催や研修資料の充実など、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26年度 研修回数 341回、お客様向けセミナー開催回数 66回)</li> <li>・営業店の窓口行員を対象に、外部講師による営業コミュニケーション研修を実施しています。お客様の話の聞き方や、窓口での話し方のポイントについて学び、窓口営業コミュニケーションスキルの向上に努めております。</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ています。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。</li> <li>・平成25年11月より女子行員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。お客様に笑顔になっていただくため、クリスマスやバレンタインのキャンディーやチョコのプレゼント、突然の雨に備えた置き傘の設置などの取組を実施しました。また、窓口行員が笑顔でお客様をお迎えできるよう、女子行員研修をプロジェクト活動の一環で実施しております。</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
<p>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</p>	<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」ことでもあります。</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。また、きらやか銀行・仙台銀行両行の本業支援を更に強化するため、平成26年10月に持株会社「じもとホールディングス」へ「本業支援戦略部」を設置しました。「本業支援戦略部」は両行の本業支援機能を集約し、グループ戦略企画、情報整理や事業ニーズの仕分け、専門家活用や外部機関連携などを行う態勢としております。</li> <li>・ 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、本業支援実践力向上研修、知識供給研修などがあり、またOJTの活用として、本部専門部署と営業店行員が帯同してお客様を訪問することを行っており、現場での専門的な指導が行員のスキルアップにつながっています。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が全店訪問し、企業の見方や本業支援の進め方などを指導しております。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り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>
<p>地元企業への積極的な融資拡大について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成27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、積極的に取り組んでまいります。</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しております。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>