

2021年度 「お客様アンケート」結果

2021年8月4日
株式会社 静岡中央銀行

目次

- 1. お客様アンケート（お客様満足度調査）方法 … P 2
- 2. 調査結果(当行に対する満足度等) … P 3
 - (1) 総合的な満足度
 - (2) 窓口行員に対する満足度【個人先】
 - (3) 窓口行員に対する満足度【事業所先】
 - (4) 当行との今後の取引（取引継続意図）
- 3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取組み … P 7

◇ **調査期間** : 2021年3月15日～4月20日

◇ **調査対象** : 2019年12月から2020年11月の間に当行と新たにお取引を開始いただいた個人のお客様（以下「個人先」）及び法人のお客様（以下「事業所先」）

※事業所先には、法人の既存のお客様のうち、一定の基準で抽出したお客様も含んでおります。

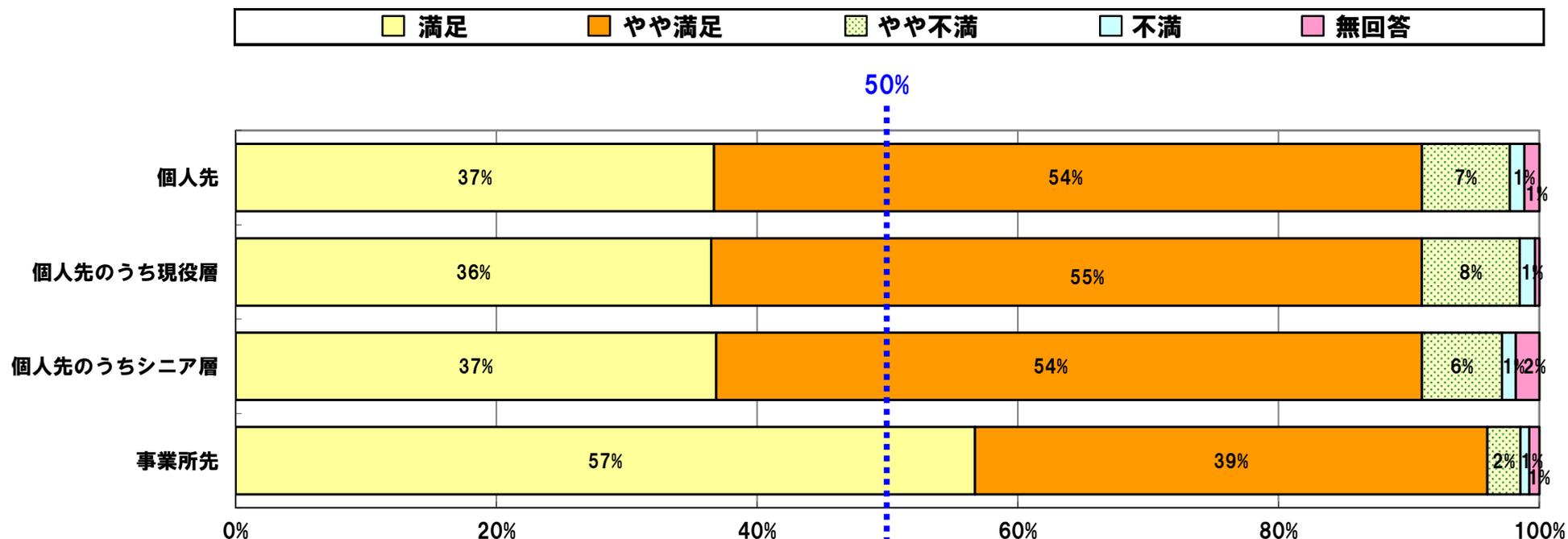
◇ **回答状況** :

アンケート依頼先	調査先数	回答先数	回答率
個人先	5,969	2,698	45.2%
事業所先	1,999	1,028	51.4%
合計	7,968	3,726	46.8%

※お客様のニーズをより詳細に分析するため、個人のお客様につきましては、給与振込先や住宅ローン先を中心とした「現役層」と、年金口座指定先や退職金定期利用先を中心とした「シニア層」に分けてアンケートを実施いたしました。

2. 調査結果（当行に対する満足度等）

（1）総合的な満足度



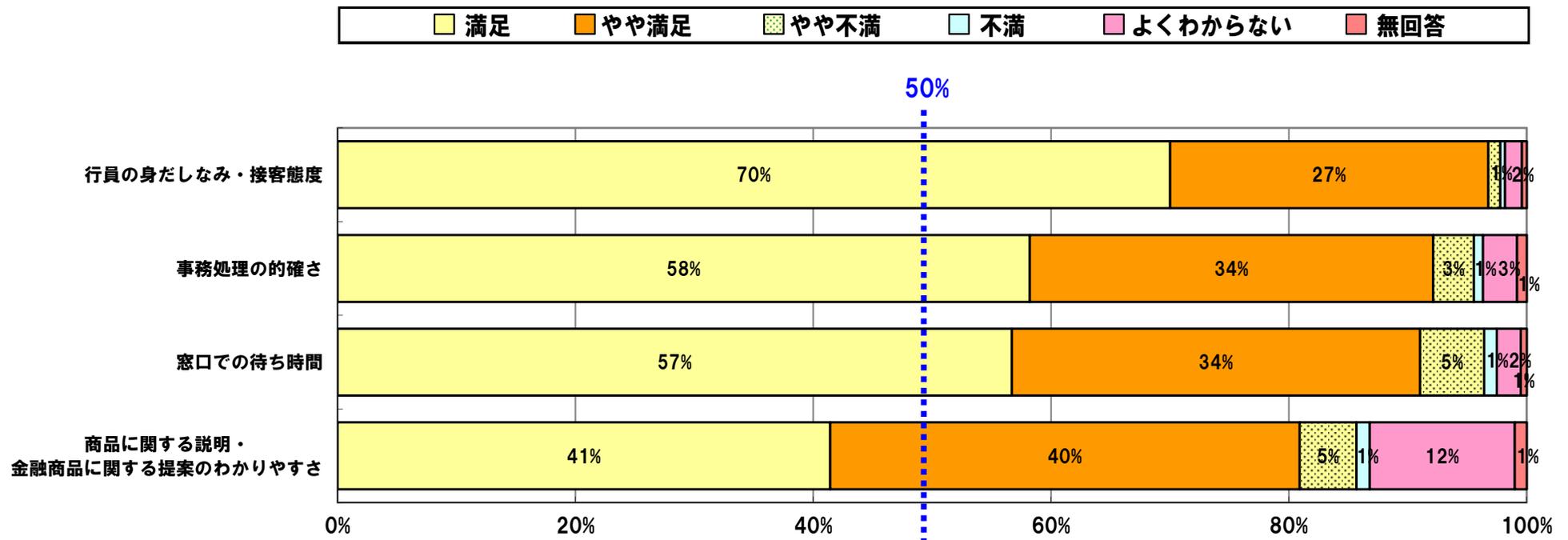
◇ 当行に対する総合的な満足度は、個人先の91%（内訳：現役層91%、シニア層91%）、事業所先の96%のお客様から、「満足」又は「やや満足」との評価をいただきました。

※個人先 … 「満足」、「やや満足」との評価91%（前回調査比 + 7%）

事業所先 … 「満足」、「やや満足」との評価96%（前回調査比 + 3%）

⇒お客様の満足度が更に向上するよう、信頼される行動の実践と細部に亘るマーケティングのレベルアップにより、基本方針の柱である「お客様中心主義」を進化させ、お客様のニーズに合った商品・サービスの提供、迅速な対応に努めてまいります。

(2) 窓口行員に対する満足度【個人先】



◇ 個人先のお客様において、すべての項目で満足度（「満足」、「やや満足」の比率）の高い評価をいただきました。

※満足度・・・行員の身だしなみ・接客態度 97%（前回調査比+3%）

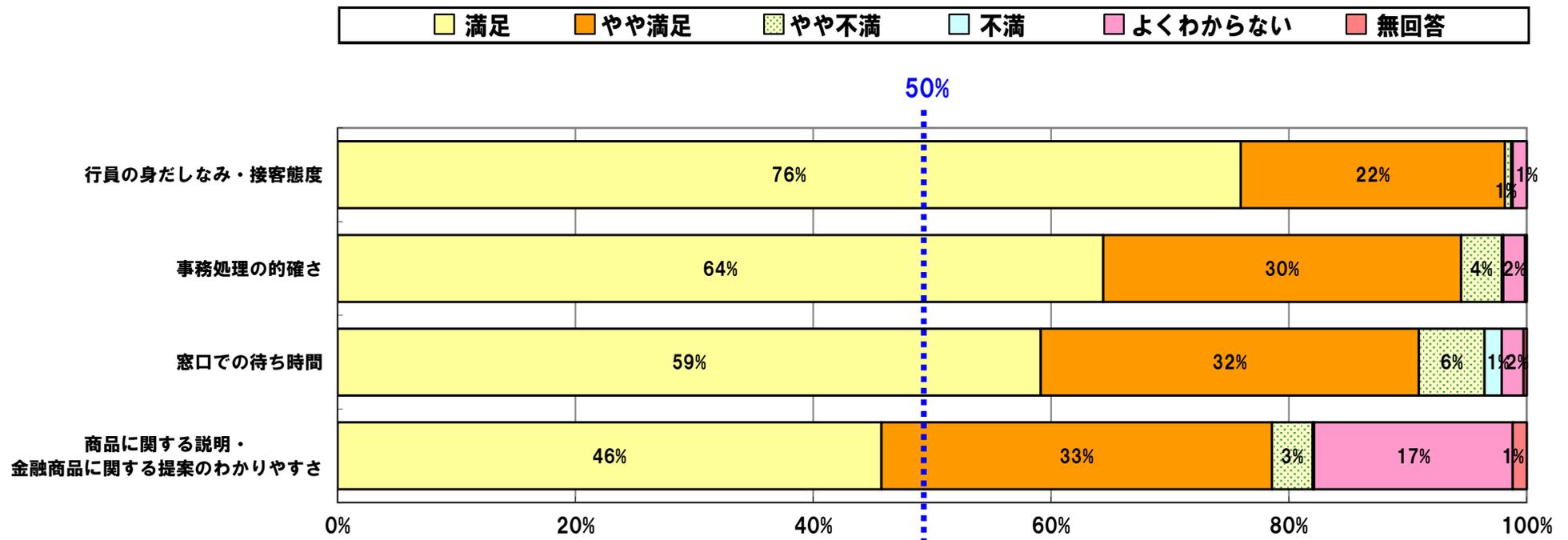
事務処理の的確さ 92%（前回調査比+7%）

窓口での待ち時間 91%（前回調査比+4%）

商品に関する説明・金融商品に関する提案のわかりやすさ 81%（前回調査比+21%）

⇒行員の知識向上等により、お客様目線に立った質の高い金融サービス・各種情報提供等に取組むとともに、タブレット端末等を活用し、わかりやすい説明と情報・サービスの提供に努めてまいります。

(3) 窓口行員に対する満足度【事業所先】



◇ 事業所先のお客様において、すべての項目で満足度（「満足」、「やや満足」の比率）の高い評価をいただきました。

※満足度・・・行員の身だしなみ・接客態度 98%（前回調査比+3%）

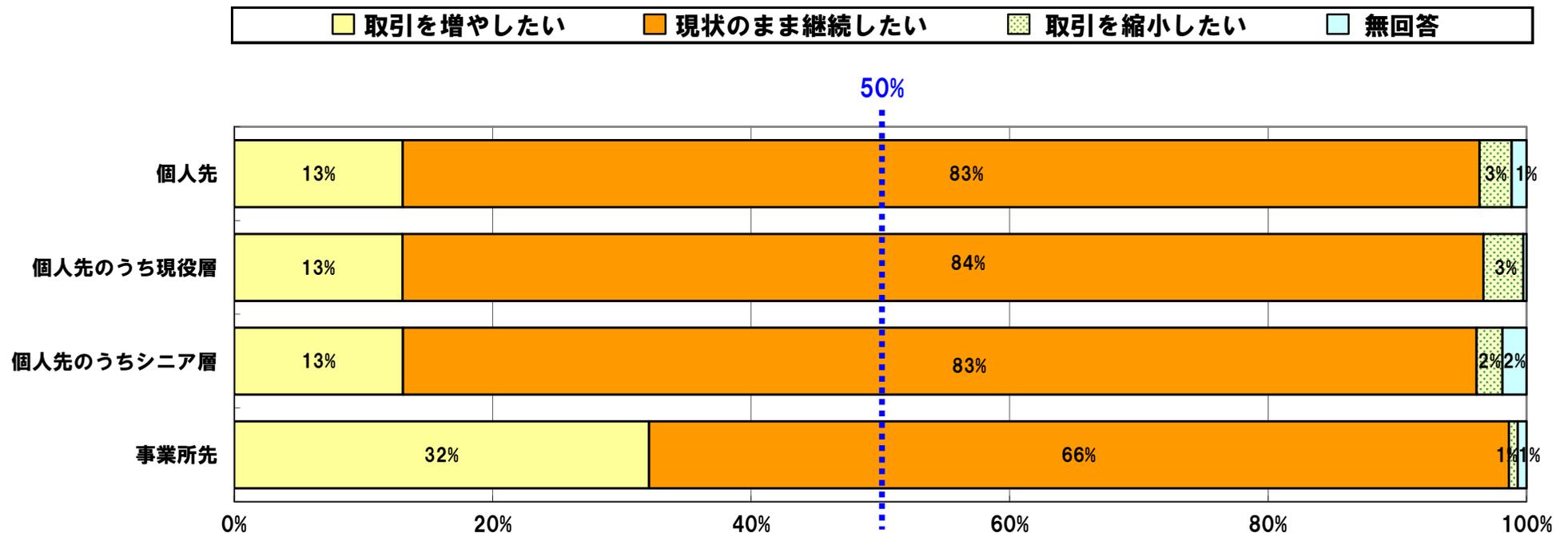
事務処理の的確さ 94%（前回調査比+5%）

窓口での待ち時間 91%（前回調査比+7%）

商品に関する説明・金融商品に関する提案のわかりやすさ 79%（前回調査比+13%）

⇒個人先のお客様同様、行員の知識向上等レベルアップを図るとともに、お客様のニーズを的確に掴み、お客様が求めている情報提供、外部機関とも連携した各種サポート等に努めてまいります。

(4) 当行との今後の取引（取引継続意図）



◇ 当行との今後の取引（取引継続意図）については、**個人先の96%（内訳：現役層97%、シニア層96%）、事業所先の98%**のお客様から、「**取引を増やしたい**」又は「**現状のまま継続したい**」との評価をいただき、「取引を縮小したい」との評価は、個人先3%、事業所先1%に止まりました。

※個人先 … 「取引を増やしたい」、「現状のまま継続したい」との評価96%（前回調査比+6%）

事業所先 … 「取引を増やしたい」、「現状のまま継続したい」との評価98%（前回調査比+2%）

⇒**お客様が当行との「取引を増やしたい」、「取引を永く続けたい」と思っただけ**るよう、**今後もお客様との接点を深め、お客様のご期待にお応えし、ベストパートナーとして信頼される銀行を目指してまいります。**

3. お客様からのご意見・ご要望を反映した主な取組み

項目	主な取組み（抜粋）
商品・サービス提供	<p>◇<u>「地域貢献定期預金」の販売（2007年12月～）</u></p> <p>○地元商店街等との連携による「お買い物券付定期預金」を積極展開。</p> <p>2020年度は、10地区（静岡県内4地区、神奈川県内6地区）、14回実施。</p> <p>※累計（2007年12月～2021年3月）</p> <ul style="list-style-type: none">・実施回数：170回（21地区・26店舗）・お買い物券配布先数：延37,068名・お買い物券配布額：約1億84百万円・新規口座開設先数：延14,791名・預入金額：約1,079億円 <p>○2018年12月より、地産地消による地域貢献の一環として、浜松産特別栽培米「やら米か」を預入額に応じてプレゼントする「地産地消定期預金」を、遠州エリア各店舗で販売。</p> <p>※累計（2011年10月～2021年3月）</p> <ul style="list-style-type: none">・実施回数：10回・新規口座開設先数：延1,868名・預入金額：約153億円 <p>◇<u>金融商品ラインアップの充実</u></p> <p>○マーケティングによるお客様ニーズに合った商品・サービスの充実に努めており、2020年度は以下の取組みを実施。</p> <p>【取組実績】</p> <ul style="list-style-type: none">・「ご近所応援定期“エール”」販売開始（2020年7月）・生命保険1商品追加、計14商品へ（2020年8月）・投資信託2商品追加、計42商品・44ファンドへ（つみたてNISA専用8商品を含む）（2020年9月）・預かり資産販売用タブレット端末全店導入（2020年10月）

項目	主な取組み（抜粋）
商品・サービス提供	<p>◇<u>「夫婦連生団信付住宅ローン」販売開始（2020年7月）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○同居されるご夫婦、または同居を予定されているご夫婦でお借入する場合にご利用が可能で、ご夫婦のどちらかに万一のことがあった場合はローン残高が0円になる商品を販売開始。 <p>◇<u>業務提携先・業務提携分野を順次拡大、各種専門的サービスを提供</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○<u>株式会社 日本経営との業務提携（2020年6月）</u> 医療・介護分野における経営支援、M&A支援業務等について、より専門的なサービスを提供。 ○<u>静岡県と「事業承継支援に係る連携協定」締結（2020年10月）</u> ○<u>パーソルヘルディングス株式会社及びビューレックス株式会社との業務提携（2021年1月）</u> 取引先の人材紹介業務等について、専門的なサービスを提供。 ○<u>ビジョナル・インキューション株式会社との業務提携（2021年2月）</u> 同社が運営するM&Aマッチングサイト「ビズリーチ・ササード」を利用し、静岡県事業引継ぎ支援センター及び静岡県内金融機関と連携した「県内企業同士のM&A」を展開。 ○<u>イクスパートリンク株式会社との業務提携（2021年2月）</u> 中小企業への経営支援、補助金申請等について、より専門的なサービスを提供。 ○その他、中小企業支援センター、中小企業庁、商工会議所等との連携強化、専門家派遣等実施。
イベント・セミナー	<p>◇<u>「富士山フォトコンテスト」開催（2011年～）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、地域経済活性化を目的として、「富士山フォトコンテスト」を開催。最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。

項目	主な取組み（抜粋）
店舗関連	<p>◇<u>「中央林間支店」リニューアルオープン（2021年3月）</u></p> <p>○お客様が気軽に立ち寄れ、安心してご利用いただける快適な店舗となるよう、計画的な店舗リニューアルを実施。2020年度は「中央林間支店」をリニューアル。</p>

【最後に】

- ◇ 当行では、お客様の安定的な資産形成の重要性の高まり等を踏まえ、特に金融商品販売におけるお客様本位の取組みを充実させるため、2017年6月に「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を制定しましたが、更なる進展のため、2021年8月に本方針を改訂いたしました。
- ⇒ 本方針のもと、当行全職員がお客様本位の姿勢を共有し、商品・サービスの更なる向上に取り組むとともに、今後も「お客様アンケート」等を通じて、お客様のご意見や要望等を各種施策に反映させ、お客様の満足度及び利便性向上に取り組んでまいります。