

第9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9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26年5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8,866通のご回答をいただき、回収率は88.7%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。

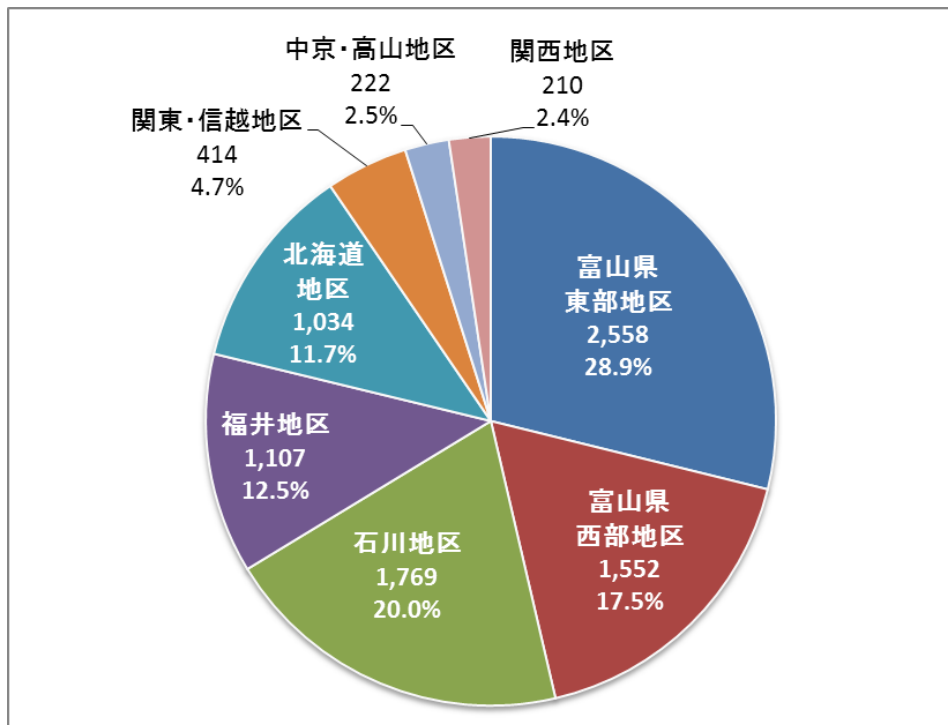
【回収状況】

アンケート票配布数	回答数
10,000 通	8,866 通（回収率 88.7%）

【ご回答いただいた方々のプロフィール】

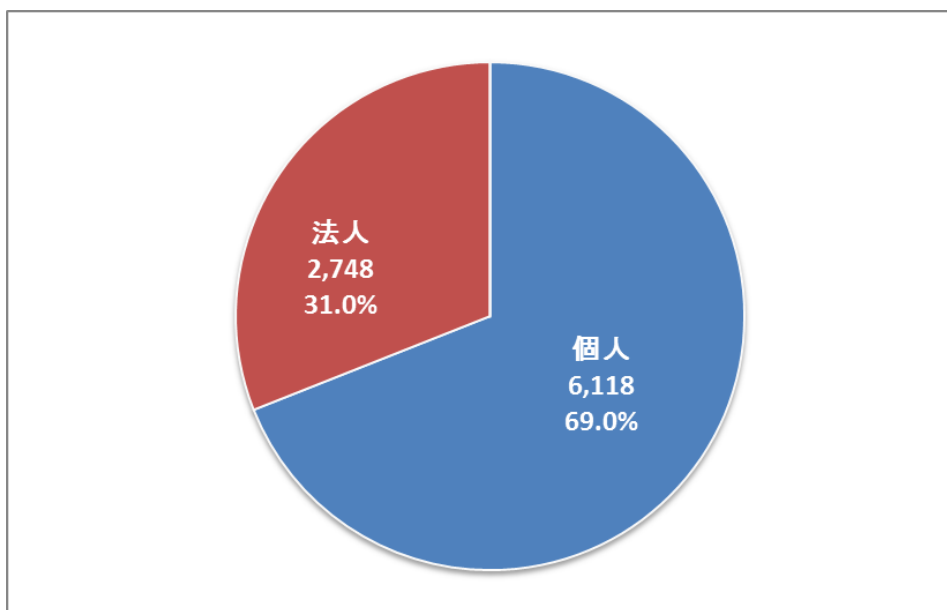
① お取引支店

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 28.9%、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 17.5%、石川地区が 20.0%、福井地区が 12.5%、北海道地区が 11.7%、関東・信越地区（東京都、神奈川県、新潟県、長野県）が 4.7%、中京・高山地区（愛知県、岐阜県）が 2.5%、関西地区（大阪府、京都府）が 2.4%となっています。



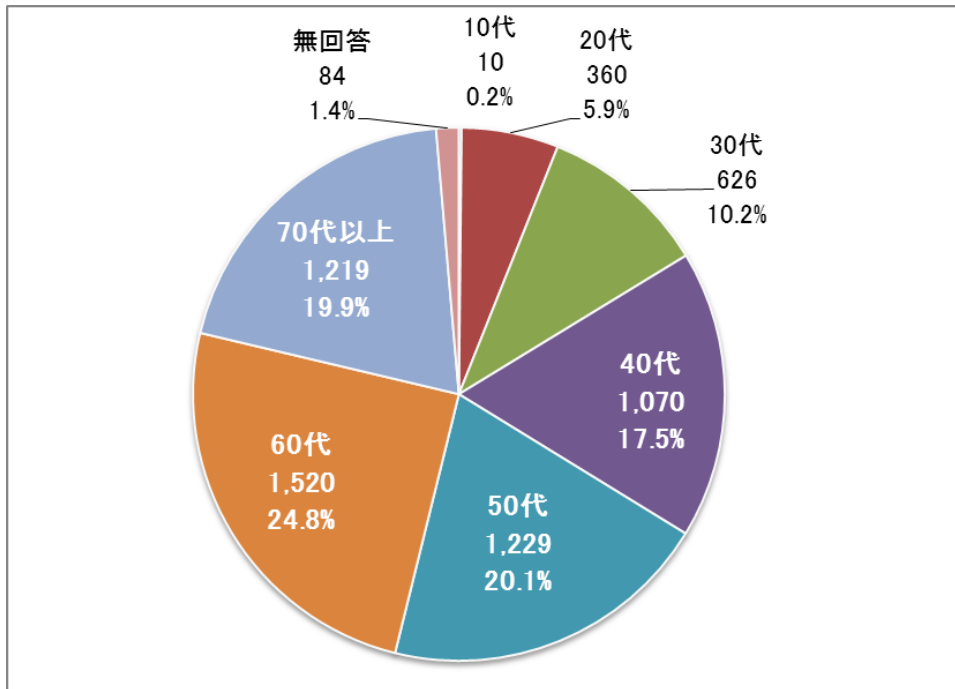
② 個人・法人の区分

個人のお客さまからのご回答が 6,118 通（全回答中の 69.0%）、法人のお客さまからのご回答が 2,748 通（全回答中の 31.0%）となっています。



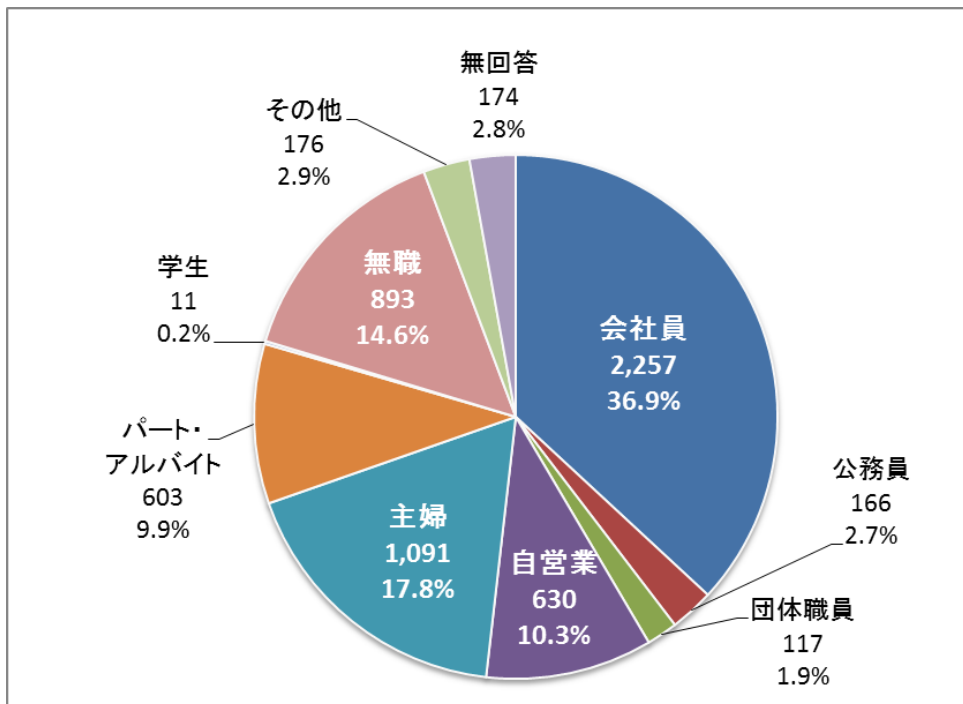
③ 年齢（個人のお客さま）

50歳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。



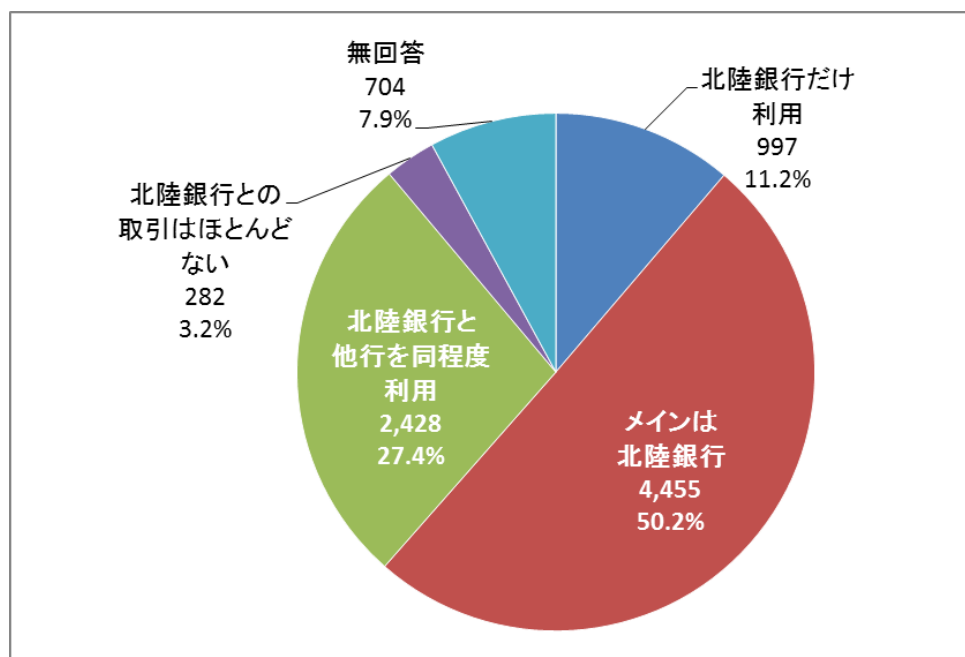
④ 職業（個人のお客さま）

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。



⑤ お取引状況

「金融機関は北陸銀行しか利用していない」(11.2%)、「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」(50.2%)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の回答が6割強となっています。「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は4分の1強(27.4%)となっています。



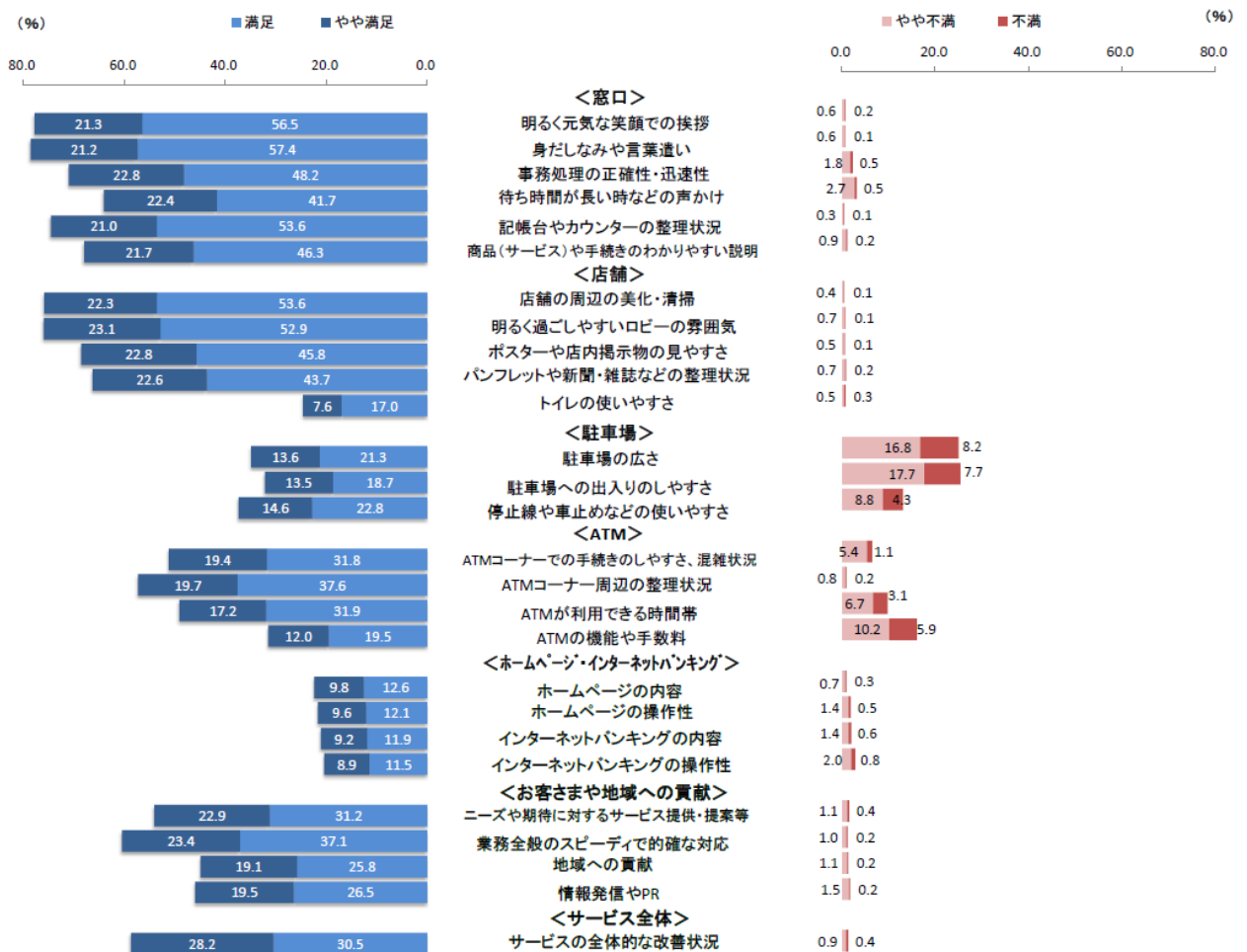
2 調査結果の概要

(1) 北陸銀行に対する満足度

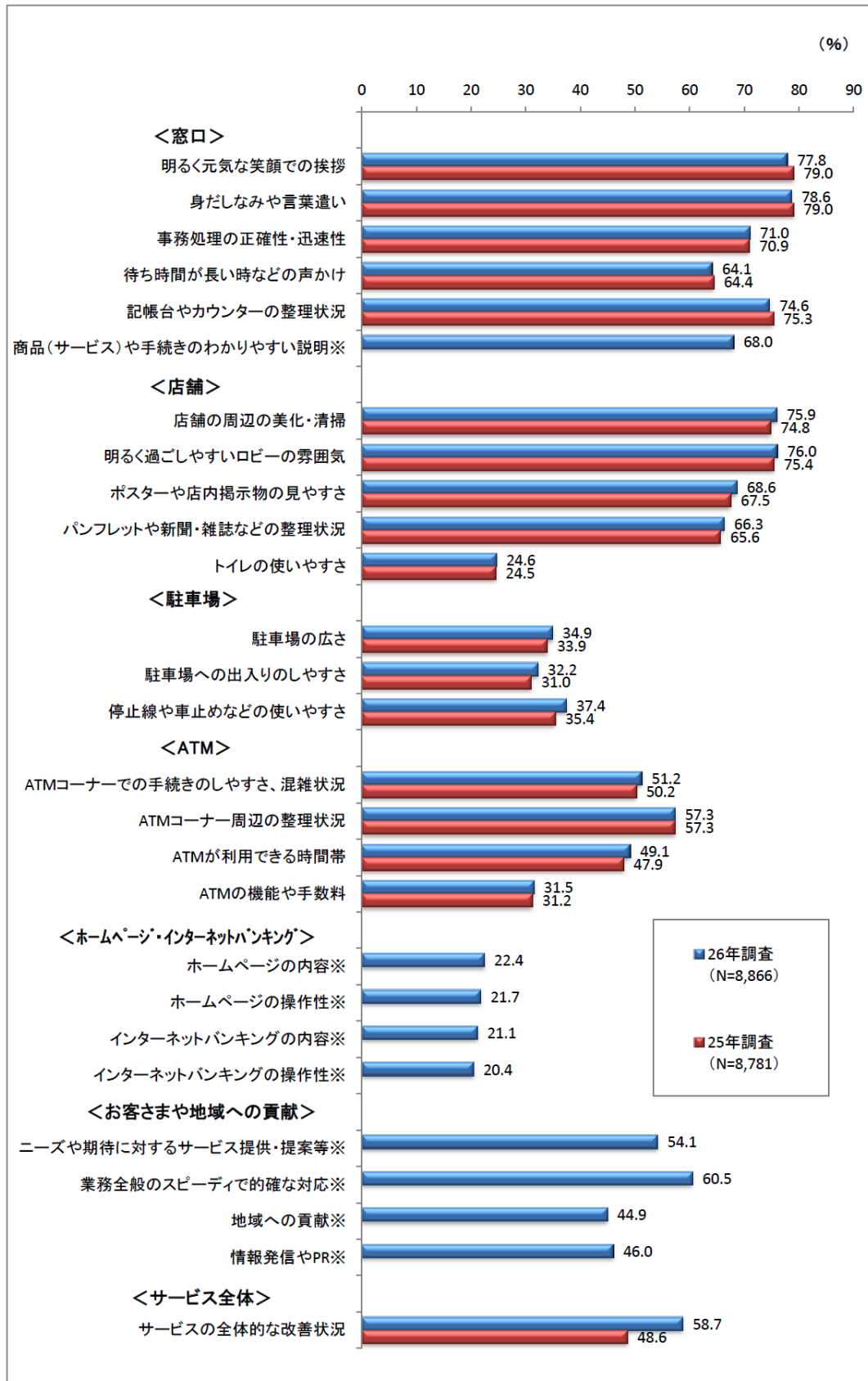
- 「ほくほく・笑顔宣言」に基づく当行の取り組みについて、お客さまがどのように感じておられるかを、①満足、②やや満足、③普通、④やや不満、⑤不満——の5段階で評価していただきました。(以下、「満足」「やや満足」の回答割合の合計を『満足度』、「不満」「やや不満」の回答割合の合計を『不満度』と表します。) また、当行の窓口、ATM、ホームページ・インターネットバンキングをあまり利用したことがないなどの理由でよくわからない場合は「わからない」と回答していただきました。
- お聞きした27の項目のうち、【窓口の対応】および【店舗・ロビー】に関する項目では、おおむね半数以上のお客さまから「満足」「やや満足」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:77.8%)、『身だしなみや言葉遣い』(同:78.6%)、『記帳台やカウンターの整理』(同:74.6%)、『明るく過ごしやすいロビーの雰囲気』(76.0%)、『店舗の周辺の美化・清掃』(同:75.9%)などで高い評価をいただきました。一方で、『トイレの使いやすさ』(同:24.6%)については満足度が低い結果となっており、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やや多くなっています。『駐車場の広さ』(不満度:25.0%)、『駐車場の出入りのしやすさ』(同:25.4%)という点で比較的不満度が高く、改善が求められています。
- 【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:16.1%)では不満度が相対的に高く、改善が求められています。また、『ATMを利用できる時間帯』(同:9.8%)についても約1割のお客さまから「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。
- 【ホームページ・インターネットバンキング】に関する項目では、満足度が、20.4%~22.4%と全体的に低くなっています。今後、改善が必要な項目ですが、「ご意見、希望」の欄で「利用していない。」という記載が多くあり、ホームページやインターネットバンキングの利用者の少ないことも、満足度の低い原因の一つと考えられます。
- 【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:60.5%)、『ニーズや期待に対するサービス提供・提案等』(満足度:54.1%)については、一定の評価をいただいておりますが、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』(満足度:44.9%)、『情報発信やPR』(満足度:46.0%)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』効果については、「満足」「やや満足」の回答は58.7%と一定の評価をいただいております、今後とも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（平成 25 年）調査と比較しますと、【店舗・ロビー】では『店舗の周辺の美化・清掃』『ポスターや店内掲示物の見やすさ』で 1.1 ポイント程度の改善、【駐車場】では『停止線や車止めなどの使いやすさ』で 2.0 ポイント程度の改善が見られます。【ATM コーナー】では『ATM が利用できる時間帯』で 1.2 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 10.1 ポイント程度の改善となっています。一方、【窓口の対応】で『明るく元気な笑顔での挨拶』『身だしなみや言葉遣い』『待ち時間が長い時などの声かけ』『記帳台やカウンターの整理状況』においては、前回より満足度が若干ながら低下しており、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）

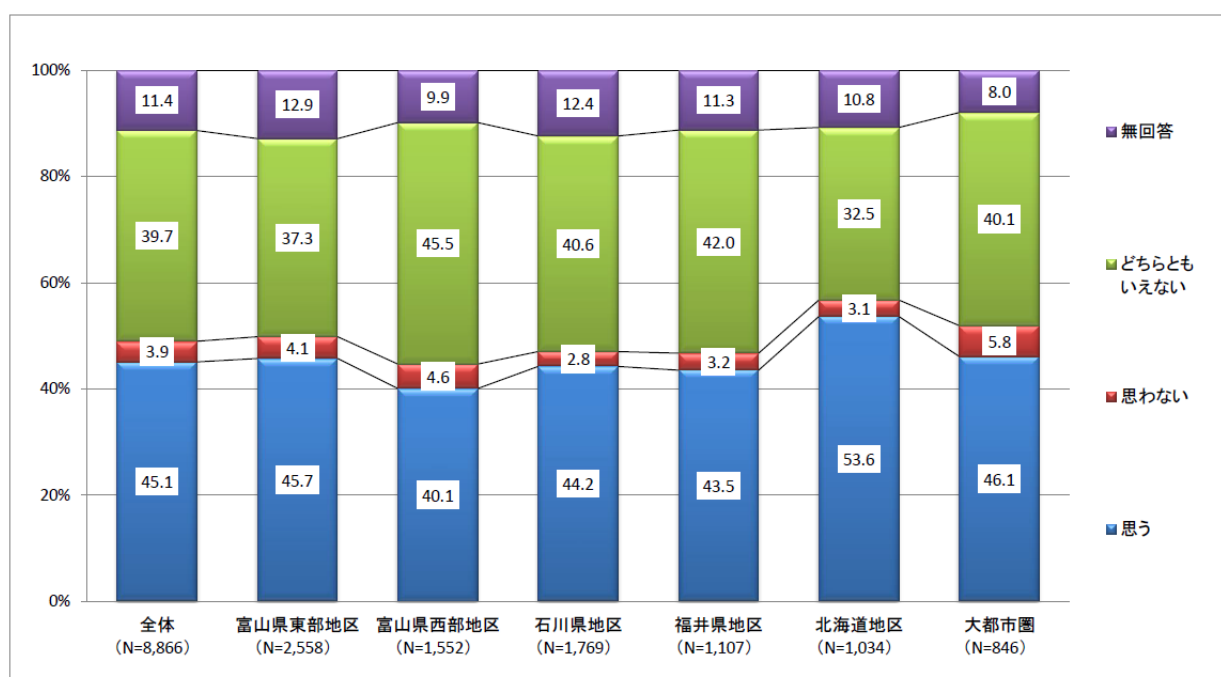


※ 平成26年調査から新たにお聞きしている質問

(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 3.9%に止まり、45.1%の方に『紹介したい』と回答いただいております。『照会したい』と回答いただいた方を地区別に見ると、北海道地区(53.6%)が最も高く、次いで大都市圏(46.1%)、富山県東部地区(45.7%)の順となっております。

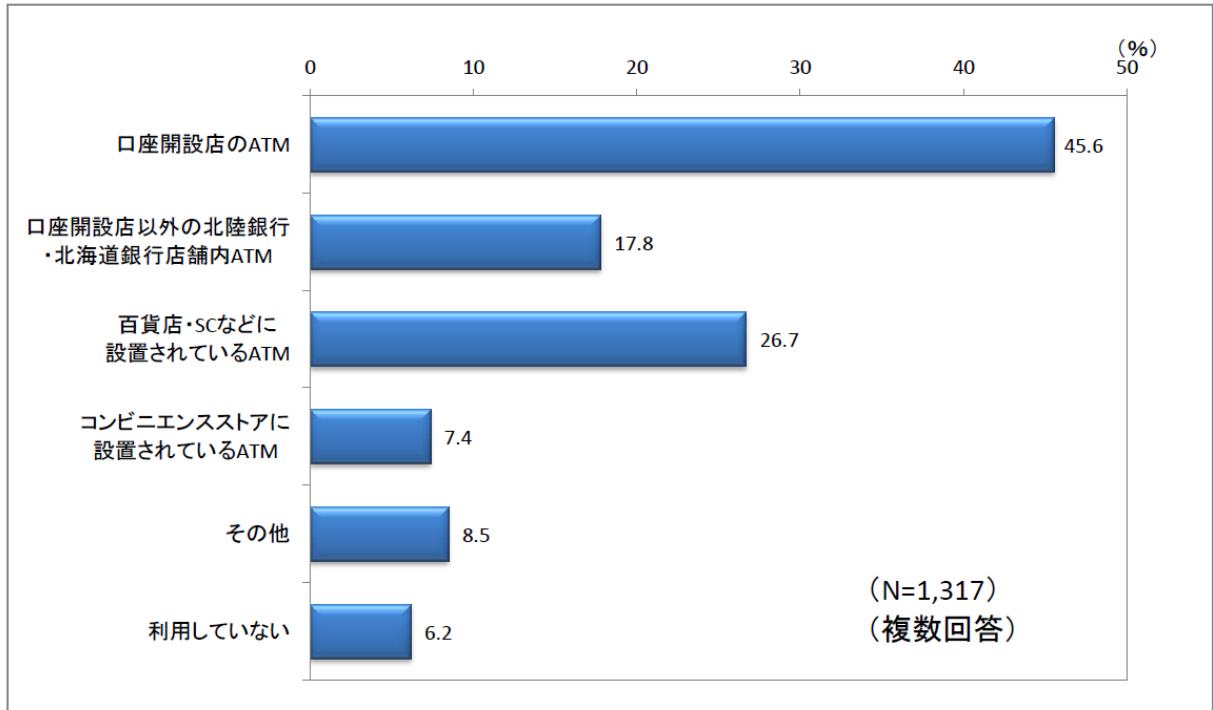
北陸銀行を友人・知人に紹介したいか



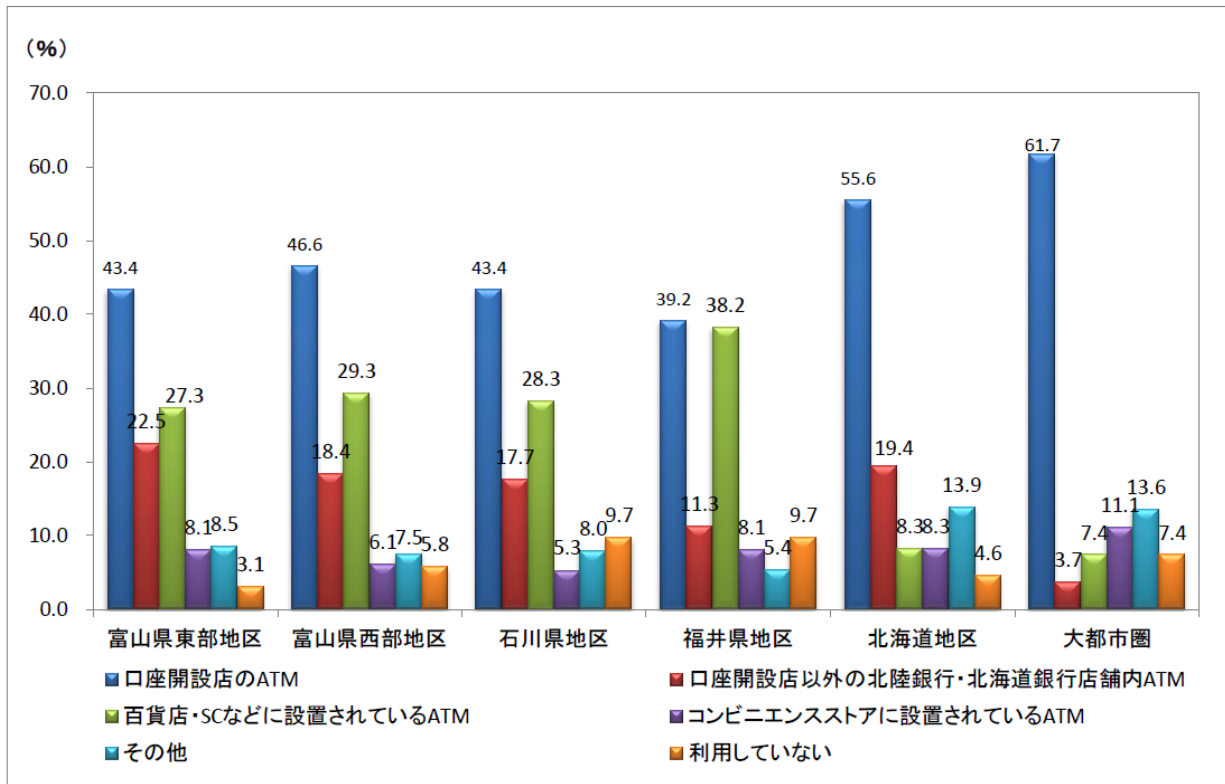
(3) 利用しているATM（自由記入）

- 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』の利用が 45.6%（前年 46.4%）、『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 26.7%（前年 21.5%）となっています。一方、『口座開設店以外の北陸銀行・北海道銀行の店舗』が 17.8%（前年:16.0%）、『コンビニエンスストアに設置されているATM』の利用は 7.4%（同:5.2%）という結果となりました。
- 地区別には、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 11.1%と最も多くなっています。
- 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) 北陸銀行に満足している点（自由記入）

- 北陸銀行に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挙げられたものは、物的要因では『店舗』に関する点で、「店舗所在地」「店舗数」「雰囲気」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」「対応のスピード」「対応全般」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」「親切・丁寧」でお客さまから一定の評価をいただいております。

北陸銀行に満足している点（N=1,397）

		回答数	構成比(%)
物的要因	店舗	132	9.4
	店舗 店舗所在地	54	3.9
	店舗 店舗数	39	2.8
	店舗 雰囲気	27	1.9
	ATM	119	8.5
	ATM【銀行外】の設置場所	25	1.8
	ATM【行内】の設置台数	19	1.4
	ATM コンビニATM	14	1.0
	ロビー	69	4.9
	窓口	33	2.4
	備品・ノベルティ	26	1.9
	建物(外)	21	1.5
	駐車場	9	0.6
	両替機	2	0.1
	貸金庫	1	0.1
	駐輪場	1	0.1
	トイレ	0	0.0
人的要因	行員全体	730	52.3
	行員全体 親切・丁寧	164	11.7
	行員全体 対応のスピード	99	7.1
	行員全体 対応全般	89	6.4
	お客さま担当	301	21.5
	お客さま担当 訪問	125	8.9
	お客さま担当 対応全般	60	4.3
	お客さま担当 親切・丁寧	31	2.2
	テラー	133	9.5
	テラー 対応全般	42	3.0
	テラー 親切・丁寧	40	2.9
	テラー 挨拶・笑顔	17	1.2
	ロビーアテンダント	26	1.9
融資担当	14	1.0	
商品・サービス	取扱商品・サービス	49	3.5
	サービス全般	25	1.8
	手数料	25	1.8
	手数料【コンビニATM】	10	0.7
	手数料【ATM】	9	0.6
	インターネットバンキング	6	0.4
金利他	6	0.4	
当行について計	59	4.2	
その他	69	4.9	

(5) 北陸銀行に不満な点（自由記入）

- 北陸銀行に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』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、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』となっており、これらの点が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=864）

		回答数	構成比(%)
物的要因	ATM	341	39.5
	ATM【行内】の設置台数	67	7.8
	ATM【行内】の営業時間	38	4.4
	ATM【銀行外】の設置場所	32	3.7
	駐車場	131	15.2
	駐車場 広さ	45	5.2
	駐車場 出入り	41	4.7
	駐車場 駐車台数	19	2.2
	窓口	83	9.6
	店舗	65	7.5
	備品・ノベルティ	22	2.5
	ロビー	18	2.1
	両替機	15	1.7
	トイレ	11	1.3
	建物(外)	6	0.7
	駐輪場	5	0.6
	貸金庫	0	0.0
人的要因	行員全体	43	5.0
	行員全体 顧客への情報提供	8	0.9
	行員全体 対応のばらつき	8	0.9
	行員全体 電話対応	4	0.5
	お客様担当	29	3.4
	お客様担当 訪問	11	1.3
	お客様担当 担当者の転勤	11	1.3
	お客様担当 その他	2	0.2
	テラー	24	2.8
	融資担当	4	0.5
ロビーアテンダント	1	0.1	
商品・サービス	手数料	142	16.4
	手数料【その他】	54	6.3
	手数料【振り込み】	36	4.2
	手数料【ATM】	36	4.2
	取扱商品・サービス	76	8.8
	インターネットバンキング	20	2.3
金利	13	1.5	
当行について	15	1.7	
その他	23	2.7	

(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』（取扱種目、機能、設置台数など）、『店舗』、『手数料』、『駐車場』、『行員』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（N=741）

		回答数	構成比(%)
物的要因	ATM	215	29.0
	ATM 取扱種目、機能	41	5.5
	ATM【行内】の設置台数	39	5.3
	ATM【行内】の営業時間	32	4.3
	店舗	58	7.8
	店舗 店舗数	15	2.0
	店舗 その他	15	2.0
	店舗 営業時間	14	1.9
	駐車場	56	7.6
	駐車場 広さ	25	3.4
	駐車場 出入り	16	2.2
	駐車場 その他	6	0.8
	備品・ノベルティ	30	4.0
	窓口	27	3.6
	ロビー	22	3.0
	ATM・両替機	9	1.2
	建物(外)	5	0.7
	駐輪場	2	0.3
トイレ	1	0.1	
貸金庫	1	0.1	
人的要因	行員全体	56	7.6
	行員全体 顧客への情報提供	16	2.2
	行員全体 顧客への商品提案	9	1.2
	行員全体 挨拶・笑顔	3	0.4
	お客様担当	37	5.0
	テラー	10	1.3
	融資担当	6	0.8
	ロビーアテンダント	2	0.3
商品・サービス	手数料	67	9.0
	手数料【その他】	26	3.5
	手数料【ATM】	18	2.4
	手数料【振り込み】	9	1.2
	取扱商品・サービス	62	8.4
	インターネットバンキング	22	3.0
金利	19	2.6	
当行について	45	6.1	
その他	106	14.3	