

「お客様満足度アンケート調査」結果に基づく改善策について

平成18年6月
株南日本銀行

当行では、「より地域に密着した金融サービスの展開」を目指して、「地域密着型金融推進計画」に鋭意取り組んでいるところでありますが、その一環として、平成17年12月に「お客様満足度に関するアンケート調査」を実施させていただきました。ご多忙の中、アンケートの趣旨をご理解いただき、多くのお客様にご協力いただきましたことに感謝申し上げます。このアンケート結果に基づき、当行において分析ならびに検討を行い、お客様にとって今以上に“役立つ銀行”となるための改善策を策定し、鋭意実施に移しております。つきましては、「アンケート調査の概要」ならびにそれに基づく「改善策の実施状況」について公表させていただきます。

1. アンケート調査の概要

(1) 調査実施期間

平成17年12月5日～平成17年12月27日

(2) 対象者

調査対象支店

鹿児島県内全支店の中から、店舗機能や立地特性に配慮して25カ店を選定して調査支店としました。

調査対象者

法人取引先、個人取引先、法人のお取引の無い先、個人のお取引の無い先を調査対象とし、取引先については当行のお客様の中から無作為に抽出しました。

調査実施数および回収実績は次のとおりです。

対象先	調査実施数	有効回収数	回収率
法人取引先	2,612	954	36.5%
法人未取引先	500	71	14.2%
個人取引先	6,816	1,372	20.1%
個人未取引先	2,500	387	15.5%
合計	12,428	2,784	22.4%

(3) 調査方法

上記(2)の対象先別にアンケートを作成し、郵送による配布・回収を原則として実施しました。(一部、支店による配布を実施)

(4) 調査協力

(株)日本統計センター

2.改善策の実施状況

アンケート結果に基づき、当行において分析、検討を行い、「法人のお客様に対する改善策」、「個人のお客様に対する改善策」、「法人及び個人のお客様双方に対する改善策」を策定し、各種施策を講じております。
その内容は以下のとおりです。

(1) 法人のお客様に対する改善策とその実施状況

改善項目	お客様のご意見・ご要望	具体的な改善策	実施状況
審査スピードの向上	<ul style="list-style-type: none"> 融資審査を迅速にして欲しい 融資の申込み手続きを簡単にしたい 	審査全般にわたり、さらなる迅速化および手続き書類の簡素化を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年4月、一部審査検討書類の簡素化を実施しました。 平成18年5月、審査担当者が営業店へ出向き、現場での審査(事前審査)を実施しました。
潜在的取引需要への対応	<ul style="list-style-type: none"> 困ったときにいつでも気軽に相談したい 	事業性融資の多い店舗に法人取引専門の融資渉外担当を増員配置し、法人及び個人事業主の資金ニーズや各種経営相談に対応します。	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年4月、融資強化店舗を選定し、一部増員を実施しました。
		当行ホームページに融資取引希望を含む「経営相談窓口」を設け、最寄の営業店若しくは本部スタッフが訪問して対応します。	<ul style="list-style-type: none"> 現在、検討段階にあります。
技術力、将来性等を評価した融資審査の期待への対応	<ul style="list-style-type: none"> 融資商品を多様化して欲しい 融資審査に際して、もっと技術力などを評価して欲しい 	お取引先企業の有する知的財産権等を担保とした融資商品を開発します。	<ul style="list-style-type: none"> 当行が加盟している上部団体の作業部会(融資・審査部門)に参加し、新しいご融資手法等について、共同で検討しています。
取引先企業からの各種相談ニーズへの的確な対応	<ul style="list-style-type: none"> 困ったときにいつでも気軽に相談したい 要望に迅速・的確に対応して欲しい 	フリーダイヤルによる「経営相談窓口」を本部に設置し、各種相談に迅速・的確に対応します。	<ul style="list-style-type: none"> 現在、検討段階にあります。

(2) 個人のお客様に対する改善策とその実施状況

改善項目	お客様のご意見・ご要望	具体的な改善策	実施状況
高齢者向けサービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> 申込書等の記入事項が多すぎる 待ち時間をゆっくり退屈せずに過ごしたい 	各種申込書等の記入事項を簡素化します。	<ul style="list-style-type: none"> 現在、システム対応の可否等の検討を行っています。
		店内フロアに十分な座席スペースを確保します。	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年度上期に1カ店を実施予定としており、今後についても随時実施します。
		ロビー内の備え付け書籍(新聞、雑誌等)を充実させます。	<ul style="list-style-type: none"> 平成17年度、ロビー内備え付け書籍類の充実を図りました。今後も引き続き、お客様のご要望等を参考にして充実させていきます。

(2) 個人のお客様に対する改善策とその実施状況(つづき)

改善項目	お客様のご意見・ご要望	具体的な改善策	実施状況
高齢者向けサービスの充実(つづき)	・高齢者や障害者に配慮した店づくりをして欲しい	A E D (簡易型心臓マッサージ器) や血圧測定器を店頭へ配備し、高齢者の健康維持をサポートします。 店舗のバリアフリー化を積極的に進めます。	・A E Dについては平成18年4月、本店ならびに卸本町支店の2カ店に配備しました。また、血圧測定器は8月に配備予定です。 ・平成17年度は、リニューアル店舗2カ店を含む7カ店において、店舗設備のバリアフリー化を実施しました。
	・行員による親切な窓口利用案内をして欲しい	高齢のお客様の利用が多い店舗にはロビーマン(ロビーウーマン)を配置し、A T M操作や各種書類記入のサポートを行います。	・早い段階での配置に向けて、現在準備中です。
	・時間外、振込等の手数料を安くして欲しい	ポイント制導入によりA T M利用手数料優遇サービスを実施します。	・平成18年度下期以降の導入に向けて、現在検討中です。
A T Mの利便性向上ニーズへの対応	・コンビニなどの便利な場所へA T Mを設置して欲しい	コンビニ内へのA T M設置を積極的に進めます。	・平成17年度下期、新たにコンビニ内2カ所に出店しました。
	・A T Mの利用時間を延長して欲しい	鹿児島市内の全A T Mの稼働時間を原則として平日21時、土日祝日19時まで統一します。	・平成18年4月1日より、鹿児島市内店舗(県庁・喜入支店を除く)の稼働時間を左記のとおり統一しました。
	・資産運用をどこで誰に相談して良いかわからない	全店に資産運用相談コーナーの案内を表示します。 「資産運用相談員」の肩書きを名刺に記載し、相談を希望するお客様にわかりやすくします。	・資産運用相談窓口の案内表示を平成18年度中に実施します ・F P等の資格を有する行員の名刺に「資産運用相談員」の肩書きを明示しました。
資産運用相談ニーズへの対応	・窓口では、他人に見られたり、聞かれたりする不安がある ・プライバシーに配慮して欲しい	今後リニューアルする店舗にはもれなく他の窓口と分離した相談窓口を設置し、お客様が周りを気にせずゆったりと相談できる環境をつくります。	・平成18年3月、リニューアルした鹿屋支店に他の窓口と分離した相談窓口を設置しました。 平成18年度上期は2カ店への設置を予定しており、今後も引き続き実施します。
	・窓口で様々な金融サービス(情報を含む)を受けたい	大型店や窓口来店されるお客様の多い店舗に、金融情報のディスプレイ端末を設置します。	・平成18年度上期中に8カ店について配置予定で、現在情報内容等の検討に入っています。

(2) 個人のお客様に対する改善策とその実施状況(つづき)

改善項目	お客様のご意見・ご要望	具体的な改善策	実施状況
メイン取引先へのサービス強化	・独自性あるサービスを提供して欲しい	ポイント制を導入して各種優遇サービスを展開します。	・平成18年度下期以降の導入に向けて、現在検討中です。
	・新しい商品やサービスを積極的に紹介して欲しい	お取引先に対してミニディスクロ誌、「なんぎんニュース」等を定期的を送付します。	・平成18年度下期中の発送を目指し、現在準備中です。
便利な場所への店舗立地に向けた対応	・店舗が近くになく、利用しづらい	主に個人のお客様を対象としたミニ店舗(コンビニ併設等)を展開します。	・現在、業務内容を含めた出店可能性、候補地等について多面的に検討しています。

(3) 法人及び個人のお客様双方に対する改善策とその実施状況

改善項目	お客様のご意見・ご要望	具体的な改善策	実施状況
窓口の事務処理スピードや正確性の向上	・窓口での事務処理を正確かつ早くして欲しい	実務を中心とした研修を強化します。	・実際の営業店とほぼ同様な環境の下で、実務に則した研修が行える模擬店舗の設置について検討しています。
	・要望に誠意をもって迅速・的確に対応して欲しい	窓口表彰制度を設け、事務処理スピードや正確性、店頭セールスの積極性等を評価・表彰し、窓口対応の改善を図ります。	・平成18年度上期からの実施予定であり、評価基準等の検討を行っています。
駐車スペースの確保	・銀行利用者以外の駐車車両があるため、利用時に駐車できない	コインパーキング化をすすめ、お客様の駐車スペースを確保します。	・平成17年度下期は1カ店で実施しました。平成18年度上期は2カ店での実施を予定しています。
	・広くて利用しやすい駐車場を確保して欲しい	お客様のための十分な駐車スペース確保を積極的に進めます。	・駐車場の手狭な店舗について、駐車スペースの確保を検討中です。

3.最後に

今回のアンケート調査においては上記項目以外にも貴重なご意見が寄せられており、当行としましても今後様々な経営改善に役立てていきたいと考えております。

最後になりましたが、今回のアンケート調査結果のダイジェスト版を別添資料として掲載しておりますので、ご高覧いただきたいと思います。

今後とも末永く当行をお引き立て賜われますよう、よろしくお願い申し上げます。