

第8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るように、全店統一的な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。

この度、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いたしました「第8回『北陸銀行』お客さまアンケート」の結果について、取りまとめ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、厚くお礼申し上げます。

お客さまからいただきましたアンケート結果は、貴重なご意見として今後の当行の施策に活かしてまいります。

1 調査実施概要

(1) 調査実施日

平成25年5月13日（月）～17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10,000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・回収については、担当者が直接お客さまのところを訪問してアンケート票をお渡しし、後日回収にうかがいました（留置き法による回収）。

(3) 回収状況

全店で8,781通のご回答をいただき、回収率は87.8%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。

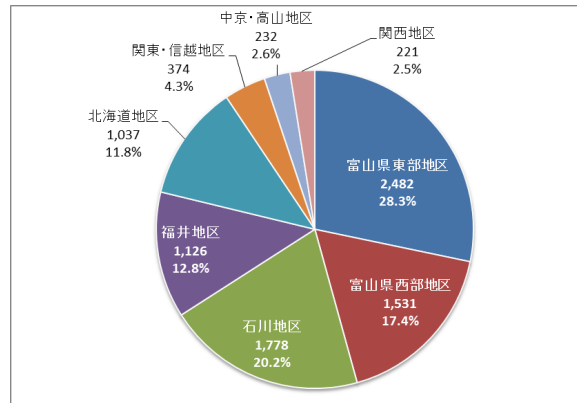
【回収状況】

アンケート票配布数	回答数
10,000 通	8,781 通（回収率 87.8%）

【ご回答いただいた方々のプロフィール】

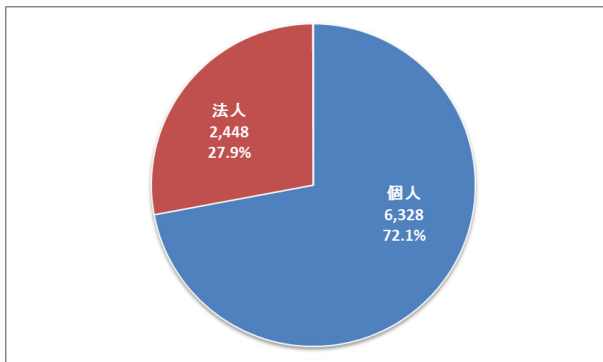
① お取引支店

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）のお客さまが 28.3%、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 17.4%、石川地区が 20.2%、福井地区が 12.8%、北海道地区が 11.8%、関東信越地区が 4.3%、名古屋・高山地区が 2.6%、関西地区が 2.5% となっています。



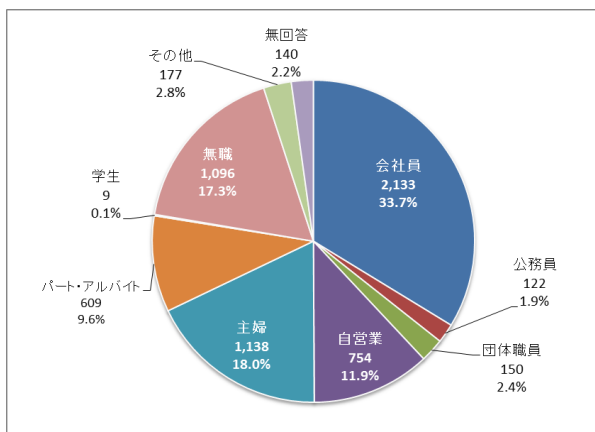
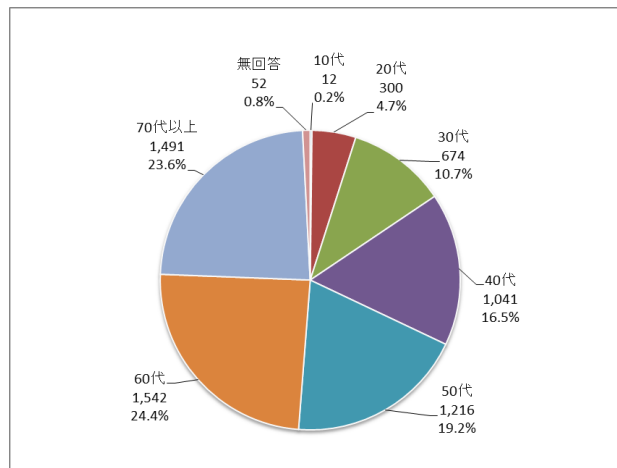
② 個人・法人の区分

個人のお客さまからのご回答が 6,328 通（全回答中の 72.1%）、法人のお客さまからのご回答が 2,448 通（全回答中の 27.9%）となっています。



③ 年齢（個人のお客さま）

50 歳代以上のお客さまを中心に、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）

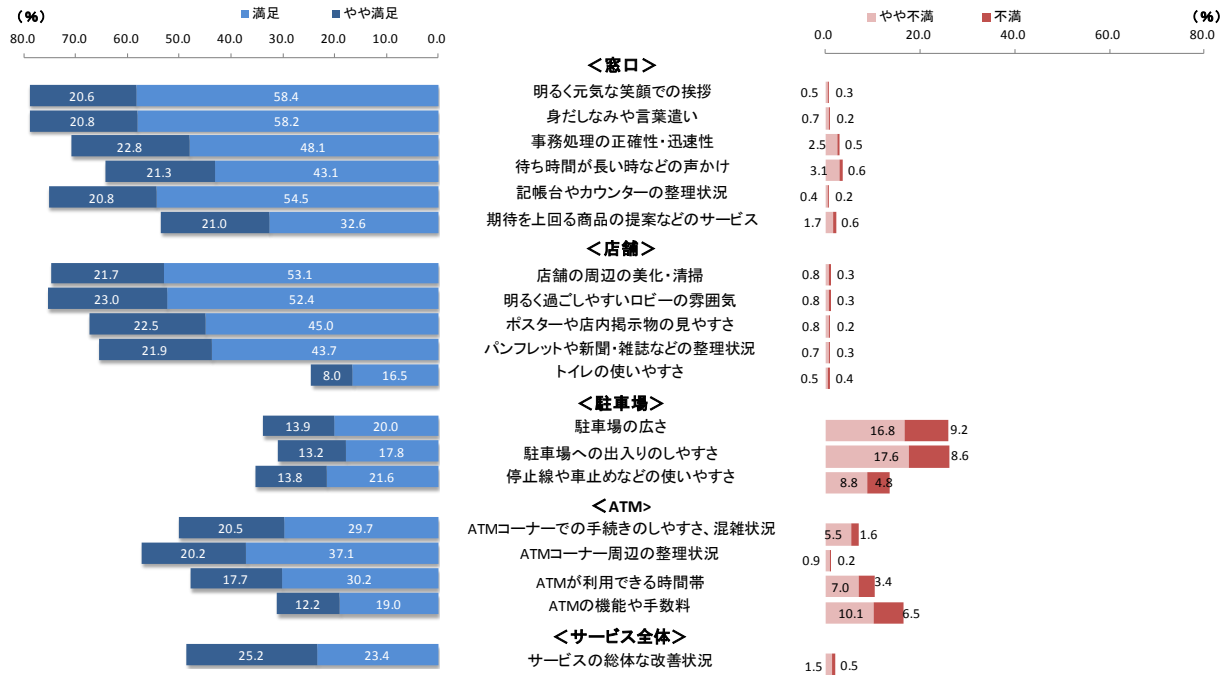
会社などにお勤めの方々からのご回答が最も多くなっています。また、自営業や主婦の方々、年金を受給しておられるの方々、パート・アルバイトの方々からも多くのご回答をいただきました。

2 調査結果の概要

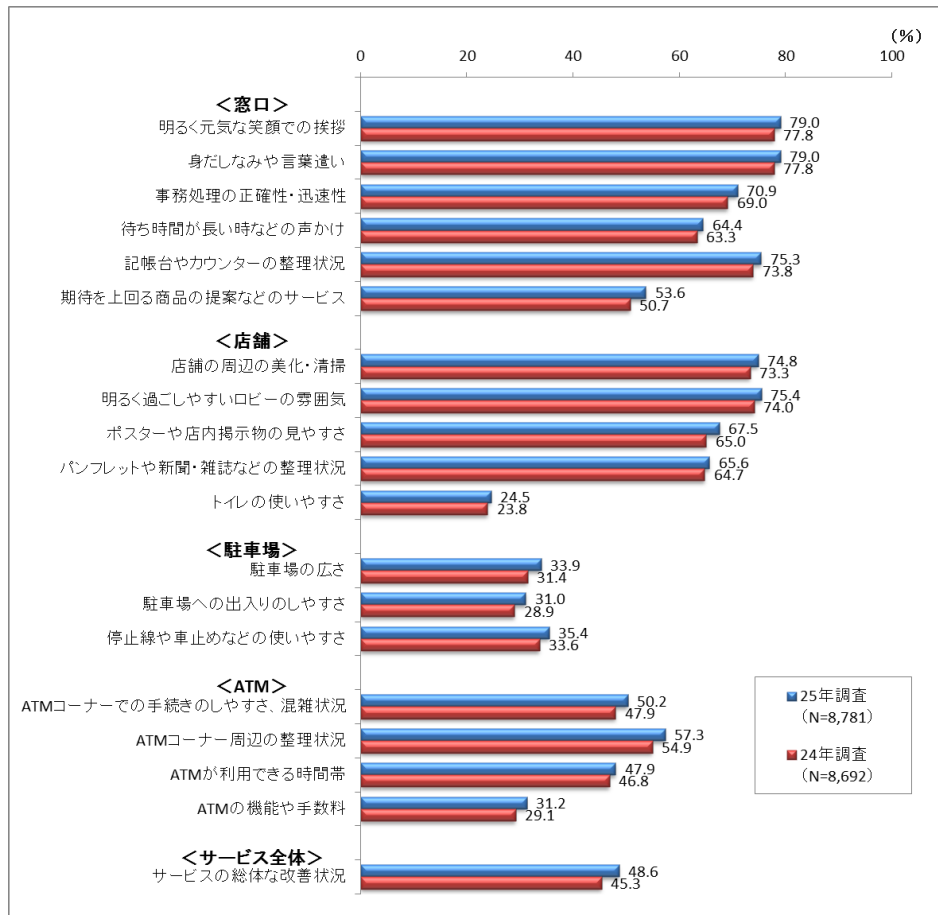
(1) 北陸銀行に対する満足度

- 「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。(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』と表します。) また、当行の窓口やATM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「わからない」と回答していただきました。
- お聞きした19の項目のうち、【窓口の対応】および【店舗・ロビー】に関する項目では、おおむね半数以上のお客さまから「満足」「やや満足」というご回答をいただきました。特に、『明るく元気な笑顔での挨拶』(満足度：79.0%)、『身だしなみや言葉遣い』(同：79.0%)、『記帳台やカウンターの整理』(同：75.3%)、『明るく過ごしやすいロビーの雰囲気』(75.4%)、『店舗の周辺の美化・清掃』(同：74.8%)などで高い評価をいただきました。一方で、『期待を上回る商品の提案などのサービス』(同：53.6%)や『トイレの使いやすさ』(同：24.5%)については十分に満足していただいているとはいえ、引き続きさらなる向上が求められています。
- 【駐車場】に関する項目では、ほかの項目と比較すると「不満」「やや不満」と回答されたお客さまが多くなっています。『駐車場の広さ』(不満度：26.0%)、『駐車場の出入りのしやすさ』(同：26.2%)という点で比較的不満足度が高く、今後大幅な改善努力が必要であるというご指摘をいただいております。
- 【ATMコーナー】に関する項目では、【窓口の対応】や【店舗・ロビー】と比較してお客さまの満足度が低くなっています。特に『ATMの機能や手数料』(不満度：16.6%)では不満度が高く、早急な改善が求められています。また、『ATMを利用できる時間帯』(同：10.4%)についても1割以上のお客さまから「不満」「やや不満」というご意見をいただいております、この点も改善を図ってまいります。
- 『総体的な改善』効果については、「満足」「やや満足」の回答は48.6%と一定の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(24年調査)と比較すると、「満足」「やや満足」の回答は、全ての質問項目で前回調査の回答割合を上回っています。【窓口の対応】では『期待を上回る商品の提案などのサービス』で2.9ポイント程度の改善、【店舗・ロビー】では『ポスターや店内掲示物の見やすさ』で2.5ポイント程度の改善、【駐車場】では『駐車場の広さ』で2.5ポイント程度の改善、『駐車場への出入りのしやすさ』で2.1ポイント程度の改善が見られます。【ATMコーナー】では『ATMコーナー周辺の整理状況』で2.4ポイント程度の改善、『ATMコーナーでの手続きのしやすさ、混雑状況』で2.3ポイント程度の改善、『ATMの機能や手数料』で2.1ポイント程度の改善となっています。【サービス全体】では『サービスの全体的な改善状況』が3.3ポイント程度改善しているものの満足度は50%を下回っており、全体的に今後なお一層、改善に向けた取り組みを着実に進めてまいります。

北陸銀行に対する満足度



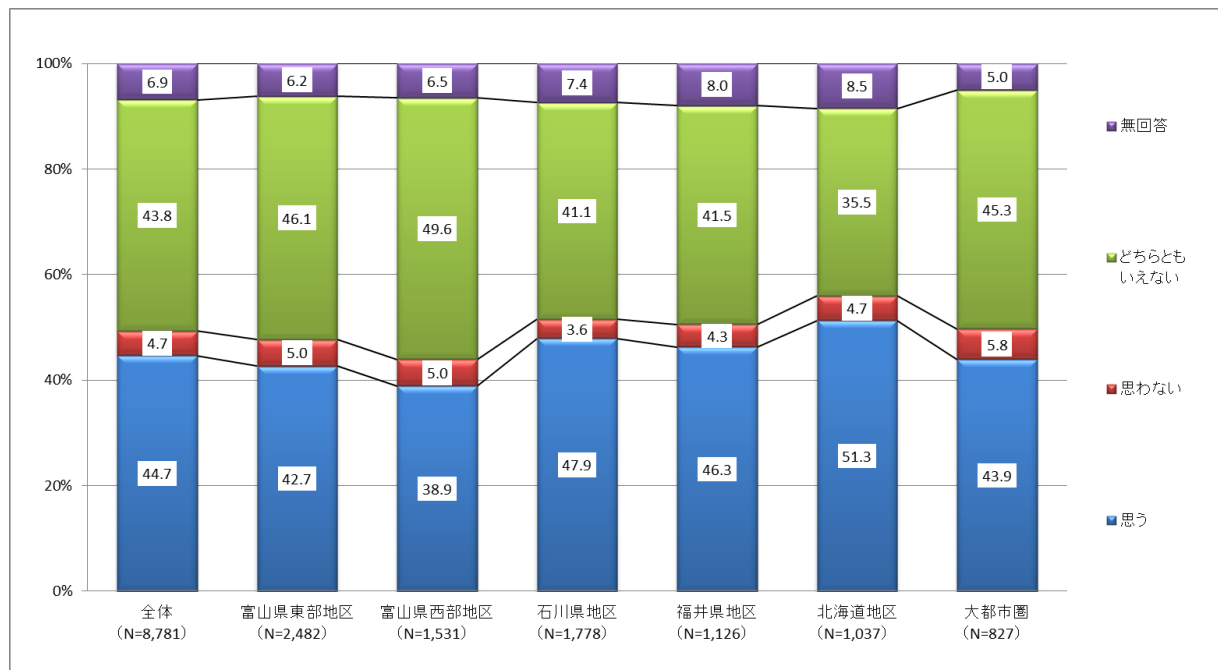
北陸銀行に対する満足度（対前年比較）



(2) 北陸銀行を友人・知人に紹介したいか

- 全体では、『紹介したいとは思わない』という意見は4.7%に留まり、44.7%が『紹介したい』と回答いただいております。地区別では、『紹介したい』が富山県西部地区では38.9%と低いものの、北海道地区では51.3%となりました。

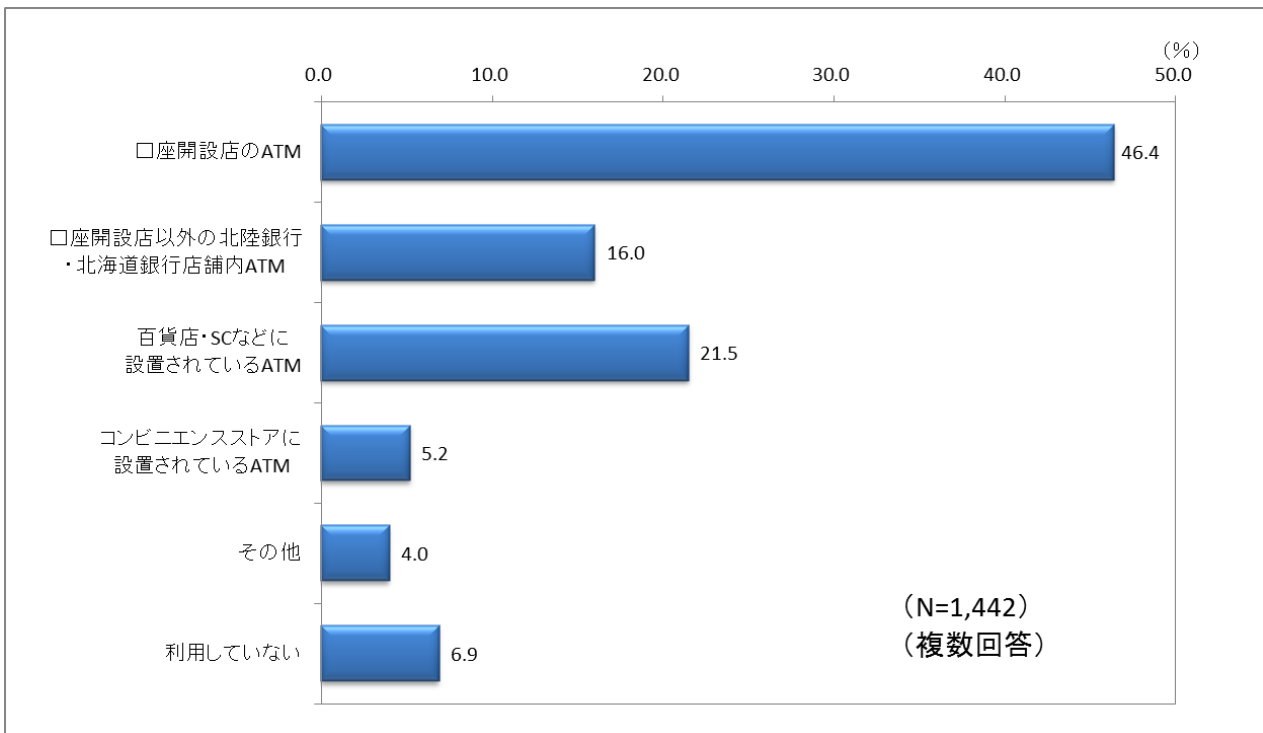
北陸銀行を友人・知人に紹介したいか



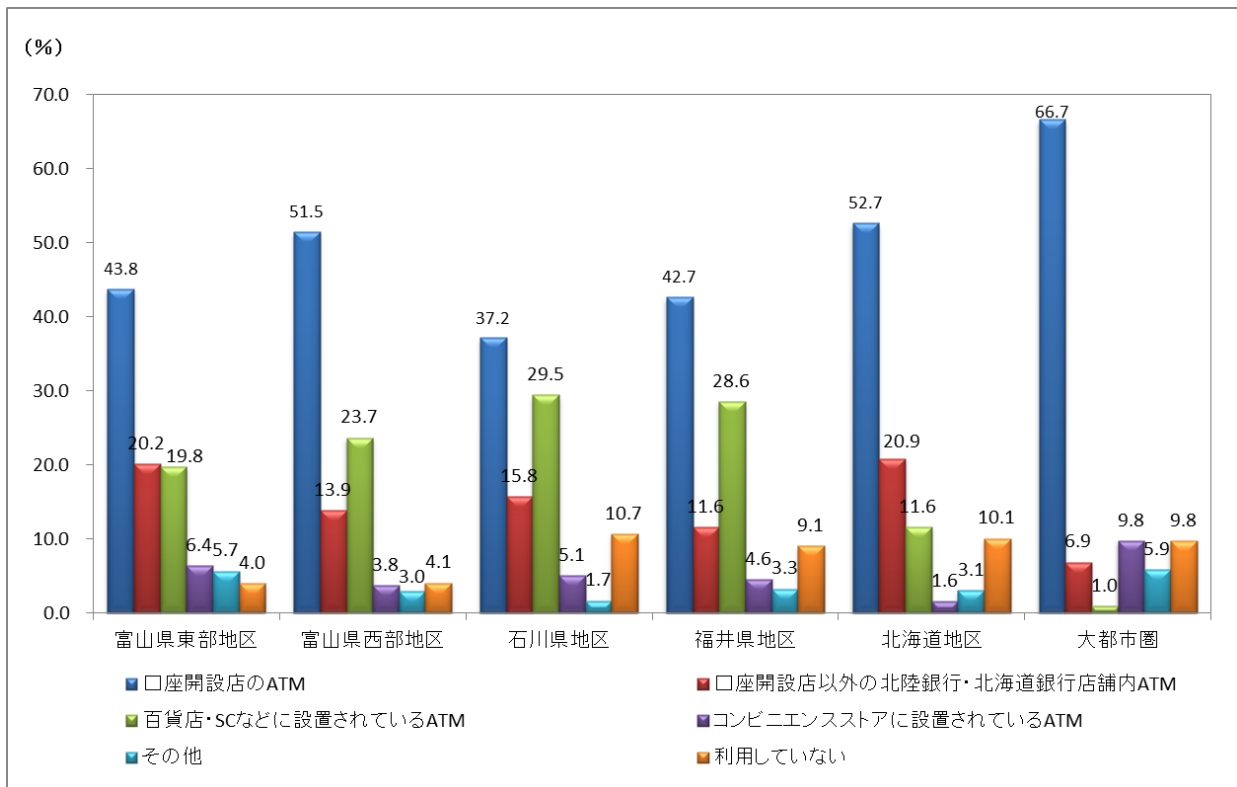
(3) 利用しているATM（自由記入）

- 主に利用するATMを記入していただき、その内容をもとに分類・集計を行いました。
- 全体では、『お取引いただいている店舗のATM』を利用されているお客さまが46.4%（前年47.0%）、『百貨店やショッピングセンターなどの商業施設に設置されているATM』の利用が21.5%（前年29.3%）となっています。『口座開設店以外の北陸銀行・北海道銀行の店舗』が16.0%（前年16.3%）、『コンビニエンスストアに設置されているATM』の利用は5.2%（同：8.2%）となりました。
- 地区別には、石川県地区、福井県地区で『百貨店やショッピングセンターなどの商業施設に設置されているATM』の利用が多くなっています。また、当行の店舗が少ない大都市圏では、取引支店までご来店いただいているケースが多いものの、『コンビニエンスストアに設置されているATM』の利用が9.8%となっています。
- ATMに対するお客さまの満足度が窓口対応に比べて低くなっていることから、ATMの利用が便利かつ迅速に行えるよう、設置個所や利用時間を含め、ATMの利用環境改善に取り組んでまいります。

利用しているATM



利用しているATM (地区別の集計結果)



(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物的要因では、『ATM』に関する事で「銀行外の設置場所」「銀行外の設置台数」「コンビニATM」などについては一定の評価をいただいております。人的要因では、『行員全体』に対して「親切・丁寧」「対応全般」「挨拶・笑顔」「迅速・正確」などで、『お客さま担当』に対しては「訪問」、『テラー』では「対応全般」でお客さまから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

		サンプル数	構成比(%)
物的要因	ATM	98	6.3
	ATM銀行外の設置場所	(15)	1.0
	ATM銀行外の設置台数	(15)	1.0
	ATMコンビニATM	(13)	0.8
	店舗	89	5.7
	ロビー	64	4.1
	窓口	20	1.3
	駐車場	16	1.0
	建物	11	0.7
	トイレ	2	0.1
貸金庫	1	0.1	
人的要因	行員全体	763	49.2
	行員全体親切・丁寧	(198)	12.8
	行員全体(対応全般)	(144)	9.3
	行員全体挨拶・笑顔	(110)	7.1
	行員全体迅速・正確	(95)	6.1
	行員全体顧客へのアドバイス、商品提案	(54)	3.5
	お客さま担当	205	13.2
	お客さま担当訪問	(86)	5.5
	お客さま担当(対応全般)	(56)	3.6
	お客さま担当親切・丁寧	(17)	1.1
	テラー	154	9.9
	テラー(対応全般)	(72)	4.6
	テラー親切・丁寧	(30)	1.9
	テラー挨拶・笑顔	(20)	1.3
	ロビーアテンダント	20	1.3
	融資担当	6	0.4
商品	手数料	14	0.9
	インターネットバンキング	8	0.5
	金利	14	0.9
	その他サービス全般	54	3.5
	サービス全般	(32)	2.1
	ノベルティ(景品)	(8)	0.5
ポイント倶楽部	(8)	0.5	
当行全体について	40	2.6	
その他	117	7.5	
合計	1,552		

(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。
- 不満な点として多く挙げられているものは『ATM』『駐車場』『手数料』『行員』などとなっています。
- 満足している点の多くが『人的要因』に関する事柄となっている反面、不満な点の多くは、今までと同様に設備や運営面に関する『物的要因』となっており、この点が今後改善すべき大きな課題として指摘されています。
- 『人的要因』については(4)のとおり『対応全般』では一定の評価をいただいておりますが、一方でこのように窓口の対応に対する「待ち時間」「対応のばらつき」など不満の指摘もことから、職員全員のレベルアップに向けた努力をさらに進めてまいります。
- これらの点は、依然お客さまが特に強い不満を感じておられる問題として真摯に受けとめ、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

		サンプル数	構成比(%)
物的要因	ATM	374	35.0
	ATM銀行内の設置台数	(60)	5.6
	ATM銀行外の設置台数	(47)	4.4
	ATM銀行内の営業時間	(39)	3.6
	ATM銀行内の営業日	(35)	3.3
	ATMの混雑・待ち時間	(32)	3.0
	その他	(64)	6.0
	駐車場	248	23.2
	駐車場駐車台数	(91)	8.5
	駐車場出入り	(53)	5.0
	駐車場駐車スペース	(42)	3.9
	店舗	64	6.0
	窓口	20	1.9
	ロビー	18	1.7
トイレ	13	1.2	
駐輪場	12	1.1	
建物	10	0.9	
両替機	10	0.9	
人的要因	行員	130	12.2
	行員全体待ち時間	(56)	5.2
	行員全体対応のばらつき	(17)	1.6
	行員全体言葉づかい	(7)	0.7
	行員全体電話対応	(7)	0.7
	行員全体その他	(11)	1.0
	テラー	33	3.1
	テラー待ち時間	(17)	1.6
	テラーその他	(5)	0.5
	テラー対応のばらつき	(4)	0.4
お客様担当	15	1.4	
融資担当	7	0.7	
商品	手数料	139	13.0
	手数料【ATM】	(48)	4.5
	手数料【その他】	(45)	4.2
	手数料【振り込み】	(37)	3.5
	その他サービス全般	51	4.8
	各種の事務手続き(顧客側)	(27)	2.5
	ノベルティ(景品)	(7)	0.7
	ポイント倶楽部(便利)	(5)	0.5
	株式・配当(当行の)	(3)	0.3
	サービス全般	(3)	0.3
インターネットバンキング	18	1.7	
金利	5	0.5	
当行全体について	6	0.6	
その他	61	5.7	
合計	1,069		

(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「設置台数」「営業時間」など『ATM』、「駐車台数」「駐車スペース」などの『駐車場』、「ATM」「振込」などの『手数料』、「情報提供」や「待ち時間」といった『行員』、「景品などのノベルティ」など『その他サービス全般』などとなっています。
- 『ATM』や『手数料』、『駐車場』などは、不満がある項目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。

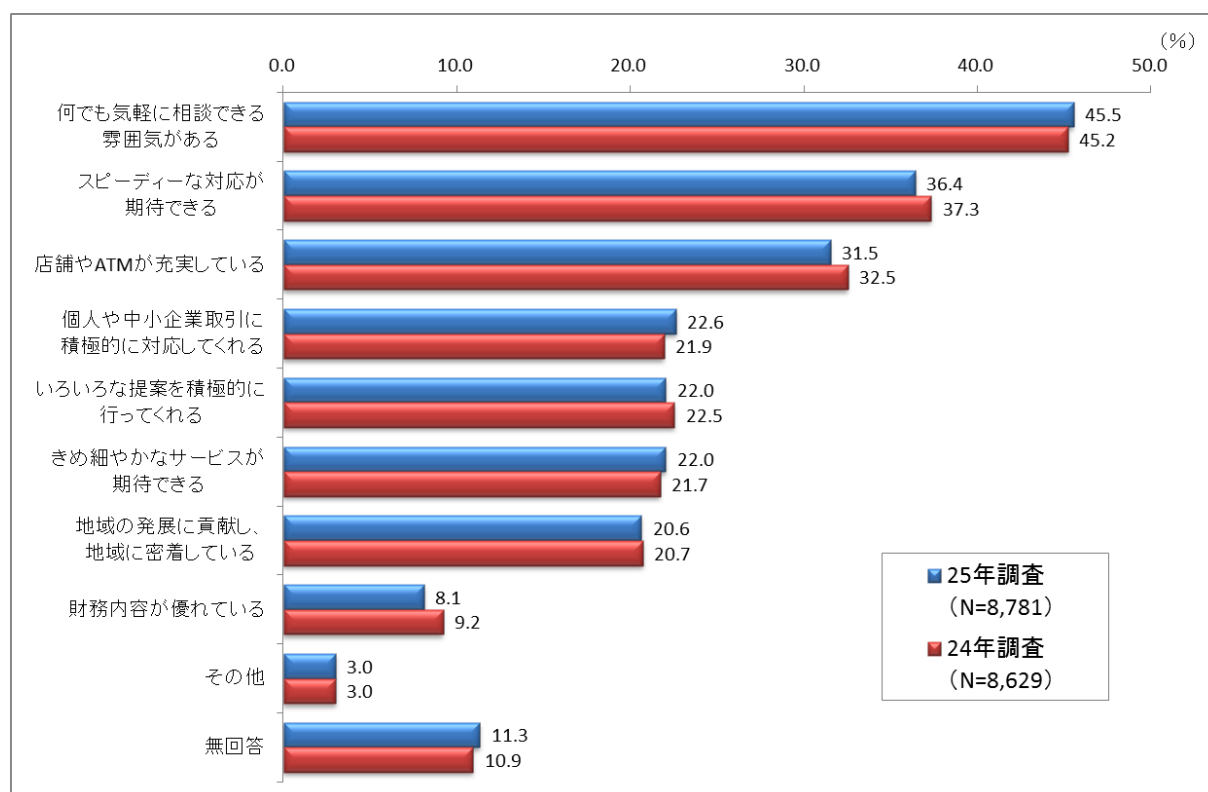
北陸銀行への要望

		サンプル数	構成比(%)
物的要因	ATM	312	34.5
	ATM銀行内の設置台数	(57)	6.3
	ATM銀行内の営業時間	(55)	6.1
	ATM銀行外の設置台数	(31)	3.4
	ATM銀行内の営業日	(28)	3.1
	ATMその他	(68)	7.5
	駐車場	103	11.4
	駐車場駐車台数	(49)	5.4
	駐車場駐車スペース	(20)	2.2
	駐車場その他	(13)	1.4
	店舗	51	5.6
	窓口	24	2.7
	ロビー	19	2.1
	両替機	17	1.9
	トイレ	8	0.9
建物	6	0.7	
駐輪場	5	0.6	
貸金庫	2	0.2	
人的要因	行員	75	8.3
	行員全体情報提供	(21)	2.3
	行員全体待ち時間	(12)	1.3
	お客様担当	24	2.7
	テラー	14	1.5
	融資担当	7	0.8
	ロビーアテンダント	1	0.1
商品	手数料	103	11.4
	手数料【ATM】	(42)	4.6
	手数料【その他】	(39)	4.3
	手数料【振り込み】	(13)	1.4
	その他サービス全般	88	8.6
	ノベルティ(景品)	(22)	2.4
	各種の事務手続き(顧客側)	(19)	2.1
	サービス全般	(11)	1.2
	魅力ある商品の開発	(9)	1.0
	金利	19	2.1
インターネットバンキング	18	2.0	
当行全体について	24	2.7	
その他	108	11.9	
合計	905		

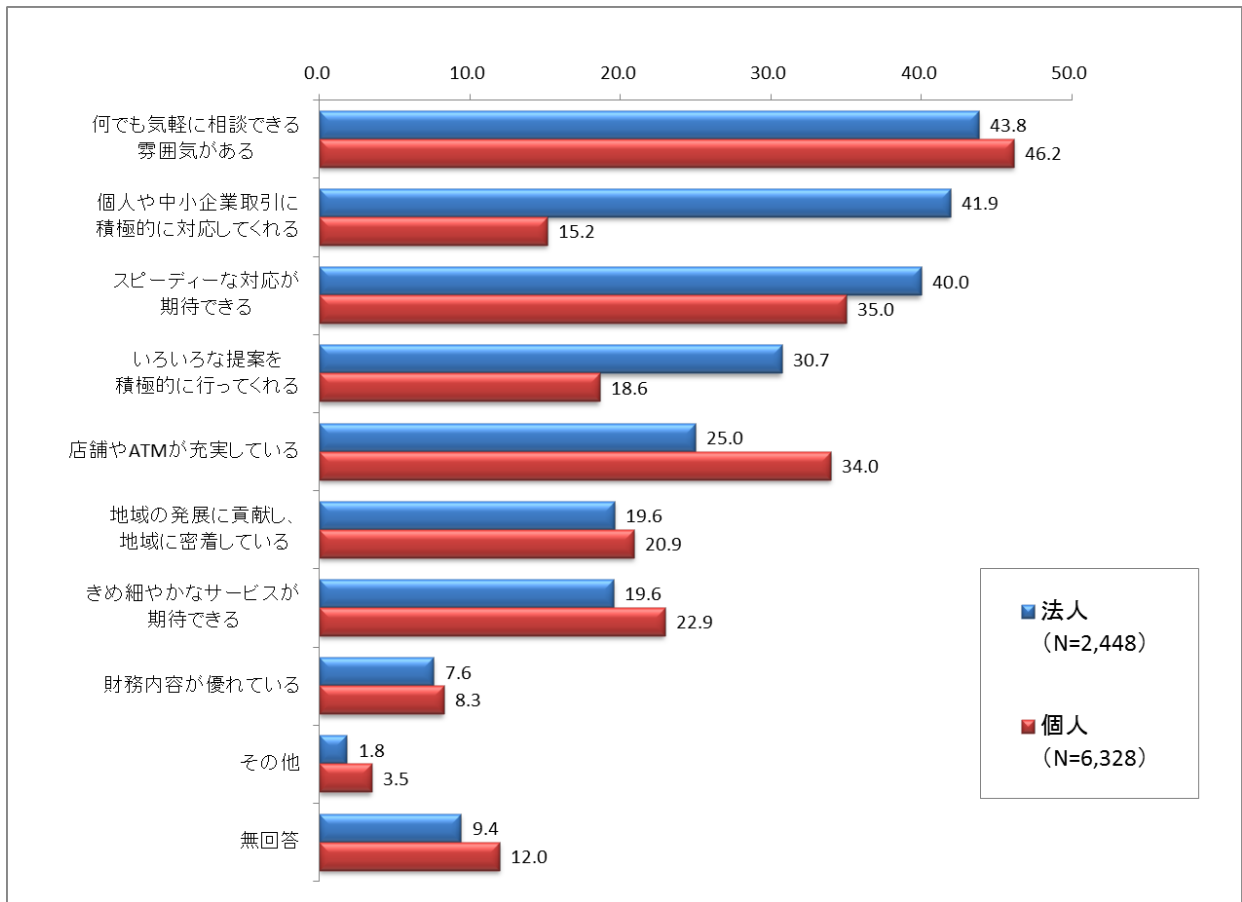
(7) 取引銀行を選ぶ際の判断基準

- 「何でも気軽に相談できる雰囲気がある」(45.5%) が最も多く挙げられ、これに続いて「スピーディーな対応が期待できる」(36.4%)、「店舗やATMの充実」(31.5%)、「個人や中小企業取引に積極的に対応してくれる」(22.6%)、「いろいろな提案を積極的に行ってくれる」(22.0%)、「きめ細やかなサービスが期待できる」(22.0%)、「地域の発展に貢献し、地域に密着している」(20.6%) となっています。
- 全般的に昨年調査とほぼ同様の傾向を示しています。利用しやすい雰囲気づくりや迅速な対応、個人や中小企業への積極的対応といったお客さまのニーズに対する的確な対応とともに、店舗やATMなど利用可能な場所を増やしていくことなどを通じた、地域貢献・地域密着が地域に必要な銀行として選ばれる判断基準となっています。
- 法人のお客さまは「何でも気軽に相談できる雰囲気がある」(43.8%)、「個人や中小企業への積極的対応」(41.9%)、「スピーディーな対応が期待できる」(40.0%)、「いろいろな提案を積極的に行う」(30.7%) がそれぞれ3割以上となっており、特に中小企業に対する支援と企業経営に対する的確なアドバイスとスピーディーな対応が強く求められています。
- 地区別には、富山県東部、富山県西部及び石川県地区では「店舗やATMが充実している」を、福井県地区では「提案力」を、北海道地区、大都市圏では「個人や中小企業取引に積極的に対応してくれる」を重視する傾向が見られます。

取引銀行を選ぶ際の判断基準



取引銀行を選ぶ際の判断基準（個人・法人別）



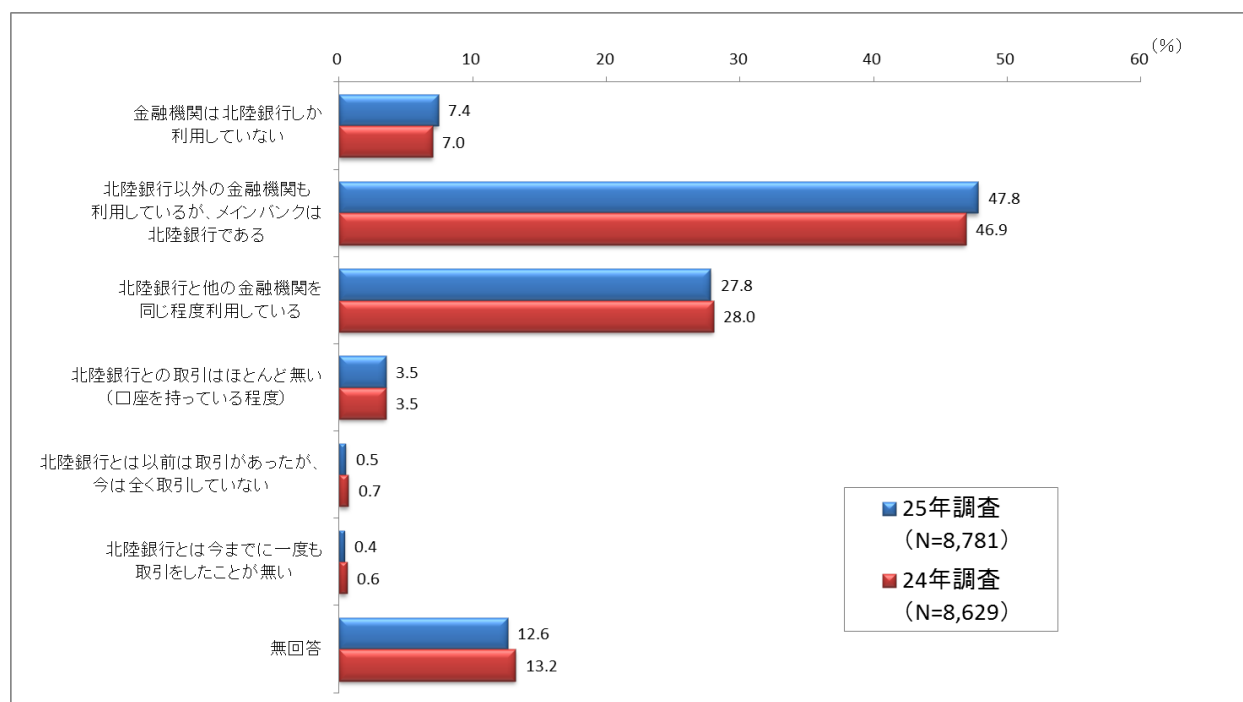
取引銀行を選ぶ際の判断基準（地区別）

	合計	富山県 東部地区	富山県 西部地区	石川県地区	福井県地区	北海道地区	大都市圏
全体	8,781	2,482	1,531	1,778	1,126	1,037	827
何でも気軽に相談できる雰囲気がある	① 45.5	② 41.0	① 43.4	① 49.9	① 48.2	① 48.4	① 45.9
スピーディーな対応が期待できる	② 36.4	③ 36.1	③ 33.6	② 38.4	② 36.1	② 35.8	② 39.4
店舗やATMが充実している	③ 31.5	① 41.5	② 36.4	③ 28.5	24.5	21.0	21.3
個人や中小企業取引に積極的に対応してくれる	22.6	17.7	18.5	24.5	24.2	③ 26.7	③ 33.6
いろいろな提案を積極的に行ってくれる	22.0	17.4	19.5	21.6	③ 26.2	25.7	30.8
きめ細やかなサービスが期待できる	22.0	20.0	21.7	23.3	22.6	21.0	26.2
地域の発展に貢献し、地域に密着している	20.6	24.1	23.3	19.1	17.6	20.6	12.0
財務内容が優れている	8.1	8.9	8.9	7.5	9.1	6.0	6.7
その他	3.0	2.9	4.4	2.5	2.0	3.6	2.3
無回答	11.3	11.5	10.2	12.0	12.2	11.4	9.8

(8) 北陸銀行の利用状況

- 「金融機関は北陸銀行しか利用していない」(7.4%)、「北陸銀行以外の金融機関も利用しているが、メインバンクは北陸銀行である」(47.8%)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の回答が過半数となっています。「北陸銀行と他の金融機関を同程度利用」いただいているお客さまからの回答が約4分の1(27.8%)となっています。
- 昨年調査と比べると、「北陸銀行しか利用していない」「北陸銀行をメインに取引いただいている」「北陸銀行と他の金融機関を同程度利用」しているお客さまからの回答割合に有意な差は見られません。

北陸銀行の利用状況



(8) 北陸銀行以外の金融機関をメインに取引している理由（自由記入）

- 北陸銀行以外の金融機関をメインに利用しておられる理由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。
- 最も多く挙げられた理由は、『自宅や勤務先から近い』になっており、これに次いで『給与振込・決済口座として利用』『A T M等の利便性』『北陸銀行と取引を始める以前からの取引』となっています。
- 自由記入のため単純に比較することはできませんが、前回調査よりも『店舗網が充実している、全国展開している』『勤務先や仕事上の取引銀行である関係上』『引き出し等の手数料がかからない・手数料が安い』を内容とする記述が多くなっています。
- 利用可能な場所の充実とともに、利便性や取引歴のハンディを補って余りあるような窓口対応や手数料をはじめとした金融サービスの充実・向上に引き続き重点的に取り組み、お客さまに親しまれ、信頼される銀行を目指してより一層の努力を重ねてまいります。

北陸銀行以外の金融機関をメインにしている理由（おもなもの）

