



# お客さまアンケートの結果について

(平成23年1月実施)

---

**SHIGA BANK**



## お客さまアンケートの概要

---

- (1) 実施時期 平成23年1月14日～1月31日
- (2) 実施方法 郵送アンケート
- (3) 対象者 当行をご利用いただいている個人のお客さまの中から無作為に選ばせていただいた4,000名のお客さま
- (4) 回答者数 1,455名(回収率36.4%)
- (5) 質問項目 行員の接客対応や待ち時間、店舗設備、ATM等
- (6) 結果概要 行員の挨拶や接客姿勢について高い評価をいただきました。前年比では「説明の分かりやすさ」や「処理の迅速さ」に改善が見られ、総合満足度は4ポイント改善しました。お客さまが行員の対応上重視する項目は「処理の迅速さ」「接客姿勢・態度の良さ」で、取引銀行選択基準としては、「店舗・ATMの利便性」と共に「地元銀行の親しみやすさ」や「行員の接客対応」を重視されていることがわかりました。



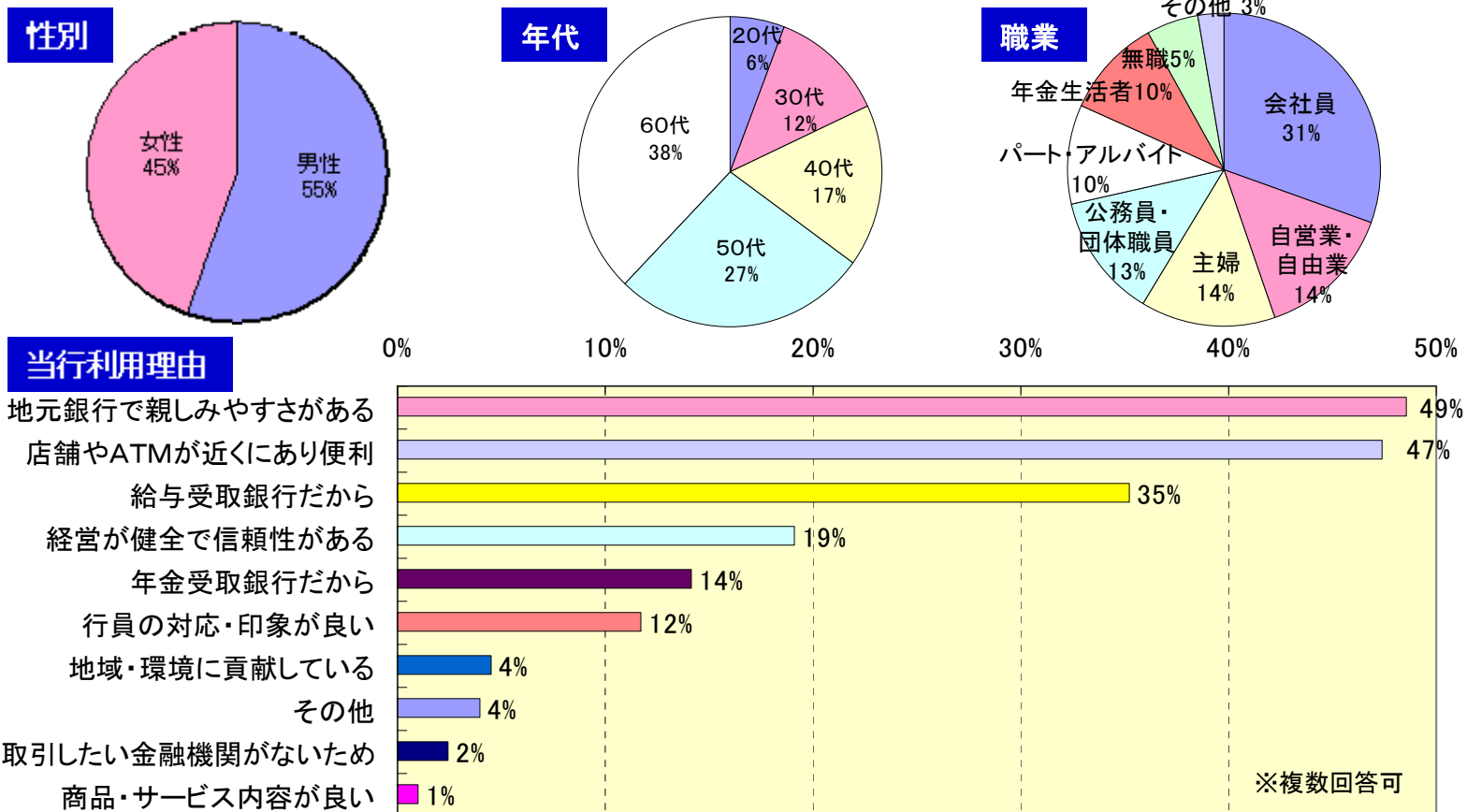
## 目 次

---

1. 回答者属性と当行利用理由 (P4)
2. 行員の対応について (P5～6)
3. 待ち時間について (P7)
4. 店舗設備、ATMについて (P8)
5. 総合満足度 (P9)
6. 取引銀行選択時の重視項目 (P10)
7. お客様のご意見(自由記入欄) (P11)

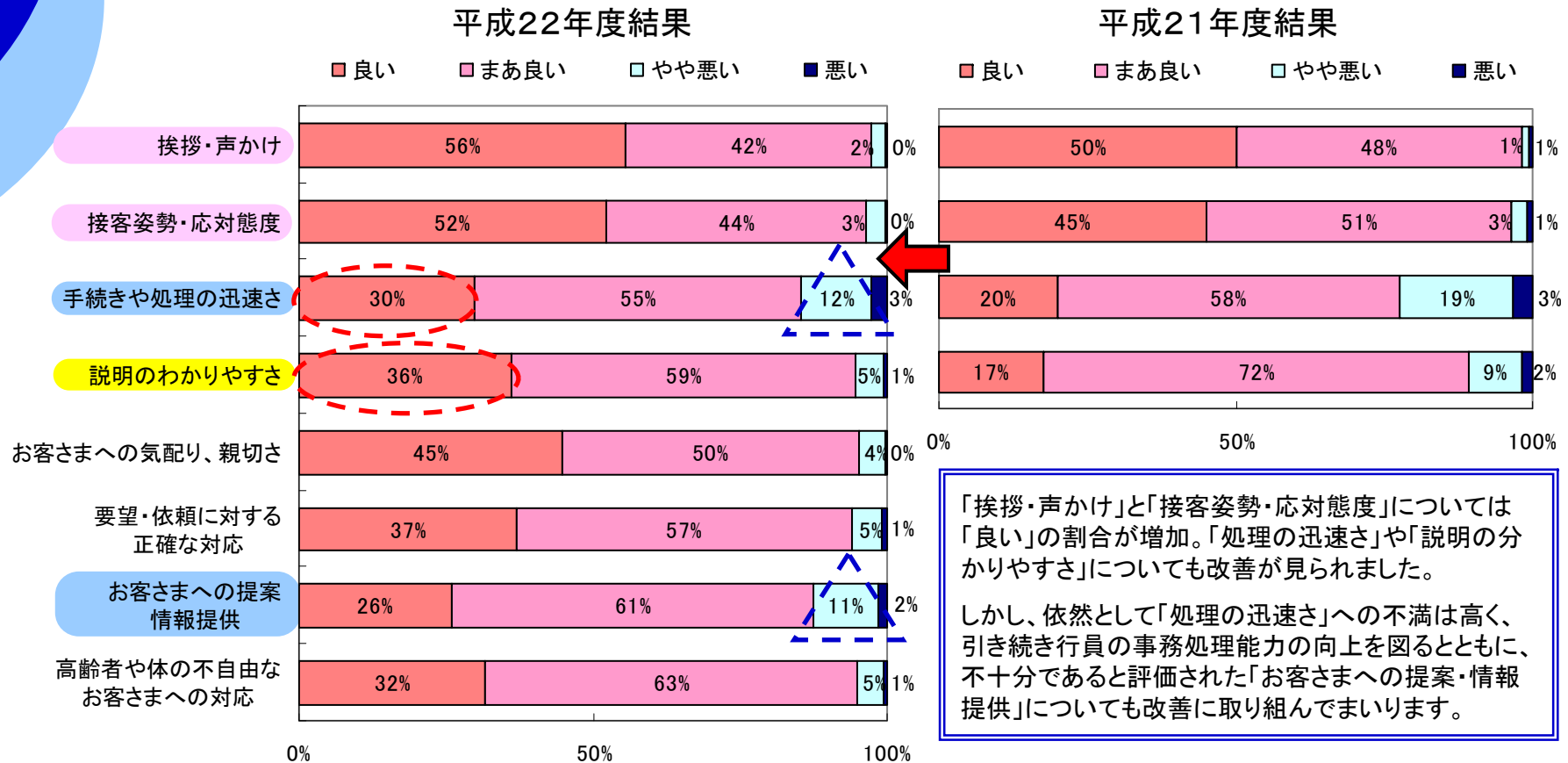
# 1. 回答者属性と当行利用理由

●50代以上のお客さまが65%を占め、「地元銀行の親しみやすさ」「店舗ATMの利便性の高さ」から当行を利用されるお客さまが多いことがわかりました。



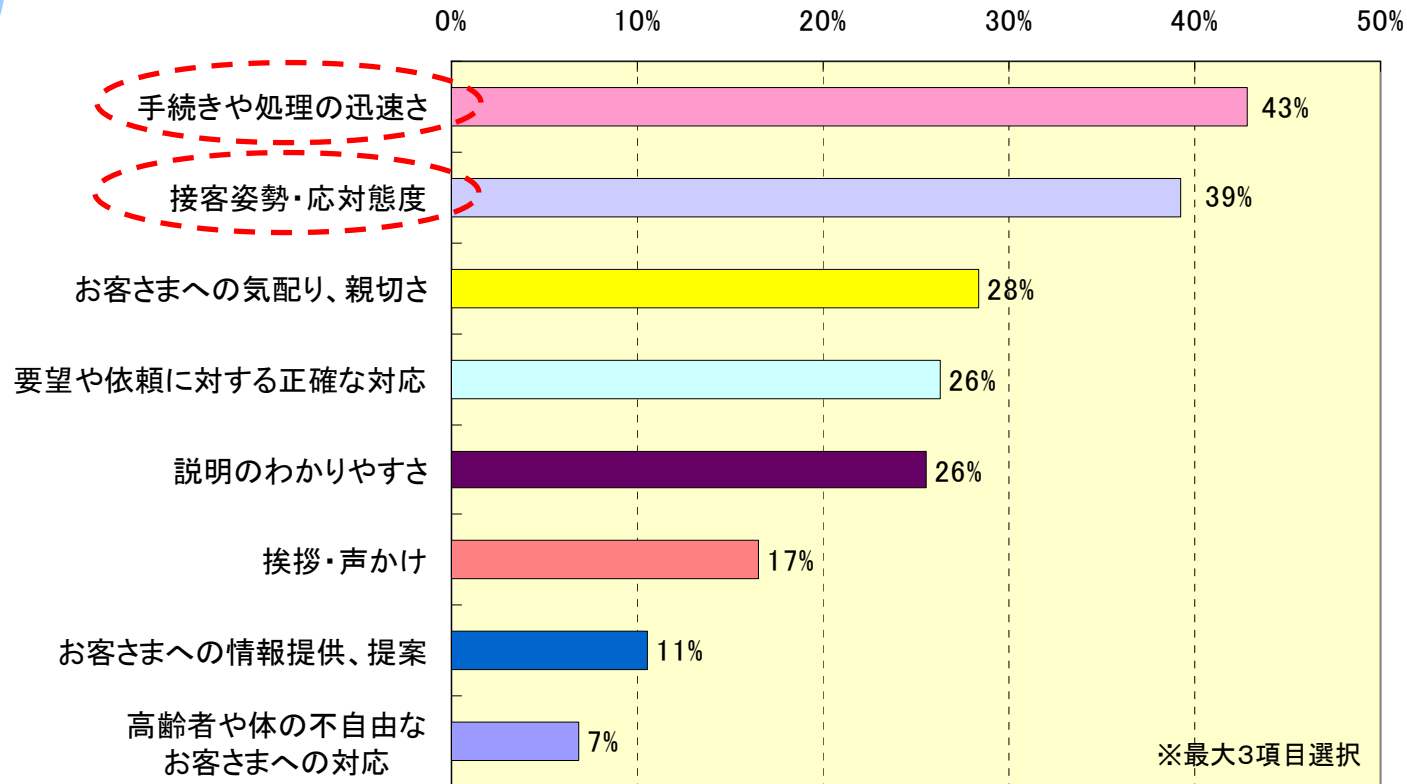
## 2. 行員の対応について

- お客さまの評価を元に、今後も行員の対応について改善、向上に取り組んでまいります。



## 行員の応対上重視する項目

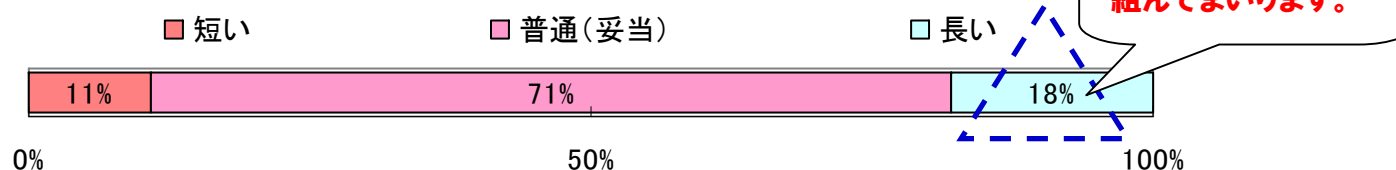
- 行員の応対上の重視項目は「処理の迅速さ」と「接客姿勢・応対態度」であることがわかりました。



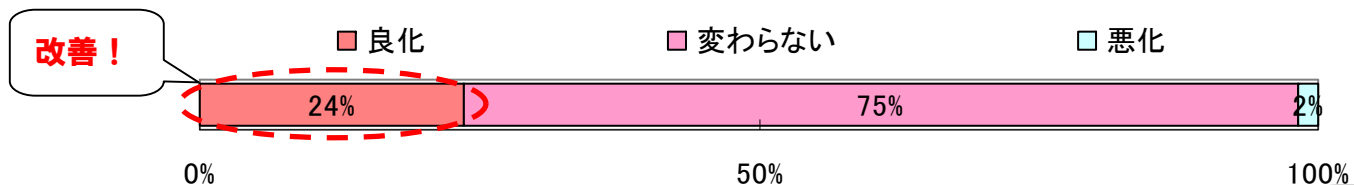
### 3. 待ち時間について

- 待ち時間は以前に比べて良化している部分はあるものの、未だ「長い」という不満の声も多く、引き続き、待ち時間の改善に取り組んでまいります。

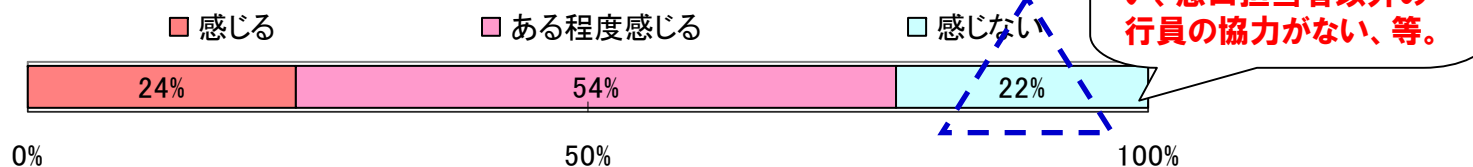
#### (1) 窓口の待ち時間について



#### (2) 待ち時間は以前に比べて変化していますか？



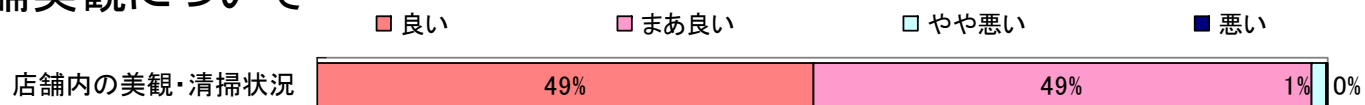
#### (3) 店内から『お客さま最優先』の姿勢が感じられますか？



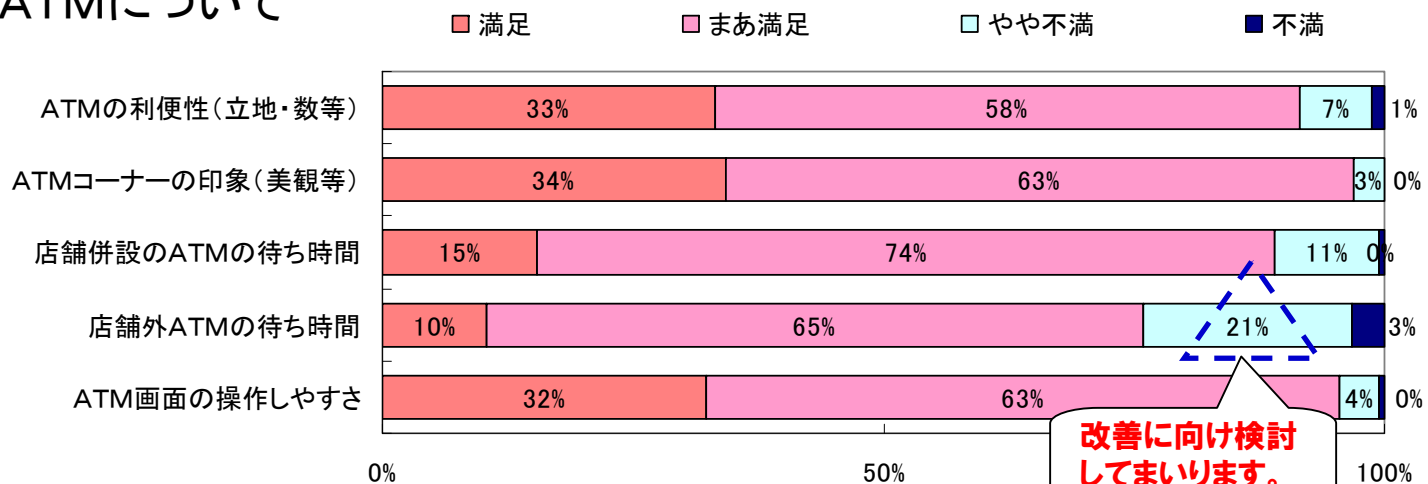
## 4. 店舗美観、ATMについて

- 店舗・ATMコーナーの美観については総じて良好。店舗外ATMの待ち時間への不満が高いことがわかりました。

### (1) 店舗美観について



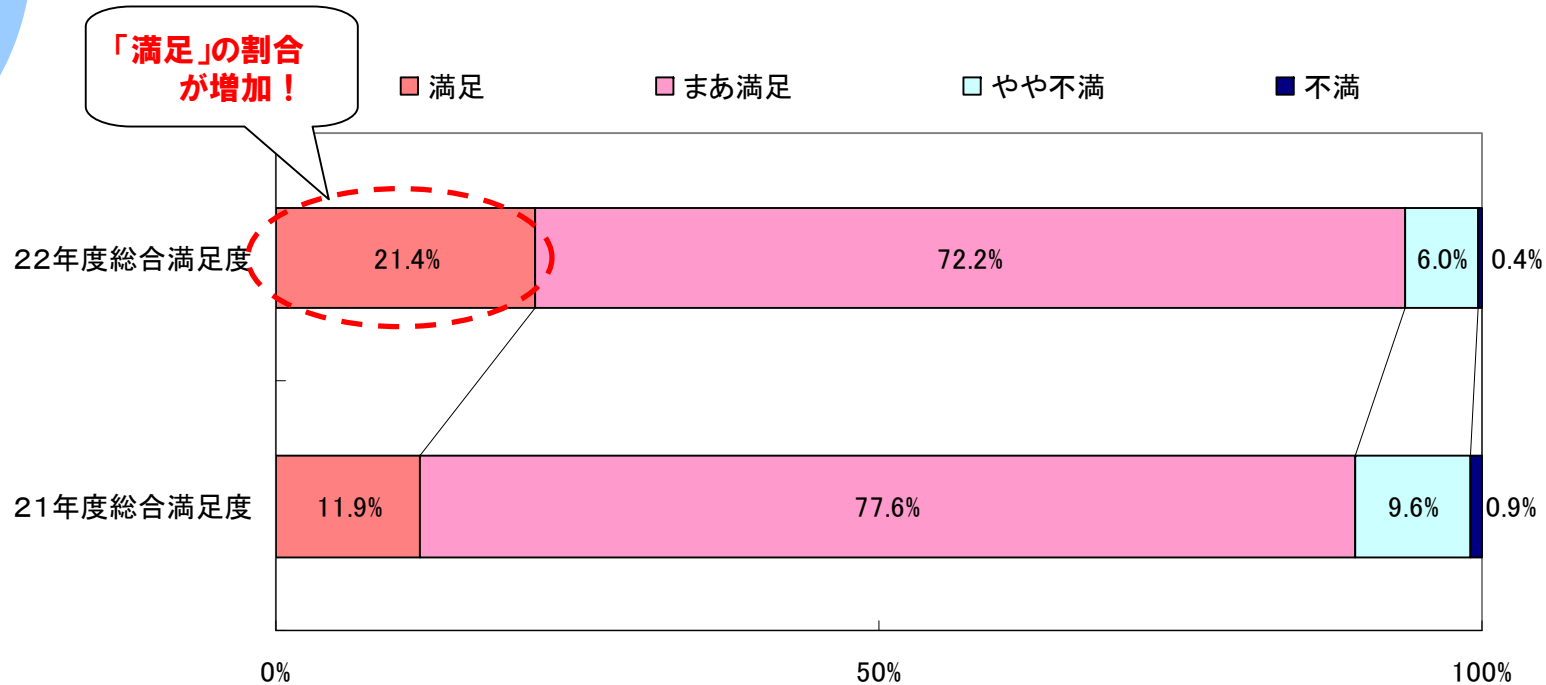
### (2) ATMについて



<<平成22年度店舗外ATM新規設置実績>>  
 バロー草津店、平和堂南郷店、バロー真野店、平和堂竜王店(新設)  
 平和堂アル・プラザ堅田店(増設)

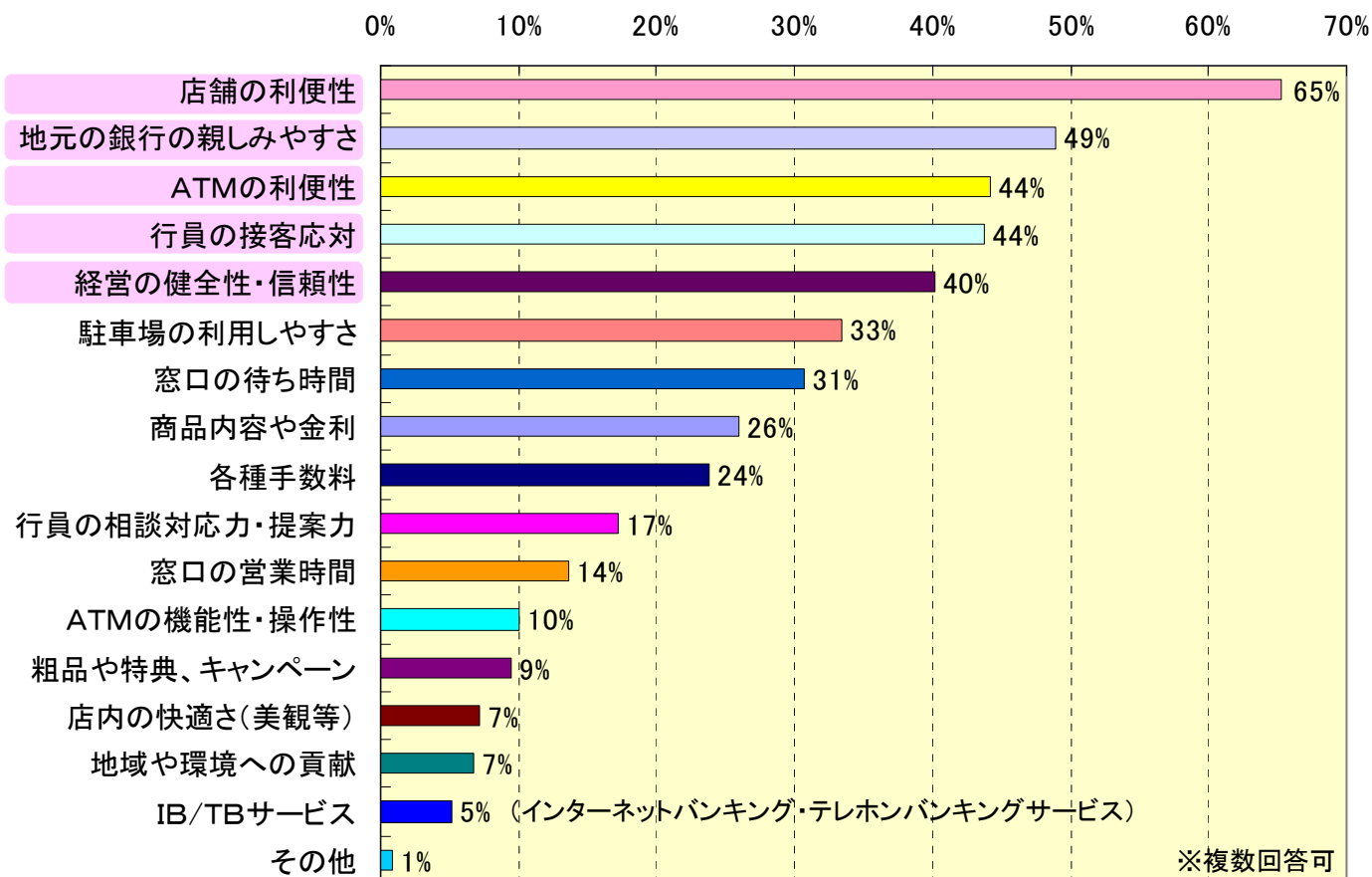
## 5. 総合満足度

- 総合満足度は前年比4ポイント改善。（“満足+まあ満足”の合計を比較）



## 6. 取引銀行選択時の重視項目

- 「店舗・ATMの利便性」「地元銀行の親しみやすさ」「行員の接客対応」「経営の健全性・信頼性」等を重視されていることがわかりました。



## 7. お客様のご意見(自由記入欄)

- ご意見546件中、「苦情・要望・ご意見」が65.8%、「お褒め・激励・期待」が34.2%でした。「苦情・要望・ご意見」の内容は、行員の接客対応や対応に関するものが多く、次いで商品サービス、手数料に関するご意見が多くありました。
- 行員の対応や相談対応等へのお褒め・激励、当行への期待・応援の声も多数いただきました。

苦情・要望・ご意見の内訳(359件)

意見項目	割合
行員の接客対応・対応	19%
商品・サービス	14%
手数料	12%
その他	11%
資産運用・情報提供	10%
店舗設備・駐車場	8%
預貸金金利	5%
ATM	4%
待ち時間	4%
インターネットバンキング	4%
営業方針	3%
営業時間	3%
事務手続き	3%

多数のお客様にアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。お客様よりいただいた貴重なご意見をもとに、今後もサービスの改善・開発に取り組み、地域のお客様に愛される滋賀銀行を目指してまいりますので、今後とも『しがぎん』をご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。

過去の改善事例等についてはHP上の「お客様の声に基づいた取り組み」のページをご覧ください。