

「お客さまの声アンケート」の 実施結果

平成21年2月5日

 四国銀行

1. お客さま満足度向上への取組みについて

- 当行は、平成20年10月に創業130周年を迎えることができました。これからも、お客さまによりご満足いただける銀行を目指し、昨年に引き続き「お客さまの声アンケート」を実施いたしました。
- アンケートにお寄せいただきましたお客さまのご意見やご希望につきましては、サービスや商品などに反映させ、お客さまにとって価値ある金融サービスの提供に取り組んでまいります。
- 今回は、アンケートでいただきましたお客さまからの貴重なご意見につきましてご報告させていただきます。

アンケートにご協力いただきましたお客さまには、厚く御礼を申し上げます。

2. 「お客さまの声アンケート」概要

アンケートにつきましては、昨年度までの当行をご利用いただいているお客さまだけを対象としたものではなく、「地域の全ての皆さまは当行の大切なお客さま」との考えのもと、幅広いお客さまのご意見をいただくために、インターネットによるモニターアンケート調査の手法を採るとともに、率直なご意見をお伺いするために、四国銀行の名前を出さずに実施いたしました。

本アンケートの調査概要は次のとおりです。

	内容
調査方法	調査地区: 高知県 対象年齢: 20代～60代 調査方法: インターネット調査
調査期間	平成20年5月7日～5月23日
回答件数	514サンプル
質問内容	「お客さま満足度調査」として多岐にわたる質問及び自由回答を実施

※調査サンプルについて (単位: 人)

	20代	30代	40代	50代	60代	合計
男性	52	52	52	52	50	258
女性	52	52	52	50	50	256
合計	104	104	104	102	100	514

高知県内のお客さまを対象に年齢層・性別毎50サンプル、合計500回答の回収を目標に実施しました。また、60代男性及び50代～60代の女性のお客さまには留め置き調査の併用によりサンプルを補い、結果として、上記合計514サンプルとなりました。

3. 「お客さまの声アンケート」の質問内容について

今回のアンケートでは、下記項目についてお客さまが「理想とする金融機関」に期待する項目とその項目に対する「当行の評価」について詳しくお伺いしました。

(1) 店舗網やATMネットワークでのサービス

- ①お客さまの利便性を重視して店舗・ATM網を配置・整備している
- ②提携しているATM網が充実している
- ③電話・インターネット等で受け付けてくれる専用窓口が充実している
- ④土日や夜などに利用できる店舗・ATM網が整備されている
- ⑤一箇所でも様々な相談を受け付けてくれる店舗網が整備されている

(2) 商品やサービスの品揃え

- ①お客さまの役に立つ商品サービスを積極的に開発・提供している
- ②他の金融機関にない特色のある独自のサービスがある
- ③品揃えだけでなく、金利や手数料も魅力的な内容になっている
- ④電話・インターネット等で利用できるサービスが充実している
- ⑤商品やサービスの「金利・手数料」体系が明確になっている

(3) お客さまに対する営業面でのサービス

- ①お客さまが利用できる営業時間の延長に積極的に取り組んでいる
- ②土日に営業してローンなどのサービスの相談を行うといった、従来とは異なる営業活動を積極的に行っている
- ③お客さまの声を積極的に聞き入れる体制が整備されている
- ④適切なアドバイスや助言を積極的に行ってくれる
- ⑤相談や苦情等への対応が適切、かつ満足のいく内容だった

(4) 行員の対応

- ①事務処理が迅速かつ正確でありミスが少ない
- ②待ち時間に対する配慮がある、また待ち時間が少ない
- ③接客を行う上でのマナーや常識を備えている
- ④どのお客さまに対しても、親身な対応ができています
- ⑤金融商品・サービスについてもよく理解し、説明する担当者に差がなく均質であり、誰にたずねても安心である

(5) 経営姿勢

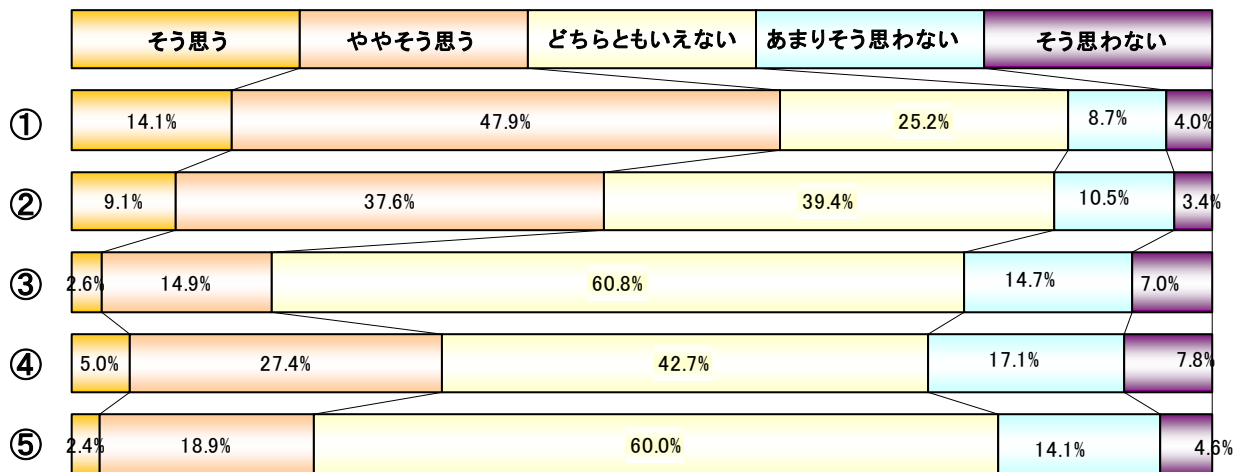
- ①常にお客さまの立場に立って、より良い、より魅力的なサービスを提供している
- ②事業再生・中小企業金融の円滑化等、地域金融機関としての社会的責任と公共的使命を果たす事を目指している
- ③ホームページ等で、業績(自己資本比率や預金・貸出金の量など)を開示している
- ④問題が発生した場合に、世間に対して迅速に公表し、原因や解決方法などを明確に説明している
- ⑤地域社会で、文化活動や環境活動など様々な社会貢献的な取り組みを行っている

以降におきまして、今回のアンケート結果及びこれまでの当行の取組みを報告いたします。

4-1. 店舗網やATMネットワークでのサービスについての当行評価

まずは、『店舗網やATMネットワークでのサービス』について

- 質問①お客さまの利便性を重視して店舗・ATM網を配置・整備している
 質問②提携しているATM網が充実している
 質問③電話・インターネット等で受け付けてくれる専用窓口が充実している
 質問④土日や夜などに利用できる店舗・ATM網が整備されている
 質問⑤一箇所で様々な相談を受け付けてくれる店舗網が整備されている



店舗網やATMネットワークでのサービス	ポジティブ評価			ネガティブ評価		
	そう思う A	ややそう思う B	そう思う合計 C=A+B	あまりそう思わない D	そう思わない E	思わない合計 F=D+E
①利便性を重視した店舗・ATM網の配置	14.1%	47.9%	62.0%	8.7%	4.0%	12.7%
②提携しているATM網の充実	9.1%	37.6%	46.7%	10.5%	3.4%	13.9%
③電話・インターネット等の受付窓口が充実	2.6%	14.9%	17.5%	14.7%	7.0%	21.7%
④土日や夜間に利用できるATM網が整備	5.0%	27.4%	32.4%	17.1%	7.8%	24.9%
⑤相談受付のできる店舗網が整備	2.4%	18.9%	21.3%	14.1%	4.6%	18.7%
平均値	6.6%	29.3%	36.0%	13.0%	5.4%	18.4%

『店舗網やATMネットワークでのサービス』につきましては、当行の店舗網（四国島内113店舗及び島外10店舗）、店外ATMネットワーク（156ヶ所166台）及び提携するATMネットワークに対し、62.0%のお客さまから良い評価をいただきました（店舗及び店外ATMの状況は平成20年10月31日現在）。

お客さまの利便性向上のため、平成20年1月2日、3日から当行で初めてお正月のATMの営業を行いました。加えて、10月17日には「コンビニATMサービス」の開始により、新たに高知県内75台を含め、全国14,588台（平成20年9月30日現在）のコンビニATMにおいて、当行ATMと同画面によるキャッシュカードの利用が可能となりました。

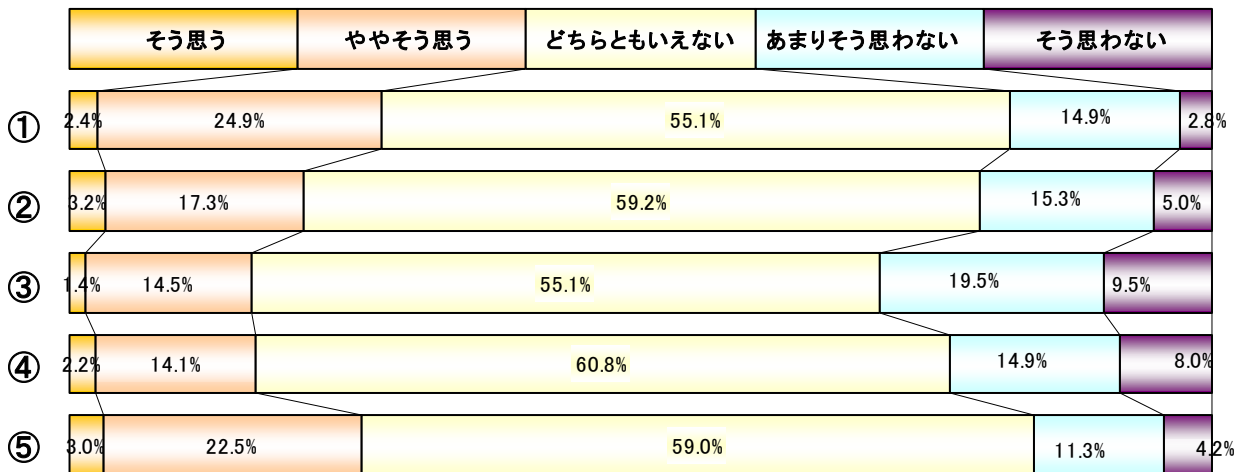
また、お客さまからの相談にお応えできる態勢の整備としましては、「徳島中央支店における専用コーナー設置」に始まり、各営業店におきましても順次専用ブースを新設するとともに、従業員に対する研修などにより業務知識の向上に取り組んでおります。

一方、インターネット取引につきましては、個人のお客さま向けセキュリティ対策として、四国島内の金融機関で初めて携帯アプリを利用したワンタイムパスワードを導入いたしました。また、法人及び個人事業主のお客さま向けのビジネスダイレクトには、利便性向上のためモバイルバンキング機能を追加いたしました。今後ともセキュリティ対策の充実を図るとともに機能の拡大を検討してまいります。

4-2. 商品やサービスの品揃えについての当行評価

次に、「商品やサービスの品揃え」について

- 質問①お客さまの役に立つ商品サービスを積極的に開発・提供している
 質問②他の金融機関にない特色のある独自のサービスがある
 質問③品揃えだけでなく、金利や手数料も魅力的な内容になっている
 質問④電話・インターネット等で利用できるサービスが充実している
 質問⑤商品やサービスの「金利・手数料」体系が明確になっている



商品やサービスの品揃え	ポジティブ評価			ネガティブ評価		
	そう思う A	ややそう思う B	そう思う合計 C=A+B	あまりそう思わない D	そう思わない E	思わない合計 F=D+E
①役に立つ商品サービスを積極的な開発・提供	2.4%	24.9%	27.3%	14.9%	2.8%	17.7%
②特色のある独自のサービスがある	3.2%	17.3%	20.5%	15.3%	5.0%	20.3%
③金利や手数料が魅力的な内容である	1.4%	14.5%	15.9%	19.5%	9.5%	29.0%
④電話・インターネット等によるサービスが充実	2.2%	14.1%	16.3%	14.9%	8.0%	22.9%
⑤金利・手数料体系が明確	3.0%	22.5%	25.5%	11.3%	4.2%	15.5%
平均値	2.4%	18.7%	21.1%	15.2%	5.9%	21.1%

『商品やサービスの品揃え』につきましては、平成19年度からジャンボ宝くじ付定期預金「サマードリーム」及び「年末ドリーム」を販売、投資性商品につきましても投資信託7商品、年金保険1商品を追加し、お客さまの資産運用ニーズに合わせた商品の充実に取り組んでおります。

また、預金残高の0.01%を森林保全のために県に寄付する環境応援定期「絆の森」や、退職金での資産運用をお考えのお客さまを対象に金利優遇定期「ハッピープラススペシャル」などを販売しております。一方、融資商品ではオール電化住宅などを対象としたエコ住宅ローンや、高知県産材使用住宅を対象とした高知県産材住宅ローンなどの金利優遇を通して、環境保全や地場産業振興をバックアップしております。

一方、手数料につきましても、フォーシーカード利用によるATM時間外手数料の無料化やインターネットバンキング利用による振込手数料の引き下げなどに取り組んでおります。

金利・手数料につきましては、お客さまから厳しい評価をいただいておりますが、今後とも魅力のある商品やサービスの開発を検討してまいります。

4-3. お客様に対する営業面でのサービスについての当行評価

次に、『お客様に対する営業面でのサービス』について

- 質問①お客様が利用できる営業時間の延長に積極的に取り組んでいる
 質問②土日営業してローンなどのサービスの相談を行うといった、従来とは異なる営業活動を積極的に行っている
 質問③お客様の声を積極的に聞き入れる体制が整備されている
 質問④適切なアドバイスや助言を積極的に行ってくれる
 質問⑤相談や苦情等への対応が適切、かつ満足の内容だった

	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
①	2.4%	14.1%	53.3%	20.5%	9.7%
②	2.2%	13.1%	60.0%	15.1%	9.5%
③	2.6%	12.5%	61.2%	15.1%	8.5%
④	2.4%	17.5%	58.6%	13.7%	7.8%
⑤	2.4%	15.7%	63.2%	10.1%	8.5%

商品やサービスの品揃え	ポジティブ評価			ネガティブ評価		
	そう思う A	ややそう思う B	そう思う合計 C=A+B	あまりそう思わない D	そう思わない E	思わない合計 F=D+E
①営業時間延長への取り組み	2.4%	14.1%	16.5%	20.5%	9.7%	30.2%
②土日営業による相談業務の実施等の営業活動	2.2%	13.1%	15.3%	15.1%	9.5%	24.6%
③お客様の声を積極的に聞き入れる体制がある	2.6%	12.5%	15.1%	15.1%	8.5%	23.6%
④適切なアドバイスや助言を積極的に行う	2.4%	17.5%	19.9%	13.7%	7.8%	21.5%
⑤相談や苦情等への対応が適切である	2.4%	15.7%	18.1%	10.1%	8.5%	18.6%
平均値	2.4%	14.6%	17.0%	14.9%	8.8%	23.7%

『お客様に対する営業面でのサービス』につきましては、営業時間延長の項目で、あまりそう思わない20.5%・そう思わない9.7%と、30.2%のお客様から厳しい評価をいただきました。

当行では、平成18年度から「ATMの営業時間延長」を実施し、「ローンプラザ」では日曜営業だけでなく営業店や住宅展示場における休日の「住宅ローン相談会」などを実施しており、今後もサービスの拡充に取り組んでまいります。

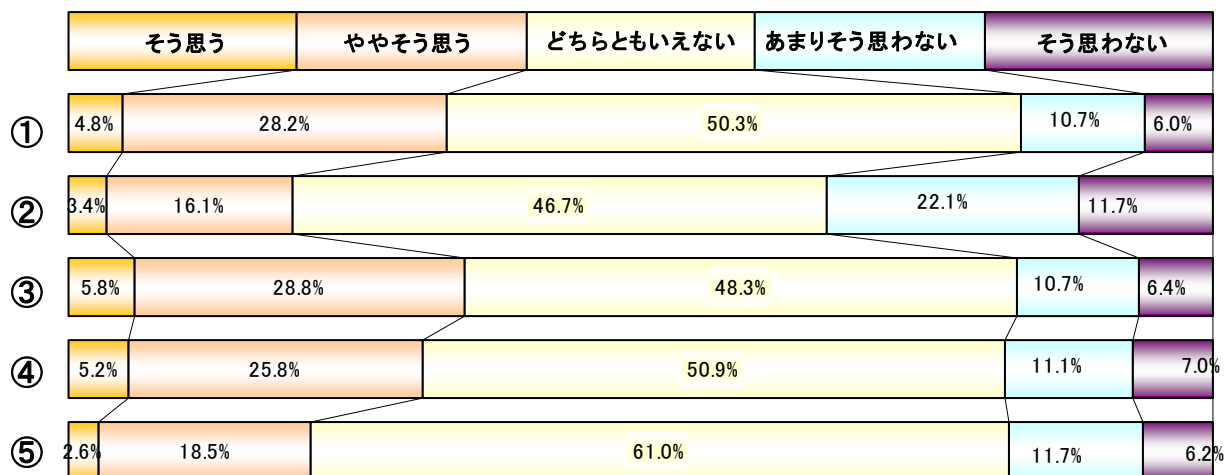
また、幅広くお客様の声をお伺いするために、全ての営業店に「お客様の声はがき」を設置し、平成19年度は138件(苦情37件・お褒め46件・ご要望55件)の貴重なご意見をいただきました。

お寄せいただきましたご意見・苦情につきましては、本部と営業店が一体で改善策を検討し、行内に周知徹底を行うことで再発防止に努めております。

4-4. 行員の対応についての当行評価

次に、『行員の対応』について

質問①事務処理が迅速かつ正確でありミスが少ない
 質問②待ち時間に対する配慮がある、また待ち時間が少ない
 質問③接客を行う上でのマナーや常識を備えている
 質問④どのお客さまに対しても、親身な対応ができています
 質問⑤金融商品・サービスについてもよく理解し、説明する担当者に差がなく均質であり、誰にたずねても安心である



商品やサービスの品揃え	ポジティブ評価			ネガティブ評価		
	そう思う A	ややそう思う B	そう思う合計 C=A+B	あまりそう思わない D	そう思わない E	思わない合計 F=D+E
①事務処理が迅速かつ正確	4.8%	28.2%	33.0%	10.7%	6.0%	16.7%
②待ち時間が少なく、配慮がある	3.4%	16.1%	19.5%	22.1%	11.7%	33.8%
③接客上でのマナーや常識がある	5.8%	28.8%	34.6%	10.7%	6.4%	17.1%
④どのお客さまに対しても対応が親身	5.2%	25.8%	31.0%	11.1%	7.0%	18.1%
⑤金融商品等について理解している	2.6%	18.5%	21.1%	11.7%	6.2%	17.9%
平均値	4.4%	23.5%	27.8%	13.3%	7.5%	20.7%

今回及びこれまでのアンケート結果から、お客さまは金融機関をご利用の際に『行員の対応』に大きな関心を持たれていると認識しております。

このため当行では、平成19年度からお客さま満足度向上運動として【お客さま感動サービス】に取り組んでおり、研修や指導により行員の対応やマナーの改善と向上に努めております。さらには、金融商品や金融サービスに関するお客さまからの相談にお応えできる人材の育成を目的に、FP（ファイナンシャルプランナー）技能士の資格取得を推進し、相談受付態勢の強化も行っております。

また、待ち時間につきましては、あまりそう思わない22.1%・そう思わない11.7%と33.8%のお客さまから厳しい評価をいただきました。

待ち時間の短縮につきましては、EQシステム（受付番号発券機）導入やお預りボックス設置によるお預りサービス、さらには行員研修の実施による事務知識などの向上により、事務処理の堅確化と迅速化に取り組んでおります。

4-5. 経営姿勢についての当行評価

最後に、当行の『経営姿勢』について

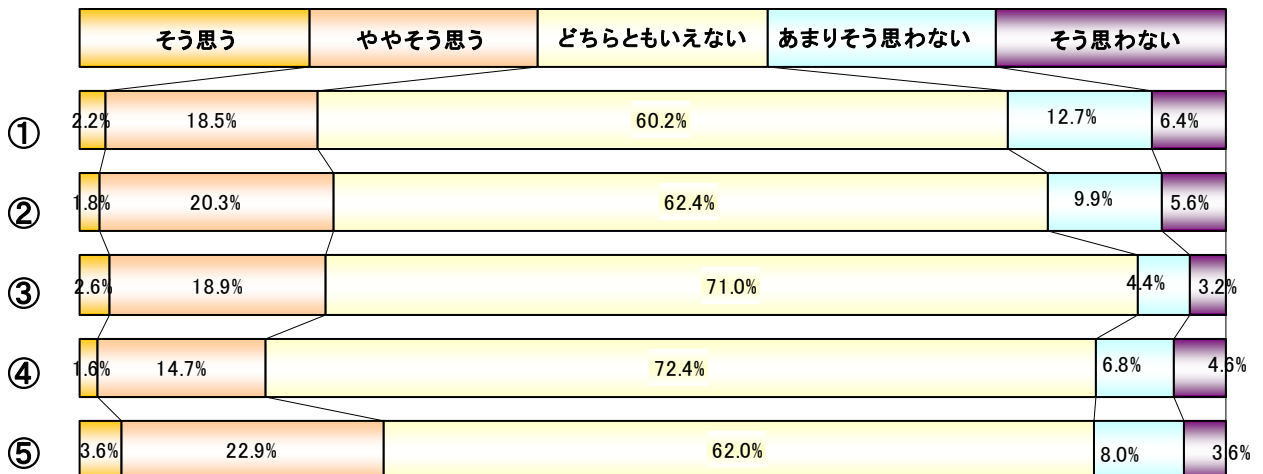
質問①常にお客さまの立場に立って、より良い、より魅力的なサービスを提供している

質問②事業再生・中小企業金融の円滑化等、地域金融機関としての社会的責任と公共的使命を果たす事を目指している

質問③ホームページ等で、業績(自己資本比率や預金・貸出金の量など)を開示している

質問④問題が発生した場合に、世間に対して迅速に公表し、原因や解決方法などを明確に説明している

質問⑤地域社会で、文化活動や環境活動など様々な社会貢献的な取り組みを行っている



商品やサービスの品揃え	ポジティブ評価			ネガティブ評価		
	そう思う A	ややそう思う B	そう思う合計 C=A+B	あまりそう思わない D	そう思わない E	思わない合計 F=D+E
①お客さまの立場に立ったより良いサービスの提供	2.2%	18.5%	20.7%	12.7%	6.4%	19.1%
②地域金融機関としての責任と使命を果たす	1.8%	20.3%	22.1%	9.9%	5.6%	15.5%
③ホームページ等における業績の開示	2.6%	18.9%	21.5%	4.4%	3.2%	7.6%
④問題発生時の迅速な公表し、明確な説明がある	1.6%	14.7%	16.3%	6.8%	4.6%	11.4%
⑤地域社会における社会貢献的な取り組み	3.6%	22.9%	26.5%	8.0%	3.6%	11.6%
平均値	2.4%	19.1%	21.4%	8.4%	4.7%	13.0%

当行では、地域に必要不可欠な金融機関としてお客さまのご支持を得られるよう、社会貢献活動等にも積極的に取り組んでおります。

社会貢献活動につきましては、「四銀森林サークル」を結成して間伐作業に取り組んでおります。高知県及び高知市との「協働の森」事業のパートナーシップ協定の締結をきっかけに環境保全への取り組みを拡大し、「環境応援定期預金『絆の森』」や「環境応援私募債『絆の森エコ債』」などの発売を通して、お客さまのご協力が環境保全活動につながるような商品開発にも積極的に取り組んでおります。

その他にも、地域の小学生を対象に「お金」の大切さを理解してもらうことを目的とした、「しぎん小学生「お金」のセミナー」や、地域スポーツの振興を目的とした「四銀野球教室」も開催いたしました。

これらの取り組みについては、ホームページ及び新聞各紙で随時公表しております。

最後に、おかげさまで「環境応援定期預金『絆の森』」は、優れた新製品や新サービスを表彰する【日経優秀製品・サービス賞】の「2007年優秀賞 金融サービス賞」を受賞いたしました。