

第12回 『北陸銀行』 お客さまアンケート調査結果

北陸銀行では、お客さまにより一層ご満足いただけるサービスを提供できますように、全店統一のCS（顧客満足度）向上キャンペーン「ほくほく・笑顔宣言」を展開しております。

このたび、お客さまのご意見・ご要望をさまざまな施策に反映させていくために実施しました「第12回『北陸銀行』お客さまアンケート」の結果につきまして、取りまとめをいたしましたのでお知らせいたします。

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。当アンケートの結果につきましては、貴重なご意見として今後の当行の施策に十分生かしてまいります。

1 調査実施概要

(1) 調査実施日

平成29年6月12日（月）～16日（金）の5日間

(2) 調査方法

北陸銀行本支店でお取引いただいている、5,080先のお客さまを対象にアンケートを実施いたしました。

出張所を含む全店で店舗の規模や性質に応じて配布数を決定し、支店のお取引先の中から無作為に配布先を選定させていただきました。

配布については、担当者が直接お客さままで持参する方法と、お客さまのご了承を得た上でお手元に郵送させていただく方法の、いずれかにて配布させていただきました。

回収については、後日担当者が直接お客さままで回収にうかがう方法と、郵送にてお客さまより返送いただく方法の、いずれかにて回収させていただきました（留置き法による回収）。

(3) 回収状況

全店で4,804通のご回答をいただき、回収率は94.6%となっています。

多数のお客さまからご協力を賜り、重ねて御礼申し上げます。

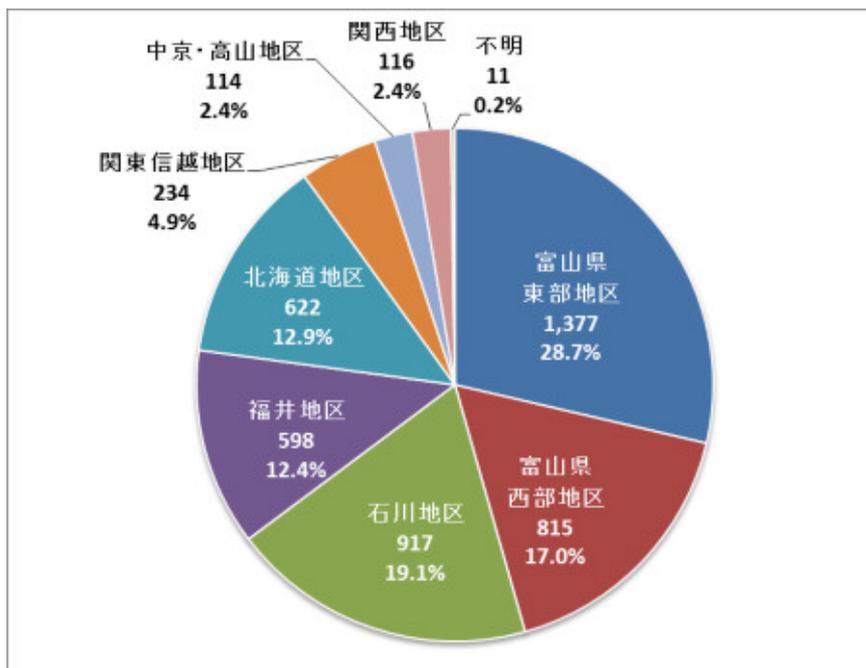
【回収状況】

アンケート票配布数	回答数
5,080 通	4,804 通（回収率 94.6%）

【ご回答いただいた方々のプロフィール】

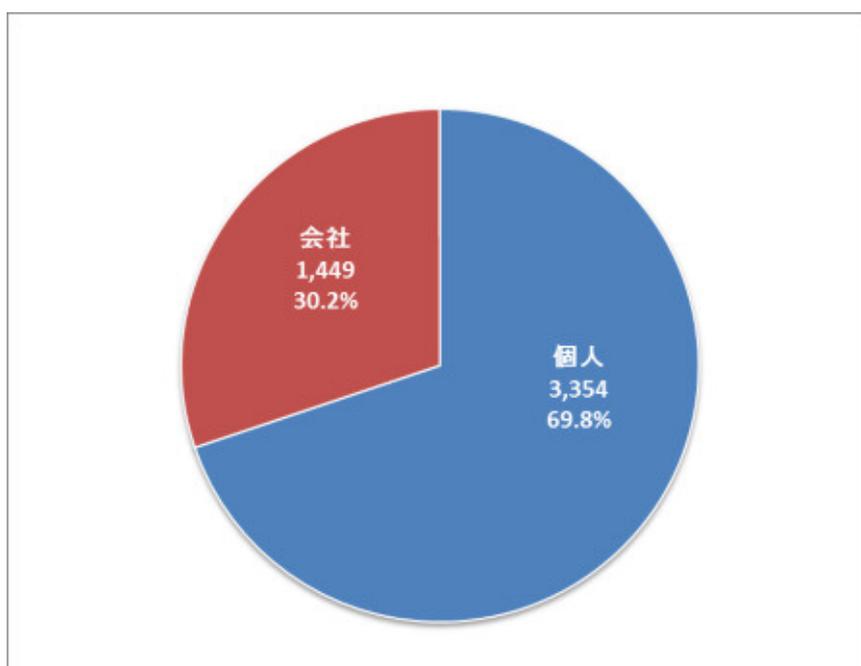
① お取引支店

富山県東部地区（富山市、滑川市、上市町、立山町、魚津市、黒部市、入善町、朝日町）が28.7%、富山県西部地区（高岡市、射水市、氷見市、砺波市、小矢部市、南砺市）が17.0%、石川地区が19.1%、福井地区が12.4%、北海道地区が12.9%、関東・信越地区（東京都、神奈川県、新潟県、長野県）が4.9%、中京・高山地区（愛知県・岐阜県）が2.4%、関西地区（大阪府、京都府）が2.4%となっています。



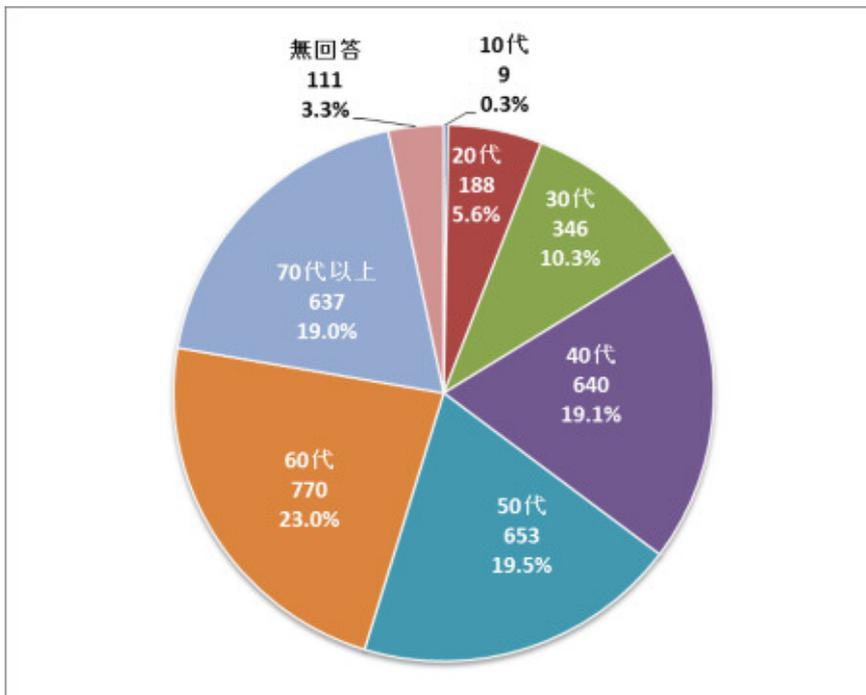
② 個人・法人の区分

個人のお客さまからのご回答が3,354通（全回答中の69.8%）、法人のお客さまからのご回答が1,449通（全回答中の30.2%）となっています。



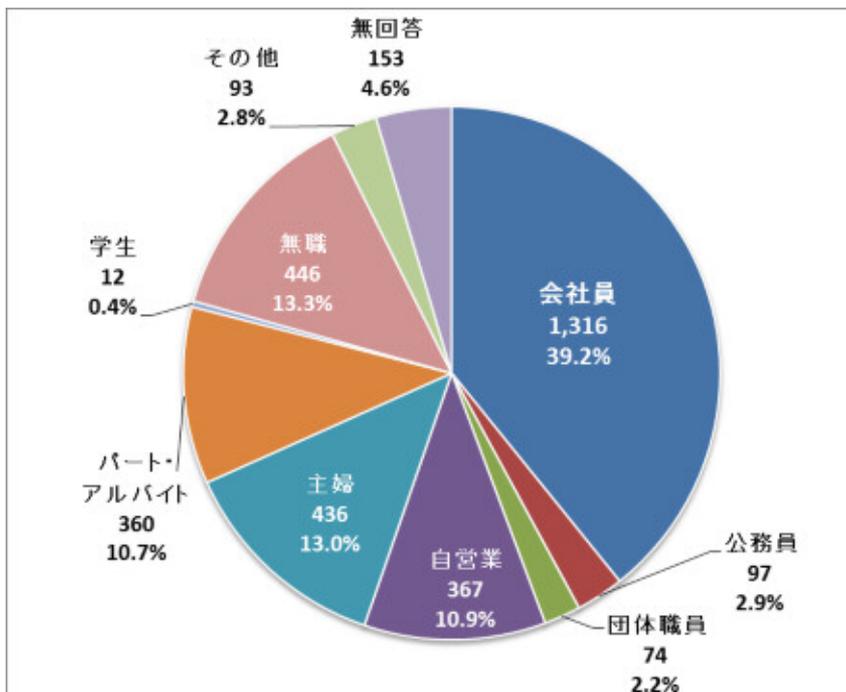
③ 年齢（個人のお客さま）

幅広い年齢層の方々からご回答をいただきました。



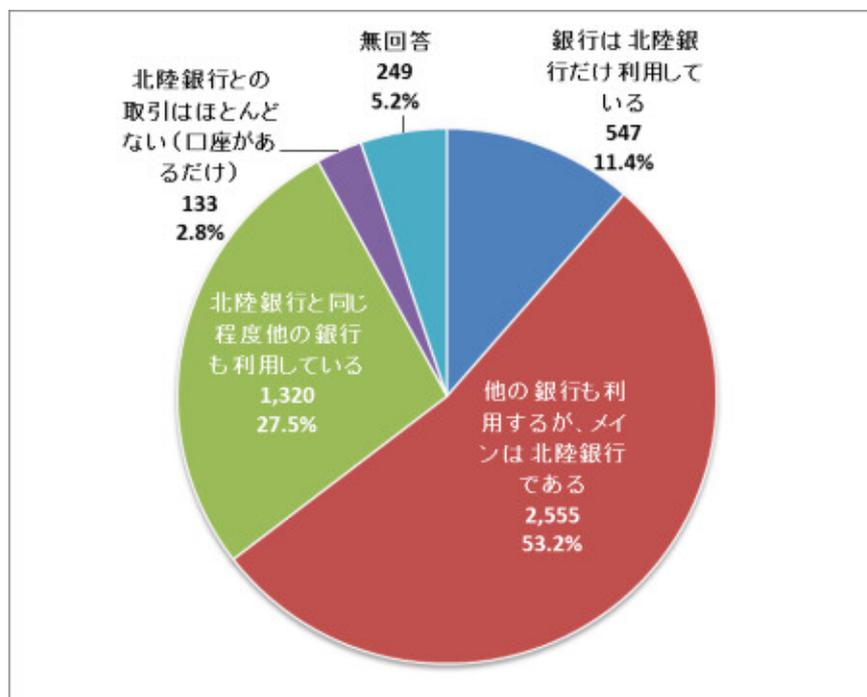
④ 職業（個人のお客さま）

会社などにお勤めの方々からのご回答が最も多くなっています。また、自営業や主婦の方々、パート・アルバイトの方々からも多くのご回答をいただきました。



⑤ お取引状況

「銀行は北陸銀行だけ利用している」(11.4%)と「他の銀行も利用しているが、メインは北陸銀行である」(53.2%)を合わせ、北陸銀行をメインにお取引いただいているお客さまから、6割を超える回答をいただきました。「北陸銀行と同じ程度他の銀行も利用している」と回答されたお客さまは27.5%でした。



2 調査結果の概要

(1) 北陸銀行に対する満足度

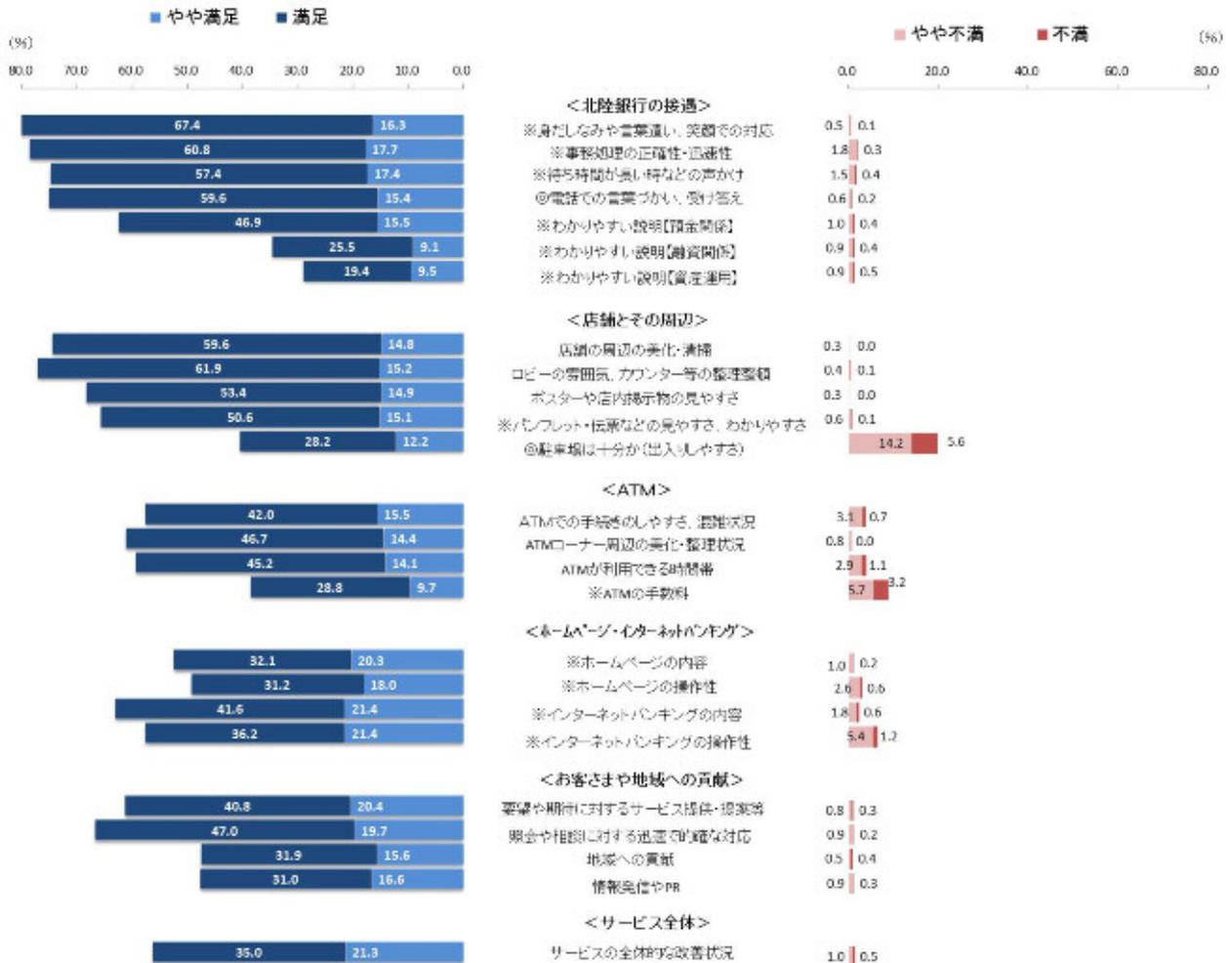
- 「ほくほく・笑顔宣言」に基づく当行の取り組みについて、お客さまがどのように感じておられるかを、①満足、②やや満足、③普通、④やや不満、⑤不満——の5段階で評価していただきました。また、当行の窓口、ATM、ホームページ・インターネットバンキングをあまり利用したことがないなどの理由でよくわからない場合は「分からない」と回答していただきました。以下、「満足」「やや満足」の回答割合の合計を『満足度』、「不満」「やや不満」の回答割合の合計を『不満度』と表記いたします。
- お聞きした25の項目のうち、【北陸銀行のお客さまへの接遇】に関する項目では、『身だしなみや言葉遣い、笑顔での対応』（満足度83.7%）、『事務処理の迅速性』（同：78.5%）、今回新設された『電話での言葉遣い、受け答え』（同75.0%）について、高い評価をいただきました。しかし、その一方で『商品・サービスのわかりやすい説明』では、『融資関係』（同34.6%）、『資産運用』（同：28.9%）と満足度が低く、さらなる努力が求められております。
- 【店舗とその周辺】に関する項目では、『明るく過ごしやすいロビーの雰囲気』（満足度77.1%）、『店舗の周辺の美化・清掃』（同：74.4%）などで高い評価をいただきました。しかし、『駐車場は十分か』（不満度：19.8%）については不満度が高く、多くのお客さまから改善点としてご指摘をいただいております。
- 【ATM】に関する項目では、【北陸銀行の接遇】や【店舗とその周辺】と比較して、お客さまの満足度がやや低くなっています。特に『ATMの手数料』（満足度：38.5%）の満足度が低く、また、『ATMを利用できる時間帯』（同：59.3%）、『ATMでの手続きのしやすさ、混雑状況』（同57.5%）についても、お客さまから「不満」「やや不満」というご意見をいただいております。この点についても、さらに改善を図ってまいります。
- 【ホームページ・インターネットバンキング】に関する項目については、ご利用経験のあるお客さまの約半数の方々から「満足」「やや満足」のご意見をいただきましたが、『インターネットバンキングの操作性』（不満度：6.6%）については、今後さらに改善が必要な項目として努力を重ねてまいります。
- 【お客さまや地域への貢献】に関する項目では、『業務全般のスピーディで的確な対応』（満足度：66.7%）、『要望や期待に対するサービス提供・提案等』（同：61.2%）については、一定の評価をいただいているものの、今後さらに満足いただけるように努力を重ねてまいります。また、『情報発信やPR』（同：47.6%）や『地域への貢献』（同：47.5%）については、満足度がやや低い結果となっており、さらなる向上が求められています。
- 『全体的な改善状況』については、「満足」「やや満足」の回答は56.3%で、半数以上のお客さまから評価をいただいているものの、今後さらにご満足いただけるように努力を重ねてまいります。

○前回（28年）調査との比較が可能な項目では、『業務先般のスピーディーで的確な対応』が5.4ポイントの改善、『要望や期待に対するサービス提供・提案等』の5.3ポイントの改善をはじめとして、【お客さまや地域への貢献】のすべての項目で改善となっています。【ATM】の項目についても『ATMが利用できる時間帯』が2.5ポイントの改善となっています。

○その一方で、【店舗およびその周辺】の『店舗の周辺の美化・清掃』が4.9ポイントの減少、『ポスターや店内掲示物の見やすさ』が4.7ポイントの減少、【サービスの全体的な改善状況】も3.0ポイント前回調査を下回るなど、厳しいご意見もいただきました。

今回の調査をもとに、今後なお一層、改善に向けた取り組み・努力を進めてまいります。

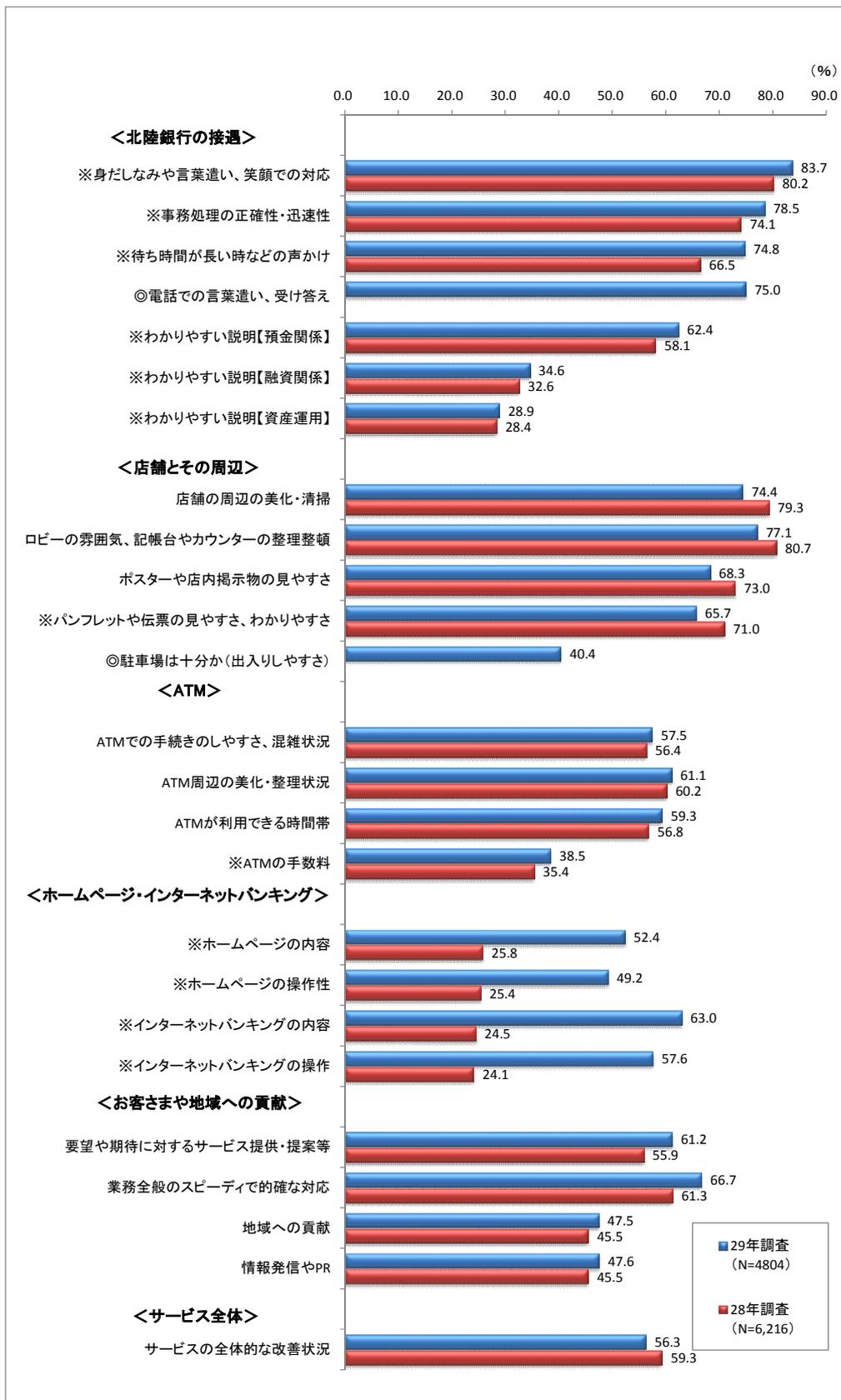
北陸銀行に対する満足度



◎は今回新設された設問

※は今回調査で一部変更された設問であるため、前回の数値は参考値となる

北陸銀行に対する満足度（対前年比較）



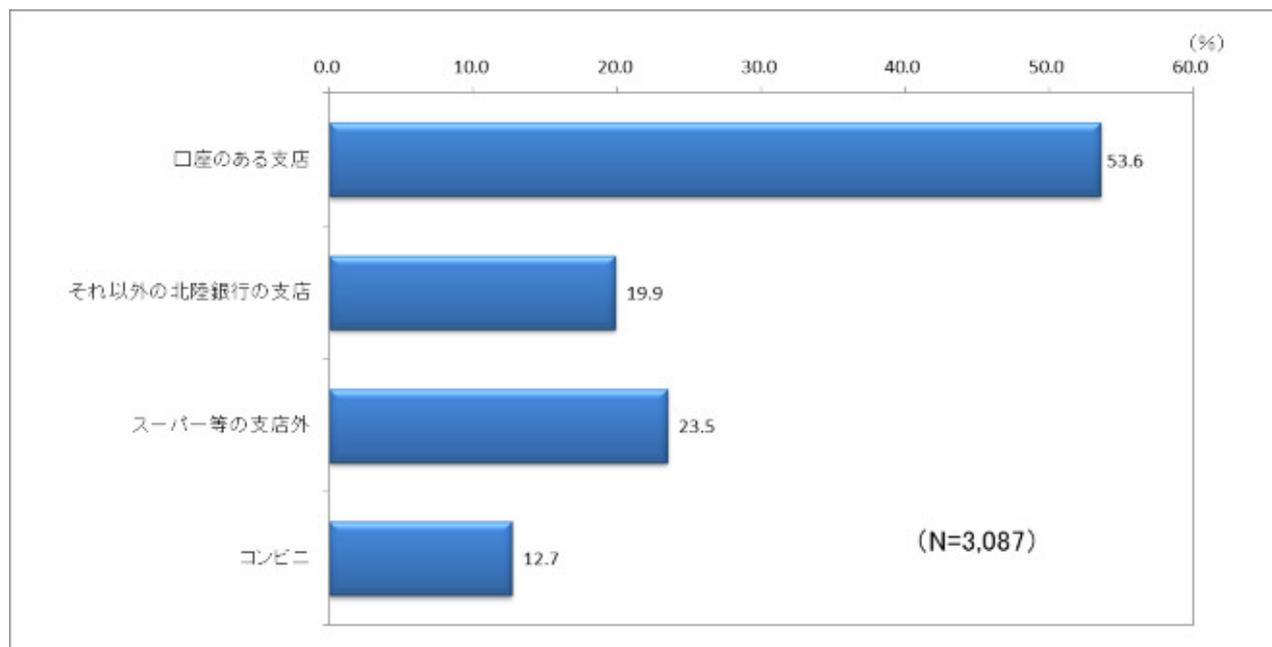
◎は今回新設された設問

※は今回調査で一部変更された設問であるため、前回の数値は参考値となる

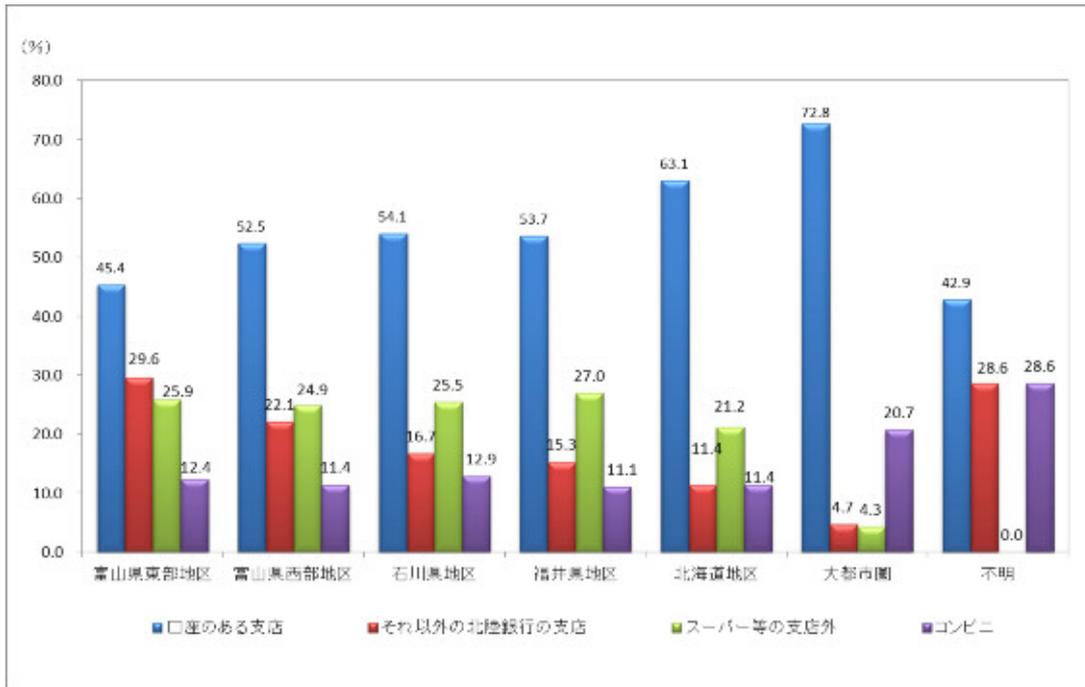
(2) 利用しているATM

- 主に利用するATMを回答していただきました。全体では、『口座のある支店』を利用されているお客さまが53.6%（前年49.1%）、『スーパー等の支店外』の利用が23.5%（同：22.9%）となっています。また、『それ以外の北陸銀行の支店』が19.9%（同：21.8%）、『コンビニ』の利用は12.7%（同：13.7%）となりました。
- 地区別では、富山県東部地区において『それ以外の北陸銀行の支店』の利用が他の地区と比較して多くなっています。また、全地区で『口座のある支店』での利用が最も多くなっていますが、その中でも北海道地区や大都市圏など当行の店舗が少ない地区では、特に取引支店までご来店いただいているケースが多く、さらに大都市圏では、他の地区に比べ『コンビニ』での利用(20.7%)も多くなっています。
- ATMの利用時間などについて満足度の上昇がみられるものの、ATMに対するお客さまの満足度は他の項目に比べて低いことから、ATMの利用が便利かつ迅速に行えますよう、設置場所や利用時間、ATMの機能などを含め、ATMの利用環境のさらなる改善に取り組んでまいります。

利用しているATM（複数回答・無回答を除く）



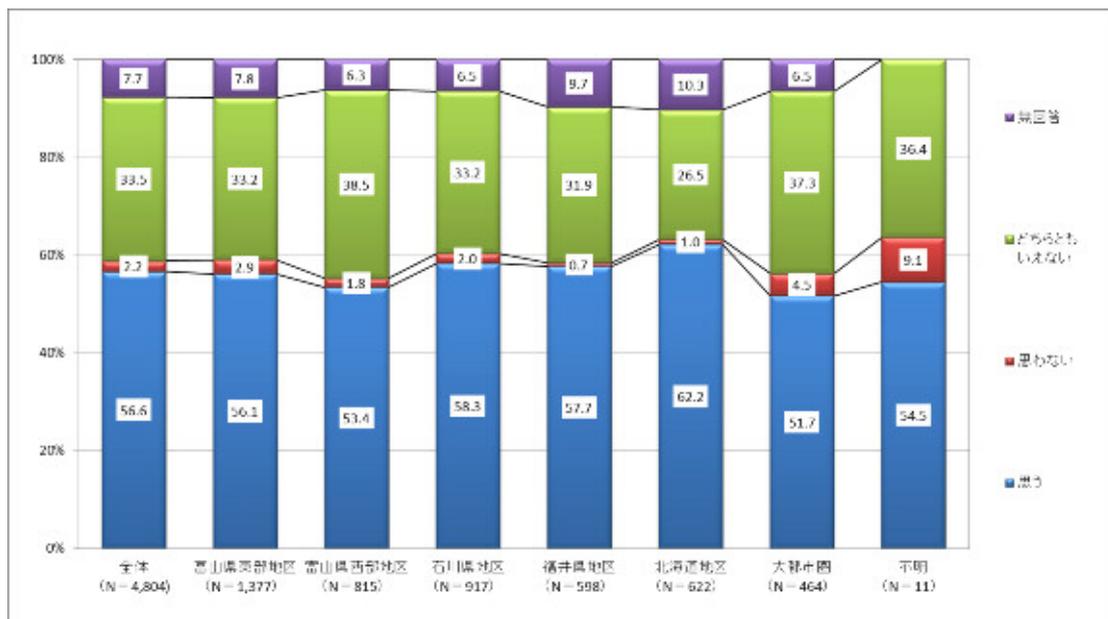
利用しているATM【地区別】（複数回答・無回答を除く）



(3) 北陸銀行を友人・知人に紹介したいか

○全体では、56.6%のお客さまに『紹介したい』と回答いただき、『紹介したいとは思わない』という意見は2.2%に留まっております。『紹介したい』を地区別でみると、北海道地区が62.2%と最も高く、大都市圏が51.7%と最も低くなりました。

北陸銀行を友人・知人に紹介したいか



(4) 北陸銀行の満足している点 (自由記入)

○北陸銀行の満足している点について自由に記入していただき、その内容をもとに分類・集計を行いました。

○満足している点として多くあげられたものは、【人的要因】についてで、『親切・丁寧』『接客全般』などの項目で評価をいただいております。【物的要因】では『ATMについて』『店舗について』の項目で、一定の評価をいただいております。

北陸銀行の満足している点 (N=612)

		回答数	構成比 (%)	
物的要因	ATM	52	8.5	
		営業時間	17	2.8
		設置場所	14	2.3
		取扱種目、機能	9	1.5
	店舗	44	7.2	
		所在地	15	2.5
		利用しやすさ、便利さ	11	1.8
		店舗数	8	1.3
		雰囲気	8	1.3
	ロビー	29	4.7	
		展示会・飾り付け	11	1.8
		清掃・美化	8	1.3
	建物	10	1.6	
		清掃・美化・花壇	9	1.5
	窓口	10	1.6	
	混雑・待ち時間	6	1.0	
備品など	5	0.8		
駐車場	3	0.5		
人的要因	親切・丁寧	130	21.2	
		行員全体	95	15.5
		テラー	16	2.6
		お客様担当	11	1.8
	接客全般	97	15.8	
		行員全体	53	8.7
		テラー	22	3.6
		お客様担当	17	2.8
	挨拶・笑顔	57	9.3	
		行員全体	39	6.4
		テラー	14	2.3
	業務(対応)のスピード	57	9.3	
		行員全体	42	6.9
		お客様担当	8	1.3
		テラー	6	1.0
	雰囲気	37	6.0	
		行員全体	26	4.2
	訪問	33	5.4	
		お客様担当	33	5.4
	親しみやすい・話しやすい	23	3.8	
		行員全体	16	2.6
	顧客に対する説明	20	3.3	
		行員全体	13	2.1
	顧客からの相談への対応、アドバイス	20	3.3	
		行員全体	16	2.6
	誠実さ・信頼感・安心感	17	2.8	
		行員全体	11	1.8
	声かけ・案内	16	2.6	
		行員全体	14	2.3
	熱心・積極的	16	2.6	
		お客様担当	9	1.5
	顧客への情報提供	13	2.1	
	顧客への商品提案	13	2.1	
言葉遣い	6	1.0		
電話対応	6	1.0		
服装・身だしなみ	4	0.7		
正確さ	4	0.7		
知識	4	0.7		
商品・サービス	インターネットバンキング	5	0.8	
		機能・操作	4	0.7
	手数料	10	1.6	
	手数料(ATM)	5	0.8	
北陸銀行について		54	8.8	
	当行全体について	8	1.3	
	取扱商品について	4	0.7	
	ポイント倶楽部	4	0.7	
	融資について	4	0.7	
	当行に対する安心感、信頼感、知名度	4	0.7	
このまま、現状維持、満足している	13	2.1		
その他	16	2.6		

(5) 北陸銀行の不満な点 (自由記入)

- 北陸銀行の不満な点について自由に記入していただき、その内容をもとに分類・集計を行いました。
- 今回多く挙げられているものは『ATM』『手数料』『店舗』などとなっています。
- 今回調査においても、満足点の多くが【人的要因】の項目であることに対し、不満点の多くはこれまでと同様に、設備や運営面に関する【物的要因】【商品・サービス】の項目となっており、今後改善すべき課題として指摘されています。
- これらの点を真摯に受けとめ、改善に向けてより一層の努力を重ねてまいります。

北陸銀行の不満な点 (N=359)

		回答数	構成比 (%)
物的要因	ATM	60	16.7
	画面表示、操作	13	3.6
	設置場所	12	3.3
	取扱種目、機能	6	1.7
	営業時間	5	1.4
	店舗	46	12.8
	店舗所在地	21	5.8
	店舗数	11	3.1
	利用しやすさ・利便さ	5	1.4
	窓口	42	11.7
	混雑・待ち時間	25	7.0
	番号札制	10	2.8
	駐車場	39	10.9
	駐車台数(広さ)	17	4.7
	出入り	6	1.7
	混雑	5	1.4
	備品など	10	2.8
	景品・粗品	6	1.7
	ロビー	7	1.9
	照明・空調・BGM	3	0.8
	両替機	6	1.7
トイレ	2	0.6	
建物	2	0.6	
駐輪場	2	0.6	
人的要因	対応のばらつき	12	3.3
	テラー	6	1.7
	行員全体	4	1.1
	訪問	9	2.5
	お客様担当	8	2.2
	業務のスピード	7	1.9
	行員全体	4	1.1
	顧客に対する説明	6	1.7
	融資担当	4	1.1
	挨拶・笑顔	5	1.4
	行員全体	3	0.8
	知識	5	1.4
	行員全体	3	0.8
	言葉遣い	4	1.1
	行員全体	2	0.6
	電話対応	4	1.1
	行員全体	3	0.8
	顧客への情報提供	4	1.1
	レベル	3	0.8
	服装・身だしなみ	3	0.8
	誠実さ、信頼感、安心感	3	0.8
商品・サービス	インターネットバンキング	10	2.8
	機能・操作	8	2.2
	金利	14	3.9
	預金金利	8	2.2
	融資金利【その他】	5	1.4
	融資金利【住宅ローン】	1	0.3
	手数料	64	17.8
	手数料【振り込み】	20	5.6
	手数料【ATM】	17	4.7
	手数料【全般】	16	4.5
北陸銀行について	各種手続き	13	3.6
	取扱商品について	6	1.7
	各種の動議について	4	1.1
	アンケートについて	4	1.1
	融資について	3	0.8
	地域密着	3	0.8
その他	11	3.1	

(6) 北陸銀行への要望（自由記入）

- 北陸銀行への要望について自由に記入していただき、その内容をもとに分類・集計を行いました。
- 要望として多く挙げられているものは、『ATM』『店舗』『駐車場』『手数料』『インターネットバンキング』などの項目となっています。
- 『ATM』『手数料』『インターネットバンキング』は、不満点の中でも記述が多く、特に強く改善が求められている問題として受けとめ、改善に向けた取り組みを重点的に進めてまいります。

北陸銀行への要望（N=295）

		回答数	構成比 (%)
物的要因	ATM	69	23.4
	設置場所	20	6.8
	設置台数	8	2.7
	取扱種目、機能	8	2.7
	店舗	21	7.1
	店舗所在地	9	3.1
	営業日	4	1.4
	窓口	13	4.4
	混雑・待ち時間	6	2.0
	駐車場	12	4.1
	駐車台数(広さ)	4	1.4
	両替機	11	3.7
	設置	6	2.0
	備品	6	0.3
	景品・粗品	5	1.7
	ロビー	4	1.4
建物(外)	3	1.0	
トイレ	2	0.7	
貸金庫 営業日・営業時間	1	0.3	
人的要因	訪問(お客様担当)	9	3.1
	接客全般	6	2.0
	対応のばらつき	4	1.4
	顧客への情報提供	4	1.4
	雰囲気	4	1.4
	顧客からの相談への対応アドバイス	3	1.0
	親しみやすい・話しやすい	3	1.0
商品・サービス	手数料	34	11.5
	手数料【ATM】	14	4.7
	手数料【インターネットバンキング】	6	2.0
	手数料【全般】	6	2.0
	手数料【振り込み】	5	1.7
	インターネットバンキング	20	6.8
	機能・操作	15	5.1
預金金利	7	2.4	
ホームページ	3	1.0	
北陸銀行について		66	22.4
	各種手続き	9	3.1
	地域密着	6	2.0
	当行の経営	6	2.0
	各種キャンペーン	4	1.4
	年金について	4	1.4
	取扱商品について	3	1.0
	商品開発	3	1.0
	高齢者対応	3	1.0
	ビジネスマッチング	3	1.0
	サービス全般	3	1.0
	当行全体について	3	1.0
	このまま、現状維持、満足している	12	4.1
	その他	17	5.8