

第 13 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 13 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 30 年 6 月 11 日（月）～15 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、5,020 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 4,691 通のご回答をいただき、回収率は 93.4%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。

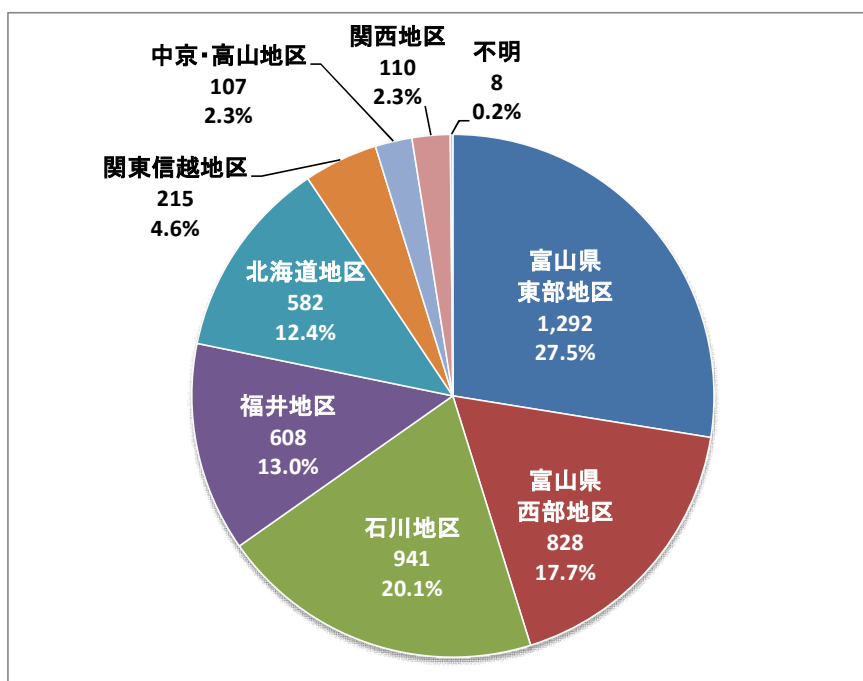
【回収状況】

アンケート票配布数	回答数
5,020 通	4,691 通（回収率 93.4%）

【ご回答いただいた方々のプロフィール】

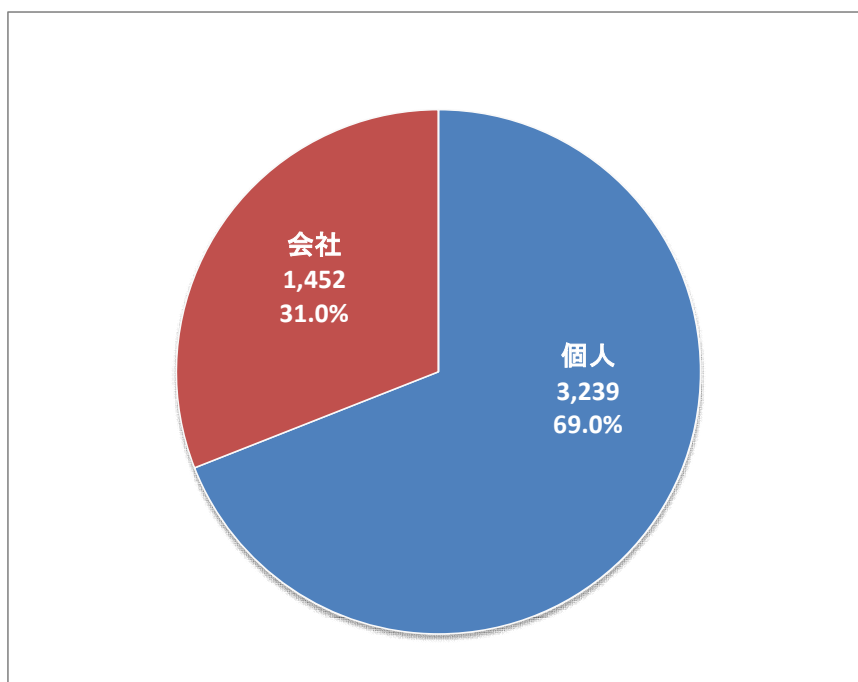
① お取引支店

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 27.5%、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 17.7%、石川地区が 20.1%、福井地区が 13.0%、北海道地区が 12.4%、関東・信越地区（東京都、神奈川県、新潟県、長野県）が 4.6%、中京・高山地区（愛知県、岐阜県）が 2.3%、関西地区（大阪府、京都府）が 2.3%となっています。



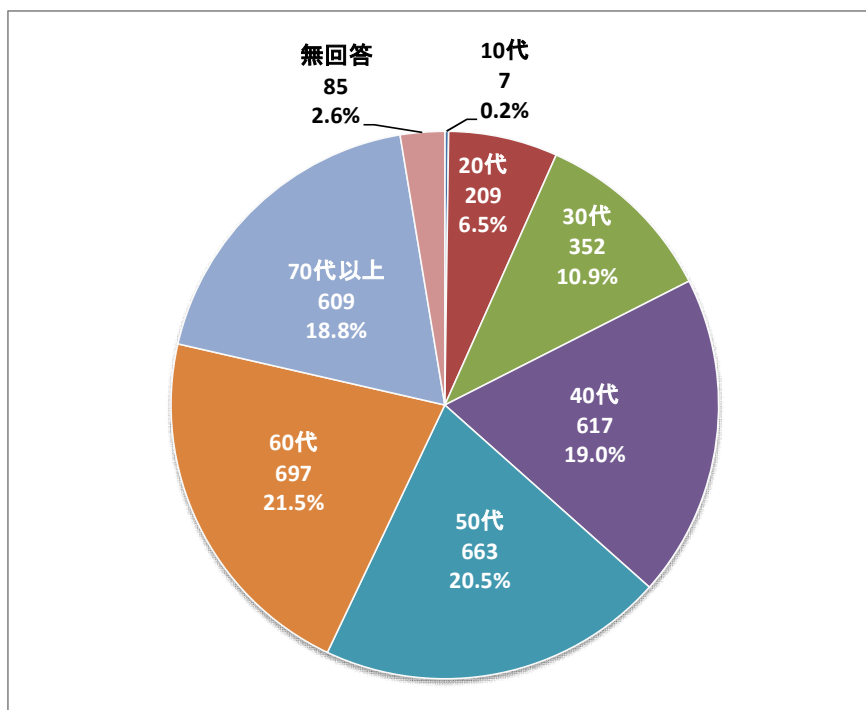
② 個人・法人の区分

個人のお客さまからのご回答が 3,239 通（全回答中の 69.0%）、法人のお客さまからのご回答が 1,452 通（全回答中の 31.0%）となっています。



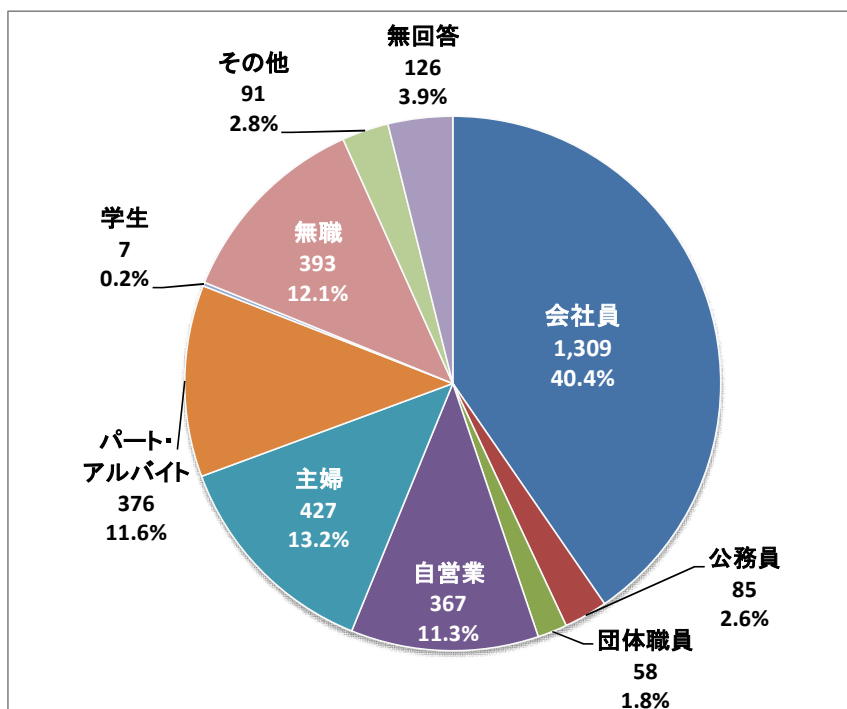
③ 年齢（個人のお客さま）

40代～60代を中心に、幅広い年齢層の方々からご回答をいただきました。



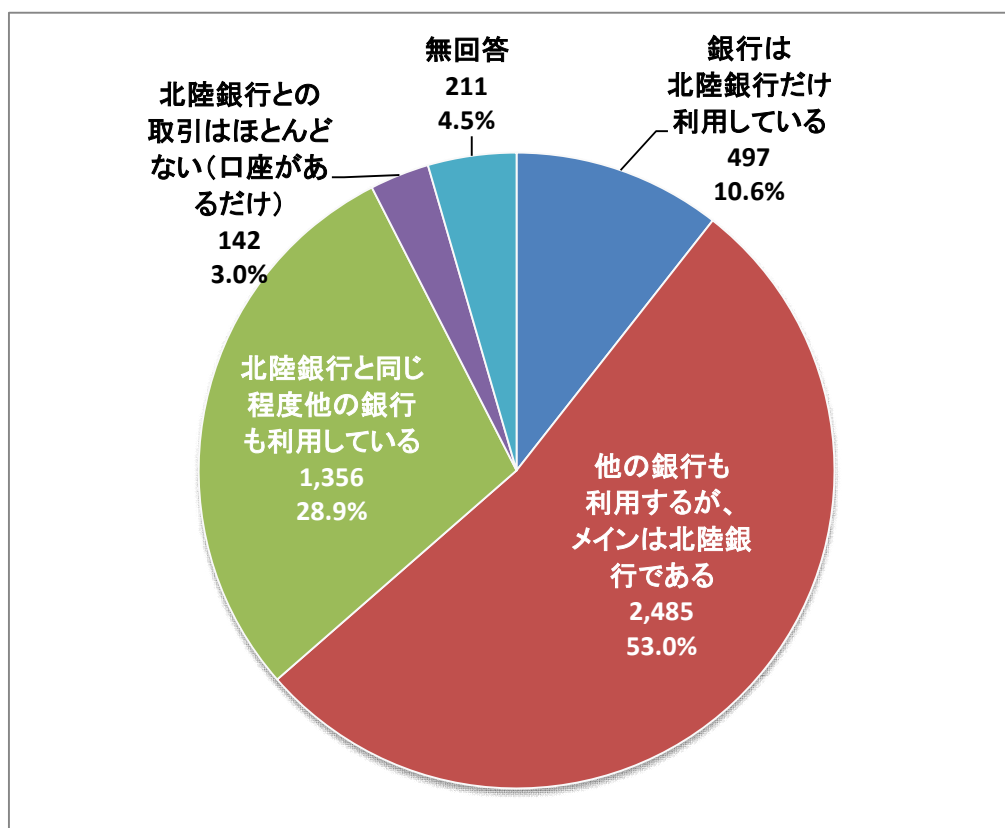
④ 職業（個人のお客さま）

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」(10.6%)と「他の銀行も利用しているが、メインは北陸銀行である」(53.0%)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28.9%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、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「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、A T M、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84.1%）、『事務処理の迅速性』（同：79.1%）、『待ち時間が長い時などのお客さまへ声かけ』『電話での言葉遣い、要望に対する適切な受け答え』（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36.3%）、「資産運用」（同：30.8%）で満足度が低く、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、『ロビーの雰囲気、記帳台やカウンターなどの整理整頓』（満足度77.3%）、『店舗の周辺の美化・清掃』（同：74.7%）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』（満足度：42.6%、不満度：18.1%）については、他の項目と比べて不満度が高く、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。

○【A T M】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『A T Mの手数料』（満足度：40.0%）の満足度が低く、『A T Mを利用できる時間帯』（同：59.9%）、『A T Mでの手続きのしやすさ、混雑状況』（同60.0%）についても、一定の評価をいただいているものの、お客さまから「不満」「やや不満」というご意見を多くいただいております。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半数以上の方々から「満足」「やや満足」とのご意見をいただきました。しかし、『インターネットバンキングの操作性』（満足度：61.3%、不満度：5.3%）については、今後改善が必要な項目として引き続き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、『照会や相談に対する迅速・的確な対応』（満足度：67.1%）、『要望や期待に対するサービス提供・提案等』（同：61.9%）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、『地域への貢献』（同：47.8%）や『情報発信やPR』（同：47.7%）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」の回答の合計は55.6%で、半数のお客さまから評価をいただいているものの、今後さらに多くのお客さまにご満足いただけるよう、これまで以上に努力を重ねてまいります。

○前回（29 年）調査との比較では、『ホームページの操作性』『インターネットバンキングの操作』の両項目が 3.7 ポイントの改善となったのをはじめ、【ホームページ・インターネットバンキング】の項目すべてで改善となっています。さらに【ATM】の項目についても『ATMでの手続きのしやすさ、混雑状況』『ATM周辺の美化・整理状況』の両項目で 2.5 ポイントの改善となっています。また、『駐車場は十分か』についても、前年から 2.2 ポイントの改善となっています。

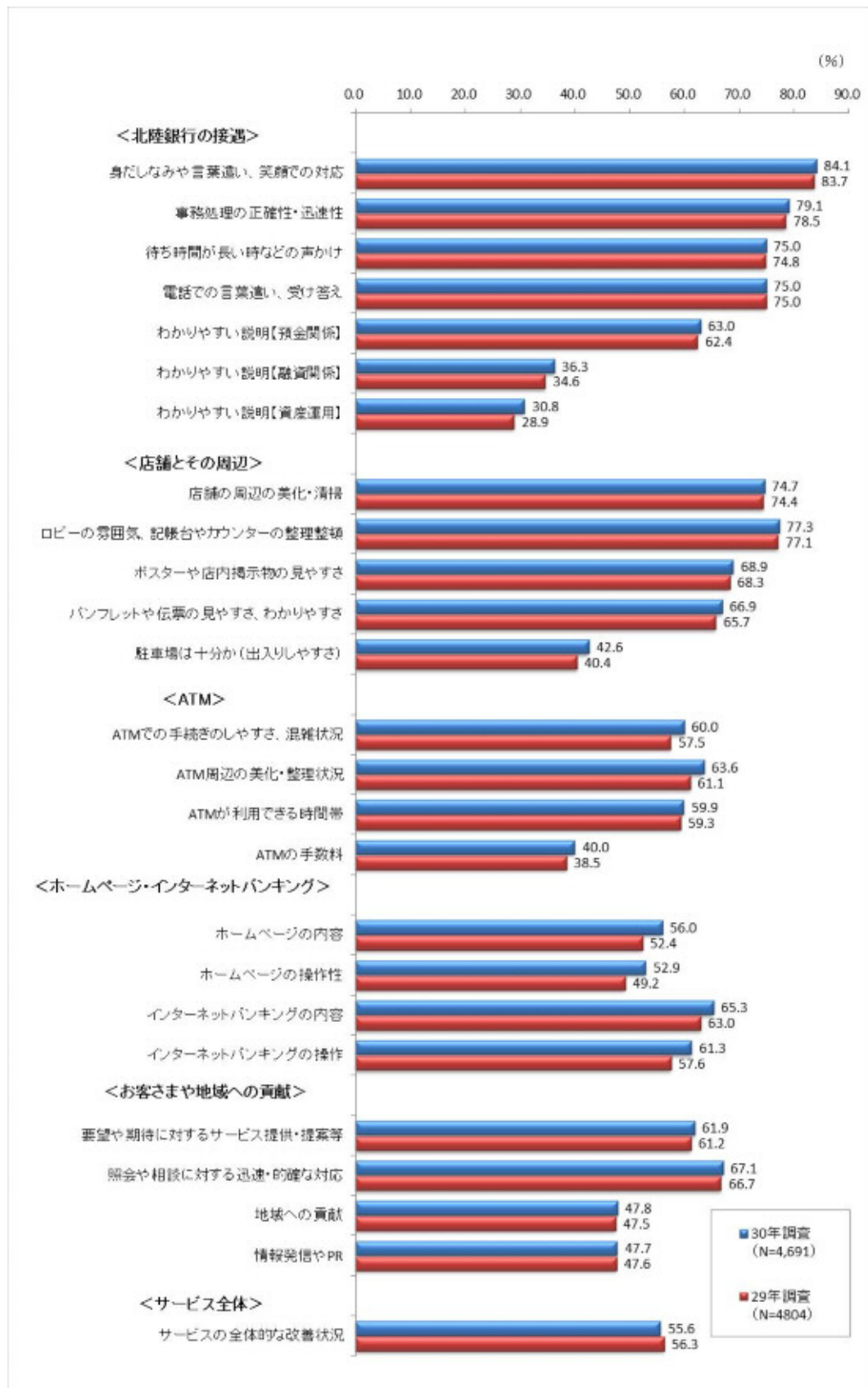
○しかし、その一方で【サービスの全体的な改善状況】については、前回調査を 0.7 ポイント下回るという厳しいご意見をいただきました。

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



北陸銀行に対する満足度（対前年比較）



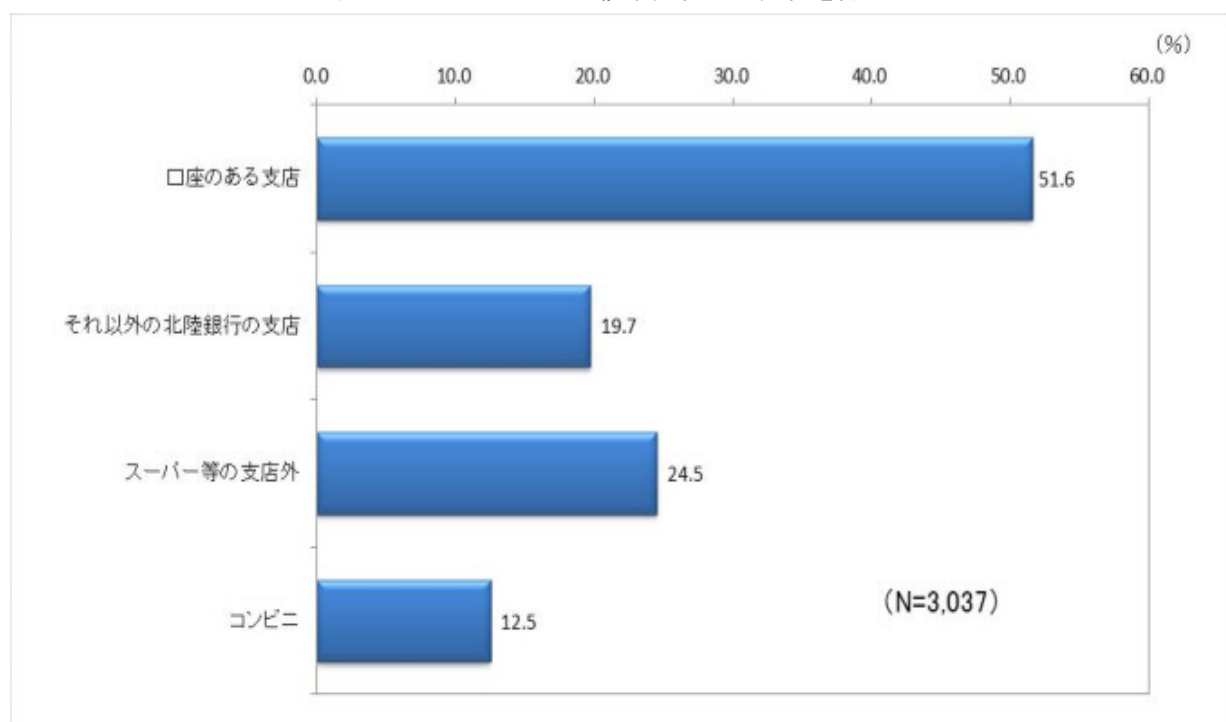
（２）利用しているＡＴＭ

○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 51.6%（前年 53.6%）、『スーパー等の支店外』の利用が 24.5%（同：23.5%）となっています。また、『それ以外の北陸銀行の支店』が 19.7%（同：19.9%）、『コンビニ』の利用は 12.5%（同：12.7%）となりました。

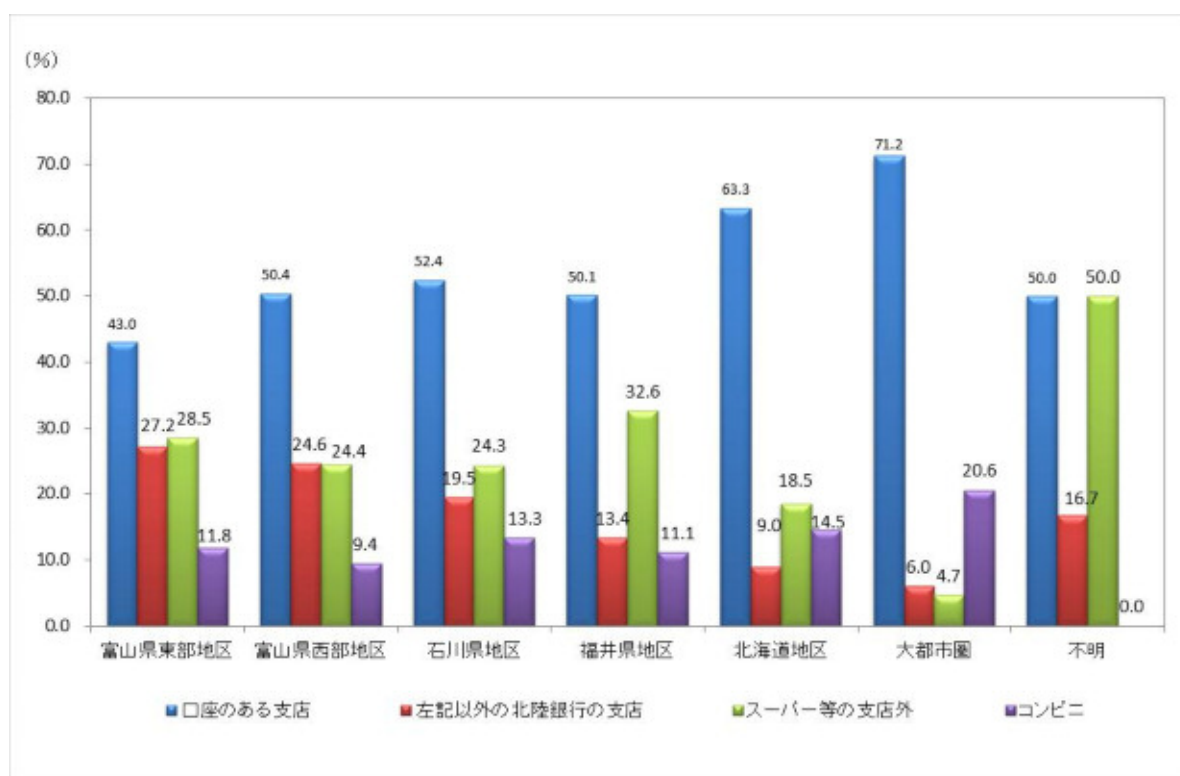
○地区別では、全地区で『口座のある支店』での利用が最も多くなっており、特に北海道地区や大都市圏など当行の店舗が少ない地区では、取引支店までご来店いただいているケースが多くなっております。また、大都市圏では他の地区に比べ『コンビニ』での利用も多くなっていきます。

○ＡＴＭについてはお客さまから一定の評価はいただいておりますが、これまで以上に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）



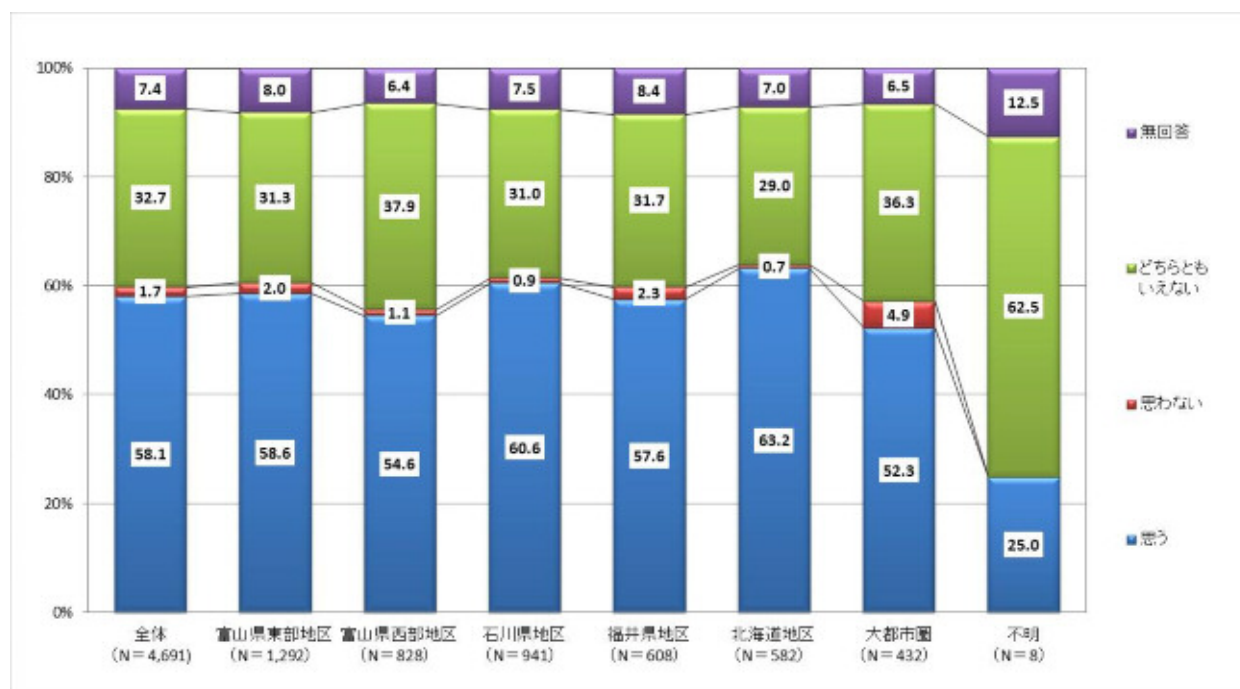
利用しているATM【地区別】（複数回答・無回答を除く）



（２）北陸銀行を友人・知人に紹介したいか

○全体では、58.1%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1.7%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63.2%と最も高く、大都市圏が52.3%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』『お客さま担当の訪問』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=534）

		回答数	構成比 (%)
物的要因	ATMについて	36	6.7
	設置場所	11	2.1
	営業時間	9	1.7
	店舗について	33	6.2
	利用しやすさ・便利さ	14	2.6
	雰囲気	8	1.5
	店舗数	7	1.3
	ロビーについて	22	4.1
	清掃・美化	10	1.9
	展示会・飾り付け	6	1.1
	窓口について	14	2.6
	混雑・待ち時間	7	1.3
人的要因	建物について	6	1.1
	業務のスピード、スムーズさ	5	0.9
	親切・丁寧	113	21.2
	行員全体	85	15.9
	テラー	14	2.6
	お客様担当	11	2.1
	接客全般	84	15.7
	行員全体	43	8.1
	テラー	17	3.2
	お客様担当	17	3.2
	ロビー・アテンダント	5	0.9
	訪問（お客様担当）	41	7.7
	挨拶・笑顔	39	7.3
	行員全体	25	4.7
	テラー	11	2.1
	業務のスピード	35	6.6
	行員全体	22	4.1
	お客様担当	12	2.2
	雰囲気	19	3.6
	行員全体	13	2.4
	親しみやすい・話しやすい	19	3.6
	行員全体	13	2.4
	誠実さ、信頼感、安心感	14	2.6
	行員全体	8	1.5
	お客様担当	5	0.9
	顧客からの相談への対応、アドバイス	21	3.9
	行員全体	13	2.4
	お客様担当	7	1.3
	顧客に対する説明	20	3.7
	行員全体	17	3.2
	顧客への情報提供	13	2.4
	行員全体	9	1.7
	熱心・積極的	11	2.1
	お客様担当	8	1.5
	声掛け・案内	11	2.1
	行員全体	8	1.5
	顧客への提案	10	1.9
	お客様担当	6	1.1
	電話対応	10	1.9
	行員全体	9	1.7
	服装・身だしなみ	5	0.9
	知識	5	0.9
商品・サービス	手数料	4	0.7
北陸銀行について		86	16.1
	融資について	14	2.6
	当行に対する安心感、信頼感、知名度	14	2.6
	サービス全般	9	1.7
その他	このまま、現状維持、満足している	7	1.3
	地域密着	5	0.9
		9	1.7

(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。

○今回調査で多く挙げられているものは『手数料』『ATM』『窓口』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】の項目となっています。また、各種手続きの煩雑さなども指摘されており、今後改善すべき大きな課題とされています。

○これらの点について、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=330)

			件数	構成比 (%)
物的要因	ATMについて		51	15.5
		設置場所	11	3.3
		画面表示・操作	11	3.3
		営業時間	6	1.8
		取扱種目・機能	5	1.5
		設置台数	4	1.2
		タッチパネル(反応・汚れ)	4	1.2
	窓口について		50	15.2
		混雑・待ち時間	38	11.5
		番号札制	5	1.5
	店舗について	後方事務エリアについて	3	0.9
			40	12.1
		店舗所在地	12	3.6
		利用しやすさ・便利さ	12	3.6
	駐車場について	営業時間	5	1.5
		その他	5	1.5
			29	8.8
		駐車台数(広さ)	16	4.8
	備品などについて	出入り	6	1.8
		その他	4	1.2
			10	3.0
	ロビーについて	景品・粗品	5	1.5
		制服	2	0.6
	両替機について		5	1.5
		照明・空調・BGM・雰囲気	2	0.6
人的要因	両替機について		4	1.2
		担当者	9	2.7
	担当者の振動		7	2.1
		お客様担当	9	2.7
	訪問(お客様担当)		5	1.5
		電話対応(行員全体)	4	1.2
	挨拶・笑顔(行員全体)		4	1.2
		業務のスピード	4	1.2
	接客全般		3	0.9
		雰囲気	2	0.6
	知識		2	0.6
		アフターサービス・フォロー	2	0.6
	男子行員について		2	0.6
		対応のばらつき(行員全体)	2	0.6
	顧客への情報提供(行員全体)		2	0.6
		誠実さ、信頼感、安心感(お客様担当)	2	0.6
	親切・丁寧		2	0.6
		正確さ(行員全体)	2	0.6
商品・サービス	手数料		53	16.1
		ATM	13	3.9
		振込込み	12	3.6
		金般	9	2.7
		両替	6	1.8
		その他	6	1.8
		インターネットバンキング	5	1.5
	インターネットバンキング		15	4.5
		機能・操作	14	4.2
	金利		6	1.8
		預金金利	4	1.2
北陸銀行について			78	23.6
		各種手続き	19	5.8
		当行の経営	7	2.1
		各種の勧誘について	6	1.8
		年金について	5	1.5
		取扱商品について	4	1.2
		融資について	4	1.2
		サービス全般	4	1.2
		各種キャンペーン	3	0.9
		地域密着	3	0.9
		トラブル・クレーム	3	0.9
		投資について	2	0.6
		セキュリティについて	2	0.6
		その他	6	1.8

(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』『手数料』『店舗』『窓口』などの項目となっています。また「満足している、このままで現状維持で」といったご意見もいただきました。

○『ATM』『手数料』『窓口』などについては、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進めてまいります。

北陸銀行への要望（N=279）

		件数	構成比 (%)
物的要因	ATM	56	20.1
	設置台数	14	5.0
	営業時間	9	3.2
	取扱種目、機能	9	3.2
	設置場所	8	2.9
	画面表示、操作	5	1.8
	その他	5	1.8
	コンビニATM	3	1.1
	店舗	26	9.3
	営業時間	8	2.9
	店舗所在地	8	2.9
	店舗数	3	1.1
	その他	4	1.4
	窓口	17	6.1
	混雑・待ち時間	10	3.6
	業務のスピード、スムーズさ	3	1.1
	駐車場	14	5.0
	駐車台数(広さ)	9	3.2
	駐車場管理	3	1.1
人的要因	備品など	9	3.2
	景品・粗品	7	2.5
	ロビー	8	2.9
	椅子・レイアウト・テレビ	4	1.4
	展示会・飾り付け	3	1.1
	両替機	4	1.4
	顧客への情報提供	8	2.9
	顧客への情報提供(行員全体)	7	2.5
	顧客への提案	7	2.5
	顧客への提案(行員全体)	5	1.8
商品・サービス	訪問	7	2.5
	お客様担当	7	2.5
	挨拶・笑顔	3	1.1
	行員全体	3	1.1
	その他	4	1.4
	手数料	37	13.3
	ATM	9	3.2
	その他	8	2.9
	振り込み	5	1.8
	全般	5	1.8
北陸銀行について	インターネットバンキング	4	1.4
	両替	4	1.4
	インターネットバンキング	12	4.3
	機能・操作	11	3.9
	金利	6	2.2
	預金金利	3	1.1
	融資金利【その他】	3	1.1
	このまま、現状維持、満足している	16	5.7
	高齢者対応	7	2.5
	各種手続き	7	2.5
その他	地域密着	7	2.5
	当行の経営	7	2.5
	サービス全般	6	2.2
	取扱商品について	3	1.1
	各種キャンペーン	3	1.1
	ビジネスマッチング	3	1.1
	アンケートについて	3	1.1
	その他	13	4.7