個人のお客さま対象
アンケートの結果について

SHIGA BANK

㈱滋賀銀行

アンケートの概要

実施時期	平成28年3月15日～4月5日
実施方法	郵送
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
回答者数	1,002名（回収率25.1％）
質問項目	接客応対・待ち時間・店舗の美観・ATM等への満足度、要望等　9項目

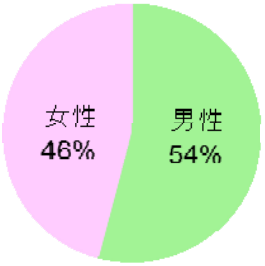
目　　次

1. 回答者属性と総合満足度　（P.4）
2. 待ち時間について　（P.5）
3. 職員の応対について　（P.6）
4. 店舗内の美観・ATMについて　（P.7）
5. お客さまのご意見（自由記入欄）　（P.8）

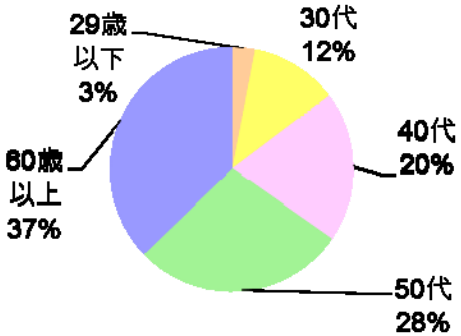
1.回答者属性と総合満足度

●性別では男性が54%、年代では50代以上のお客さまが65%を占めています。

性別

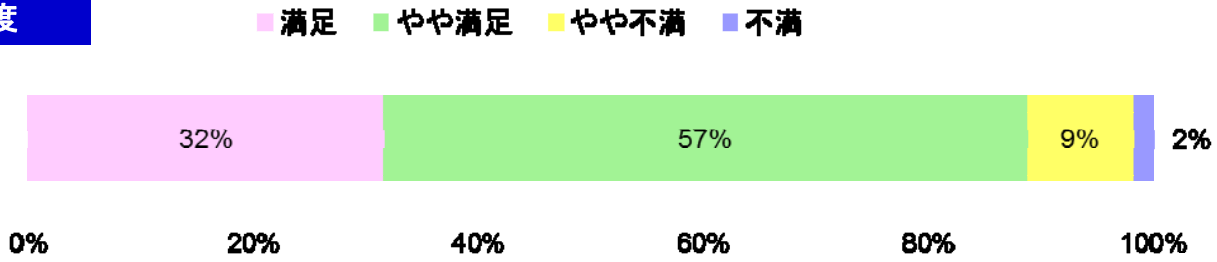


年代



●89%のお客さまより「満足」「やや満足」との評価をいただきました。
今後もご満足いただけるよう、さらなる向上と改善をめざし、取り組んでまいります。

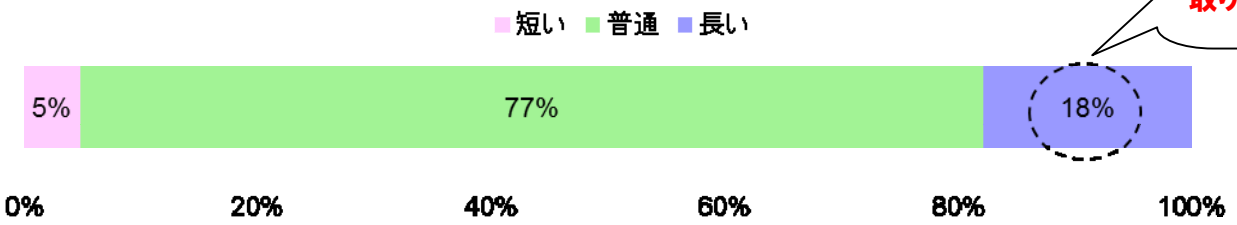
総合満足度



2.待ち時間について

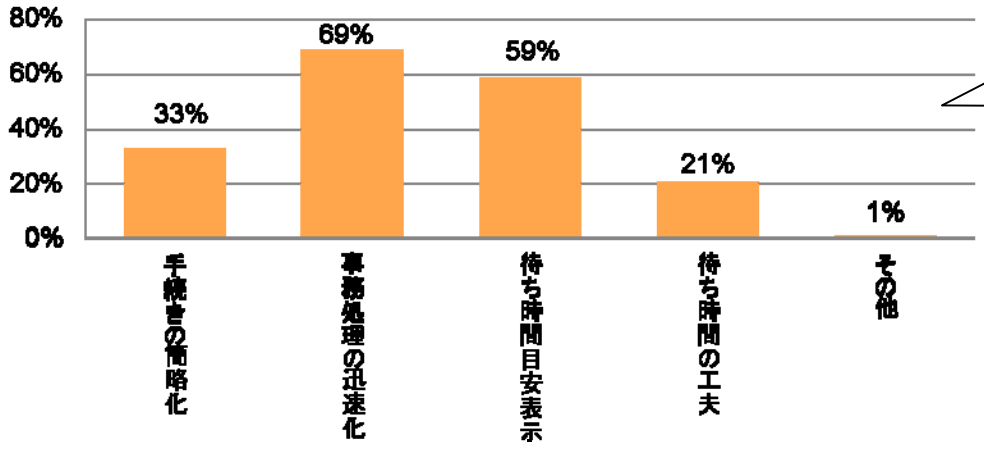
●18%のお客さまが“長い”と感じていらっしゃいます。
皆さまからいただいたご意見をもとに「お待たせしない窓口づくり」に取り組んでまいります。

（1）窓口の待ち時間について



引き続き改善に
取り組んでまいります。

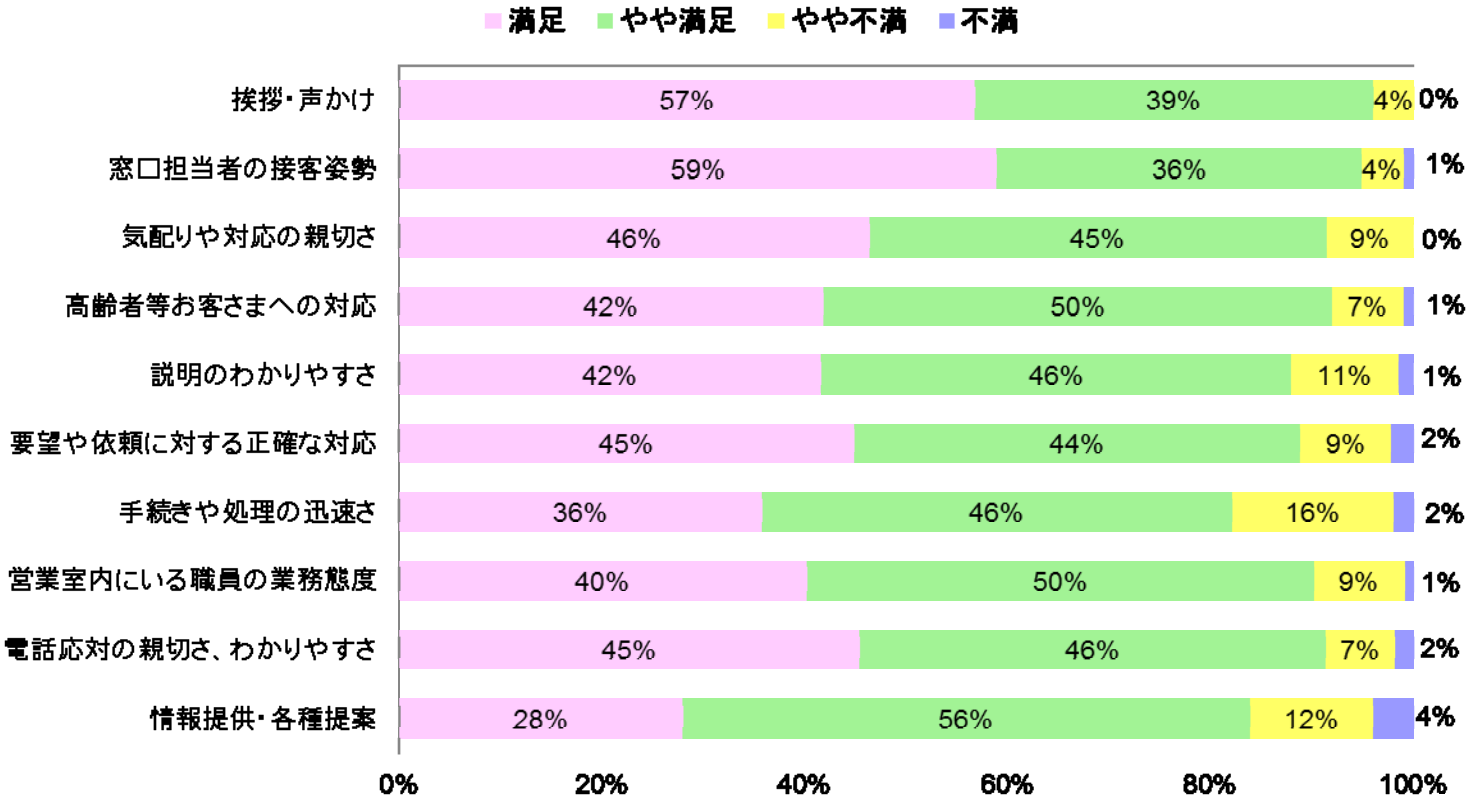
（2）待ち時間を短くするために、どのようなサービスがあれば良いですか。



お待ちいただく間の工夫や記入用紙の見直し等により、お待たせしない窓口づくりに取り組んでまいります。

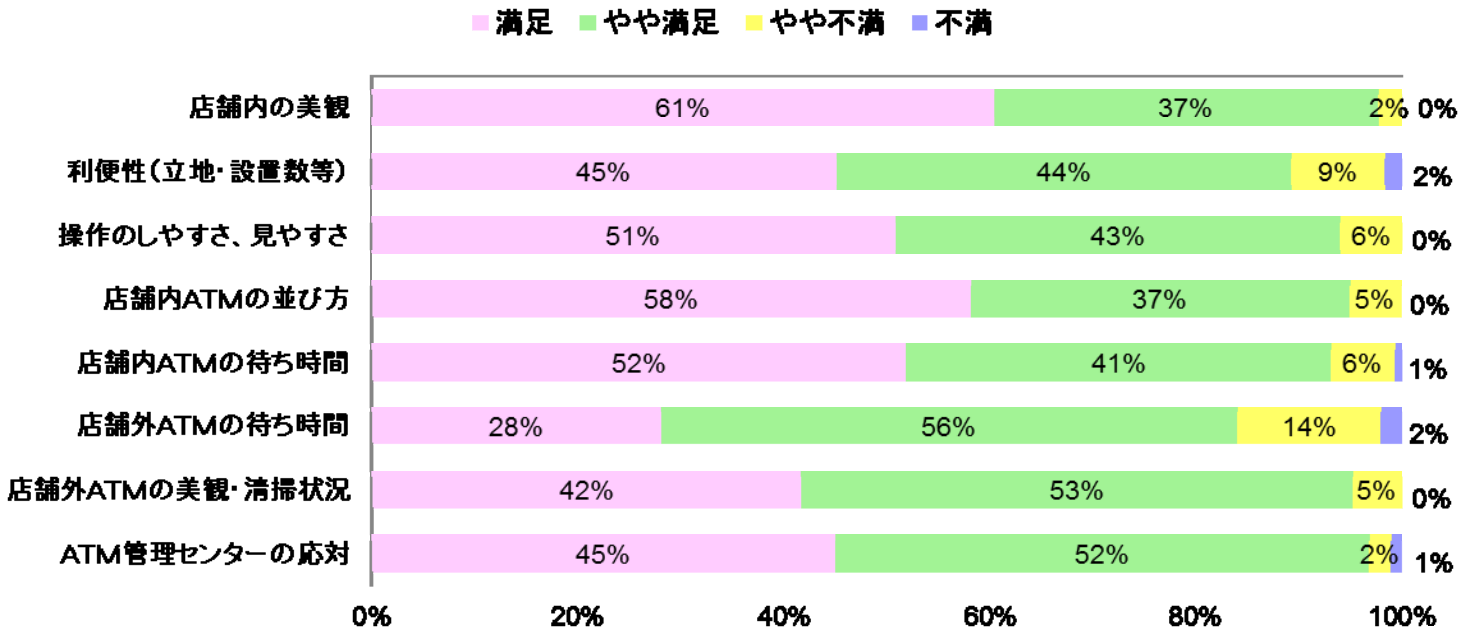
3.職員の応対について

●お客さまの評価をもとに、不十分であると評価された項目について、
引き続き職員の応対向上・改善に取り組んでまいります。



4.店舗内の美観・ATMについて

●店舗内の美観について、98%のお客さまより、「満足」「やや満足」との評価をいただきました。
ATMについても総じて満足との評価をいただきましたが、ご意見・ご要望も多数いただいており、さらなるお客さま満足向上に向けて取り組んでまいります。



5.お客さまのご意見（自由記入欄より）

●ご意見1,133件中、「ご意見・苦情・ご要望」が87%、「お褒め・激励・期待」が13%でした。

「ご意見・苦情・ご要望」の内容は、ATMに関するものが多く、職員の応対に対するご意見もいただきました。

●職員の応対姿勢へのお褒め・激励、当行への期待・応援の声も多数いただきました。

意見項目	割合
ATM	38%
応対	15%
設備	8%
待ち時間	8%
商品・サービス	5%
ネットバンキング	2%
その他	24%

多くのお客さまにアンケートへのご協力をいただき、誠にありがとうございました。
お客さま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・開発に取り組んでまいります。
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あげます。

過去の改善事例等については、ホームページ上の「お客さまの声に基づいた取り組み」のページをご覧ください。