

第 14 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 14 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

2019年6月10日（月）～14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、5,000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 4,330 通のご回答をいただき、回収率は 86.6%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。

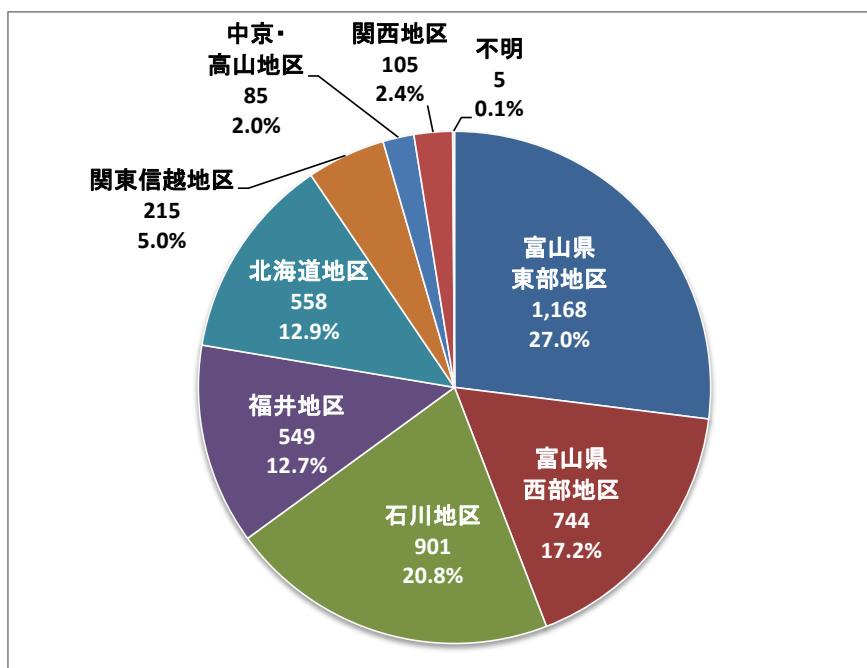
【回収状況】

アンケート票配布数	回答数
5,000 通	4,330 通（回収率 86.6%）

【ご回答いただいた方々のプロフィール】

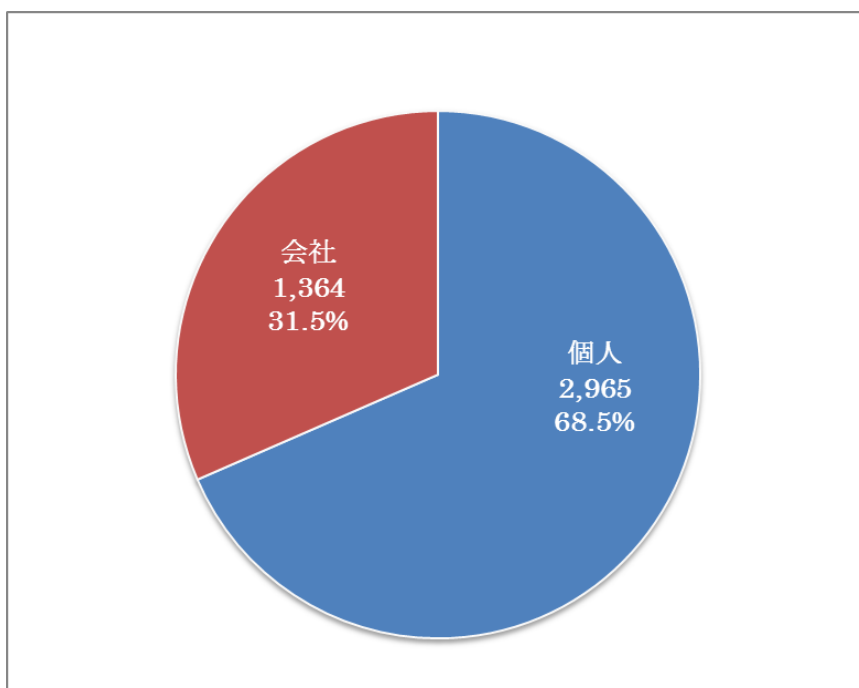
① お取引支店

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27.0%、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17.2%、石川地区が20.8%、福井地区が12.7%、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5.0%、中京・高山地区（愛知県、岐阜県）が2.0%、関西地区（大阪府、京都府）が2.4%となっています。



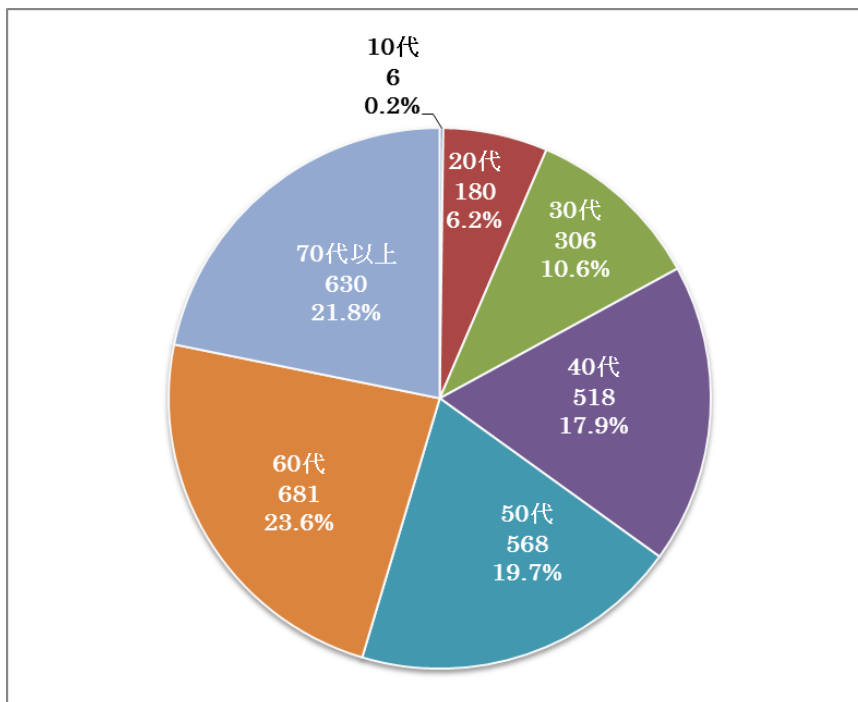
② 個人・法人の区分

個人のお客さまからのご回答が2,965通（全回答中の68.5%）、法人のお客さまからのご回答が1,364通（全回答中の31.5%）となっています。



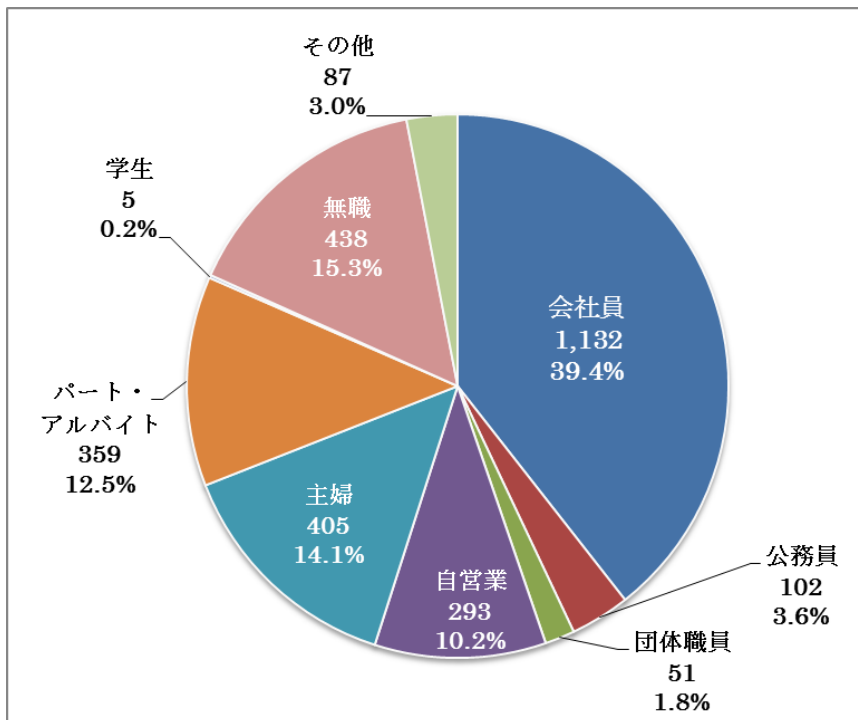
③ 年齢（個人のお客さま）

40代～60代を中心に、さまざまな年齢層の方からご回答をいただきました。



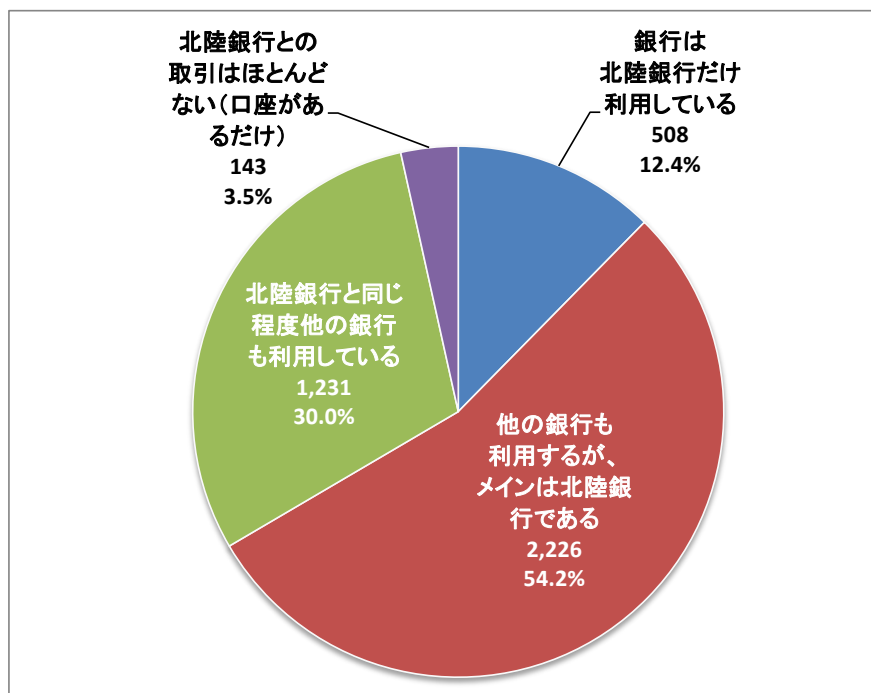
④ 職業（個人のお客さま）

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」(12.4%)と「他の銀行も利用しているが、メインは北陸銀行である」(54.2%)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30.0%でした。



2 調査結果の概要

(1) 北陸銀行に対する満足度

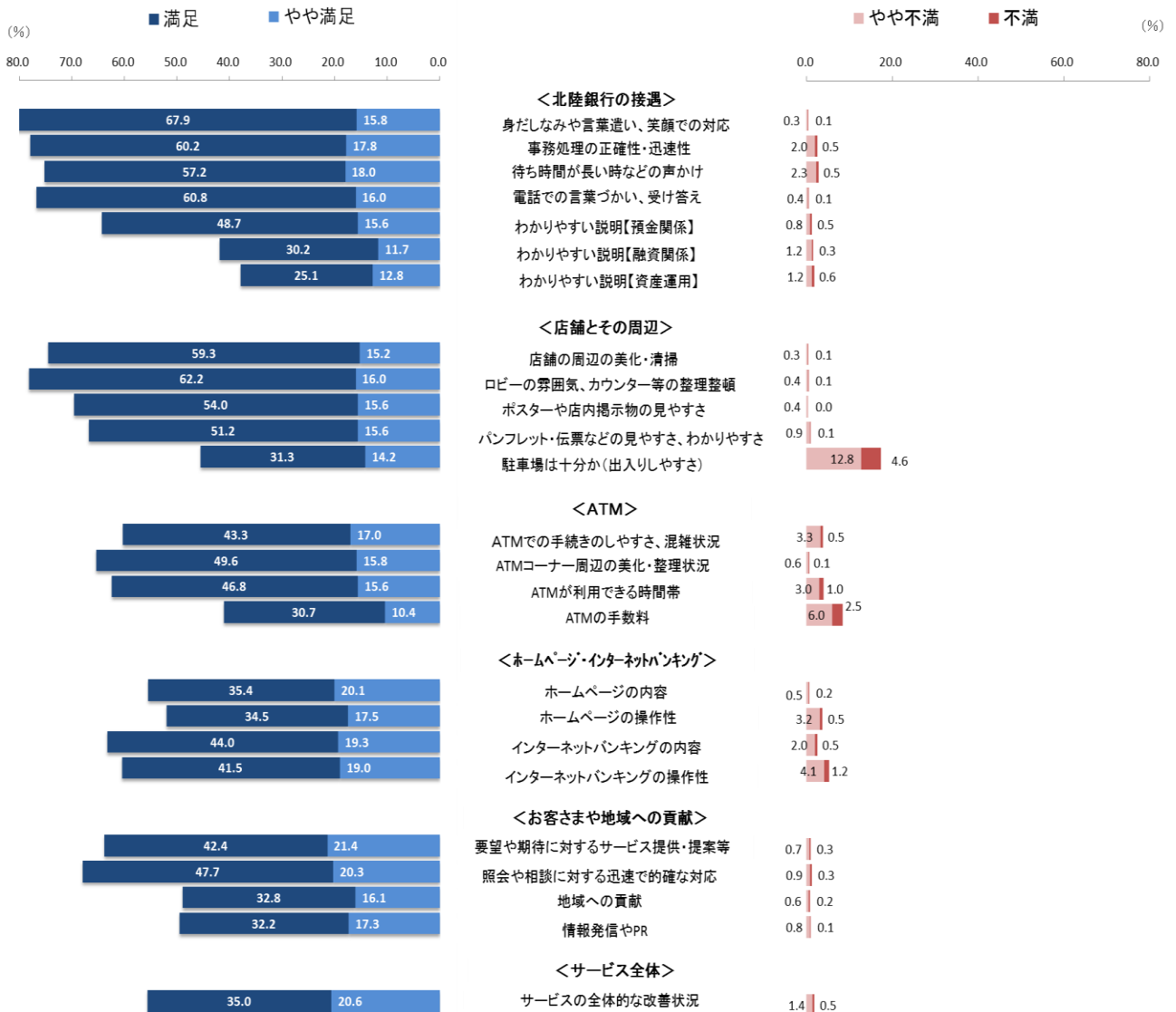
- 「ほくほく・笑顔宣言」に基づく当行の取り組みについて、お客さまがどのように感じておられるかを、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階で評価していただきました。また、当行の窓口やATM、ホームページ、インターネットバンキングをあまり利用したことがないなどの理由で、よくわからない場合は「分からない」と回答していただきました。以下、「満足」「やや満足」の回答割合の合計を『満足度』、「不満」「やや不満」の回答割合の合計を『不満度』と表記いたします。
- お聞きした25の項目のうち、【北陸銀行のお客さまへの接遇】に関する項目では、『身だしなみや言葉遣い、笑顔での対応』（満足度83.7%）、『事務処理の迅速性』（同：78.0%）、『電話での言葉遣い、要望に対する適切な受け答え』（同76.8%）、『待ち時間が長い時などのお客さまへ声かけ』（同75.2%）、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「資産運用」（同：37.9%）、「融資関係」（同41.9%）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78.2%）、『店舗の周辺の美化・清掃』（同：74.5%）などで高い評価をいただきました。しかし、『駐車場の広さ（出入りしやすさ）』（満足度：45.5%、不満度：17.4%）については、他の項目と比べて満足度が低く、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：41.1%）の満足度が低く、『ATM周辺の美化・整理』（同65.4%）、『ATMを利用できる時間帯』（同：62.4%）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：60.5%、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：68.0%）、『要望や期待に対するサービス提供・提案等』（同：63.8%）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：48.9%）や『情報発信やPR』（同：49.5%）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（2018年）調査との比較では、25調査項目のうち満足度が上昇したものは『駐車場の広さ（出入りしやすさ）』（1.1ポイントの改善）であり、『ATMでの手続きのしやすさ、混雑状況』（▲2.9ポイント）、『わかりやすい説明（融資関係）』（▲2.7ポイント）『インターネットバンキングの内容』（▲2.6ポイント）、『照会や相談に対する迅速・的確な対応』（▲2.3ポイント）などが前回調査を下回りました。

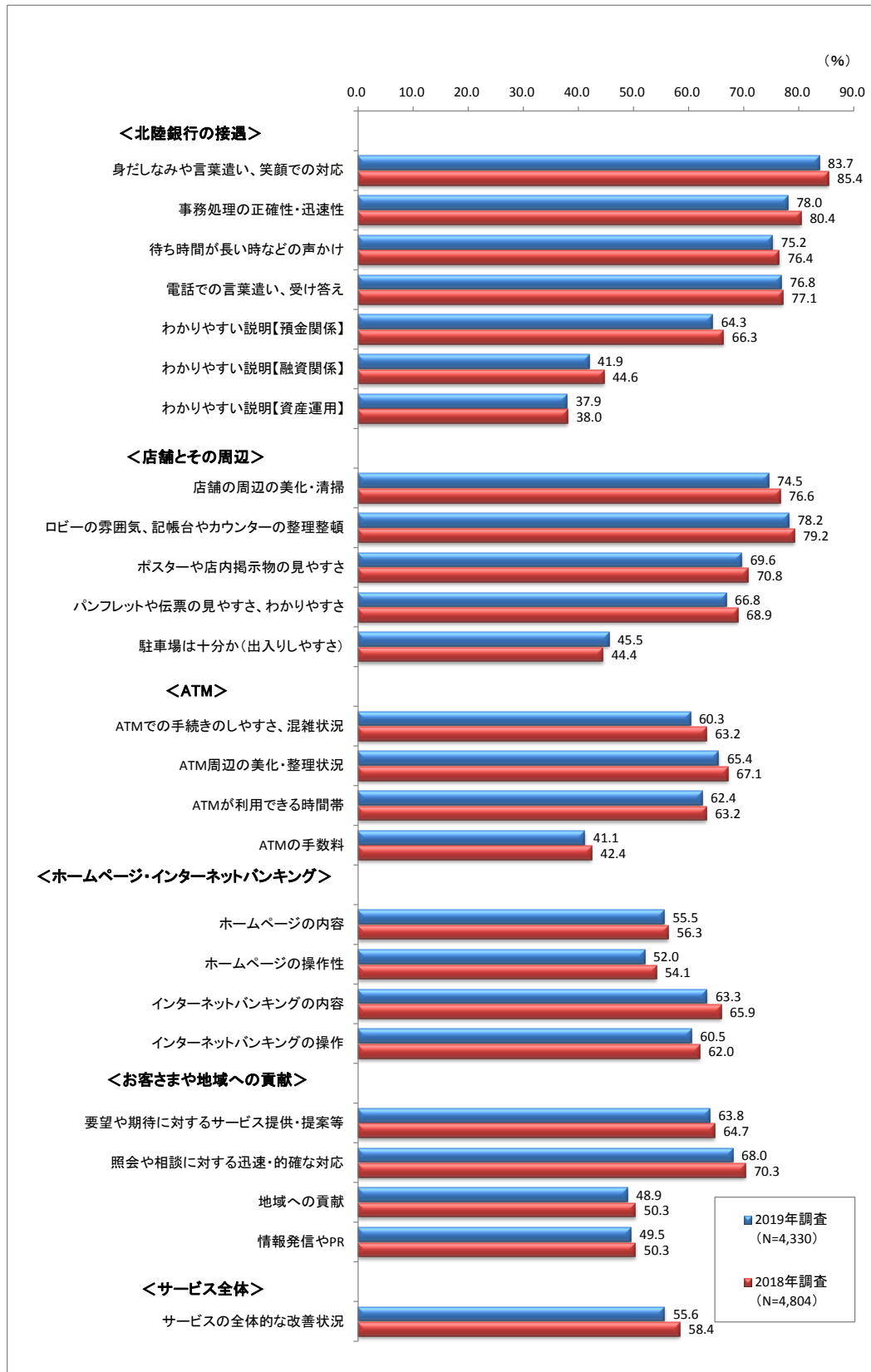
○【サービスの全体的な改善状況】については、前回調査を2.8ポイント下回るという厳しいご意見をいただきました。

今回の調査を真摯に受け止め、行員一同、改善に向けた取り組み・努力を懸命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）



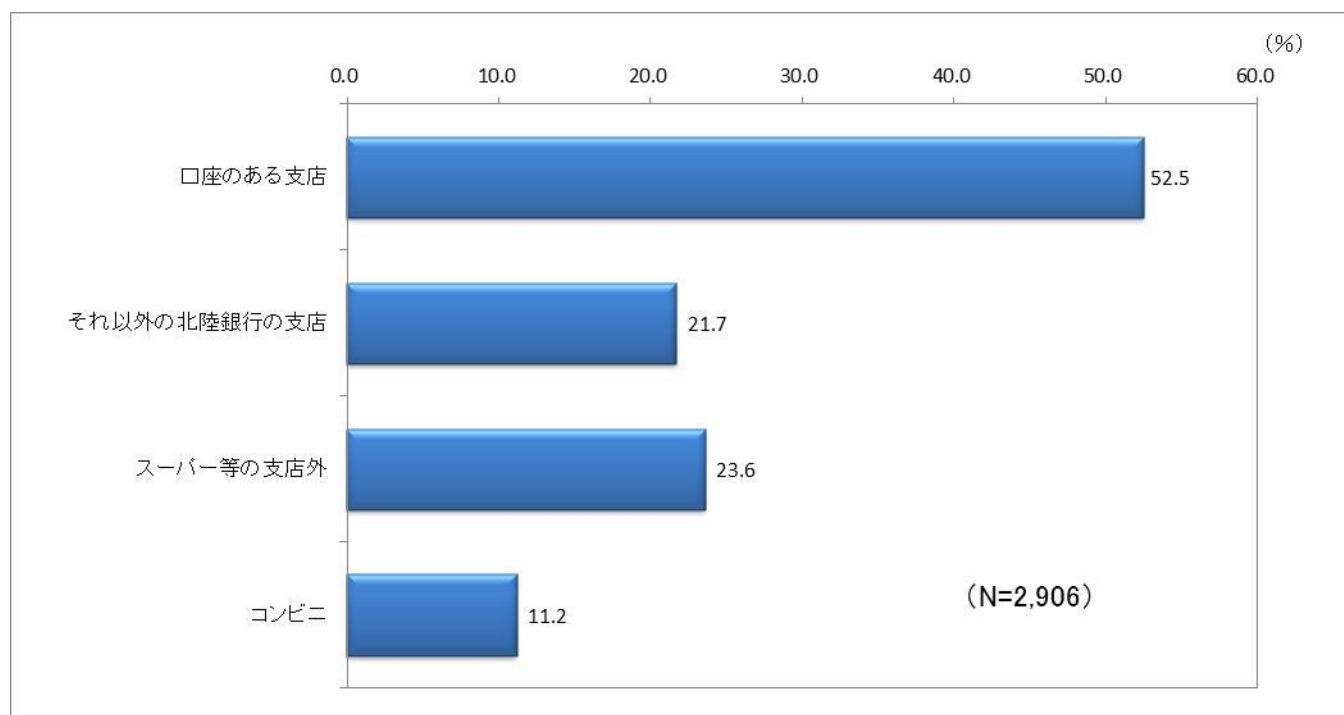
(2) 利用しているATM

○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52.5%（前年51.6%）、『スーパー等の支店外』の利用が23.6%（同：24.5%）となっています。また、『それ以外の北陸銀行の支店』が21.7%（同：19.7%）、『コンビニ』の利用は11.2%（同：12.5%）となりました。

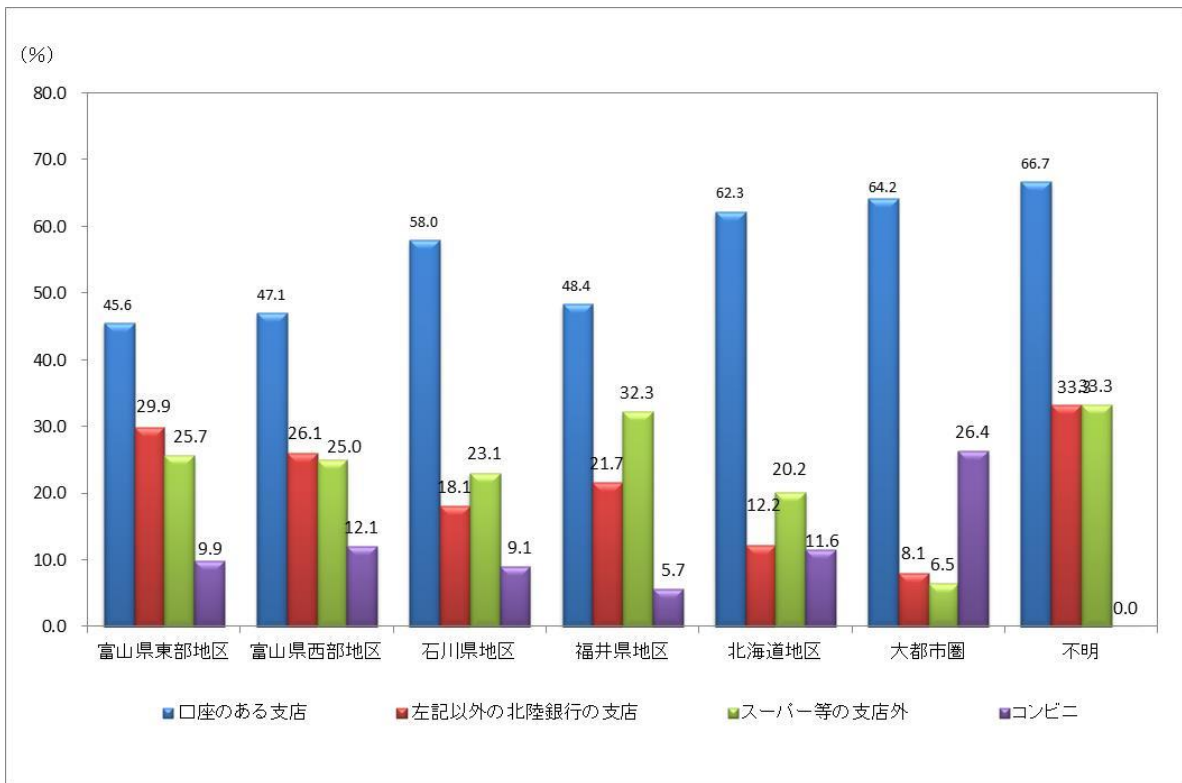
○地区別では、全地区で『口座のある支店』での利用が最も多くなっており、石川県地区や北海道地区、大都市圏などで、取引支店までご来店いただいているケースが多くなっております。福井地区では『スーパー等の支店外』での利用が多くなっています。また、大都市圏では他の地区に比べ『コンビニ』での利用が多くなっています。

○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）



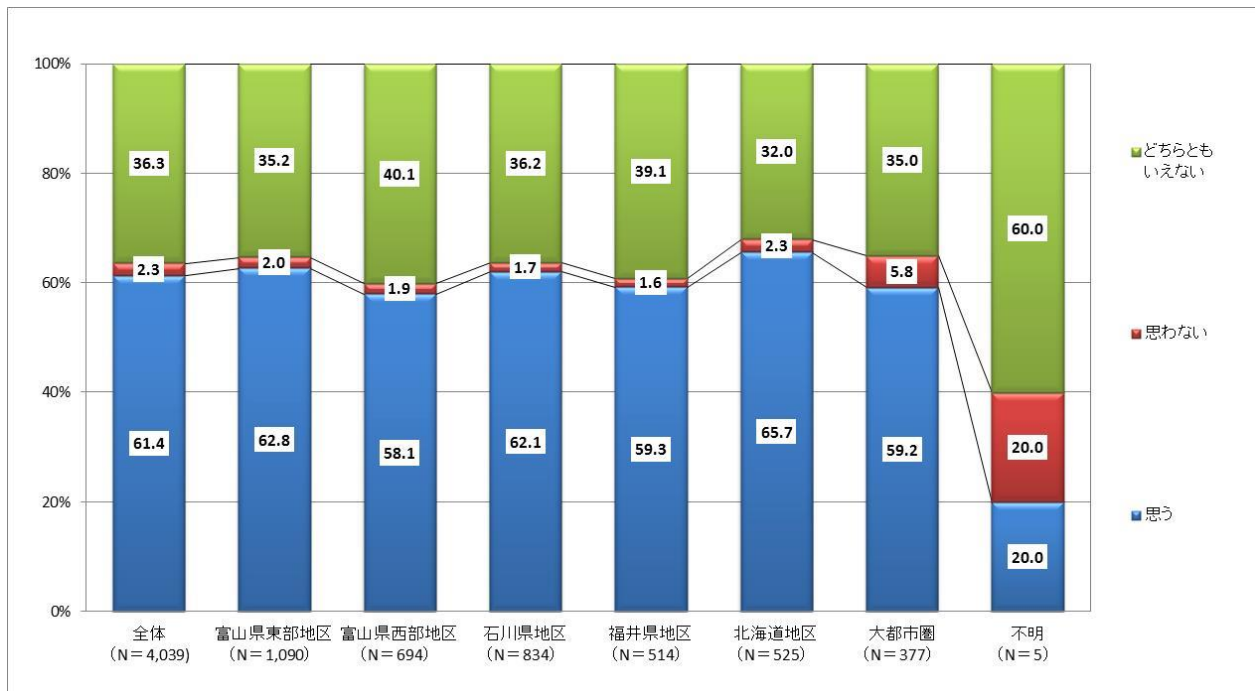
利用しているATM【地区別】（複数回答・無回答を除く）



(2) 北陸銀行を友人・知人に紹介したいか

○全体では、61.4%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2.3%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65.7%と最も高く、富山県西部地区が58.1%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挙げられたものは、【人的要因】の項目であり、『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『店舗について』『ATM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	店舗	33	6.4
	利用しやすさ・便利さ	18	3.5
	店舗数	9	1.7
	ATM	28	5.4
	設置場所	6	1.2
	営業時間	6	1.2
	窓口	15	2.9
	混雑・待ち時間	6	1.2
	業務のスピード、スムーズさ	6	1.2
	ロビー	27	5.2
	展示会・飾り付け	9	1.7
	照明・空調・BGM・雰囲気	7	1.3
	清掃・美化	7	1.3
	建物	9	1.7
清掃・美化・花壇	6	1.2	
備品など	5	1.0	
人的要因	親切・丁寧	122	23.5
	行員全体	83	16.0
	テラー	22	4.2
	お客様担当	10	1.9
	ロビーアテンダント	7	1.3
	接客全般	82	15.8
	行員全体	43	8.3
	テラー	18	3.5
	お客様担当	16	3.1
	ロビーアテンダント	5	1.0
	挨拶・笑顔	34	6.6
	行員全体	27	5.2
	テラー	6	1.2
	業務のスピード	37	7.1
	行員全体	23	4.4
	お客様担当	7	1.3
	テラー	6	1.2
	訪問	24	4.6
	お客様担当	23	4.4
	顧客への提案やアドバイス、情報提供	23	4.4
行員全体	16	3.1	
お客様担当	7	1.3	
顧客からの相談への対応	21	4.0	
行員全体	19	3.7	
顧客に対する説明	14	2.7	
行員全体	10	1.9	
誠実さ、信頼感、安心感	14	2.7	
行員全体	10	1.9	
親しみやすい・話しやすい	14	2.7	
行員全体	10	1.9	
雰囲気	13	2.5	
声掛け・案内	9	1.7	
行員全体	7	1.3	
熱心・積極的	5	1.0	
電話対応	5	1.0	
商品・サービス	インターネットバンキング	11	2.1
	機能	6	1.2
北陸銀行について		95	18.3
	サービス全般	22	4.2
	地域密着・地域貢献	12	2.3
	当行に対する安心感、信頼感、知名度	12	2.3
	このまま、現状維持、満足している	9	1.7
	その他	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』『窓口』『ATM』などとなっています。
- 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、今後改善すべき課題とされています。
- これらの点については、依然お客さまが特に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 (N=330)

		件数	構成比 (%)
物的要因	窓口	混雑・待ち時間	35 12.2
		テラーの人数	4 1.4
		業務のスピード、スムーズさ	4 1.4
		後方事務エリアについて	3 1.0
			39 13.6
	ATM	設置台数	7 2.4
		設置場所	7 2.4
		画面表示、操作	6 2.1
		混雑・待ち時間	4 1.4
		営業時間	3 1.0
		備品(封筒・電卓・荷物置台)	3 1.0
			28 9.8
	駐車場	駐車台数(スペースの広さ)	12 4.2
		出入り、駐車しやすさ	8 2.8
		駐車場管理	3 1.0
	店舗	店舗数	10 3.5
		その他	5 1.7
		営業時間	4 1.4
		店舗所在地	3 1.0
ロビー	雑誌・新聞	4 1.4	
	椅子・レイアウト	5 1.7	
	その他	3 1.0	
備品など	景品・粗品	3 1.0	
		3 1.0	
建物	両替機	2 0.7	
		2 0.7	
人的要因	対応のばらつき	店舗	7 2.4
		お客様担当	3 1.0
	業務のスピード	行員全体	4 1.4
			5 1.7
	顧客への提案やアドバイス、情報提供	3 1.0	
	顧客に対する説明	3 1.0	
	親切・丁寧	3 1.0	
	電話対応	3 1.0	
	担当者の転勤	3 1.0	
	その他	6 2.1	
	商品・サービス	手数料	手数料【両替・硬貨】
手数料【全般】			16 5.6
手数料【振り込み】			9 3.1
手数料【ATM】			6 2.1
手数料【その他】			5 1.7
			67 23.4
インターネットバンキング		機能	5 1.7
		表示・操作	5 1.7
金利			7 2.4
		預金金利	5 1.7
北陸銀行について	各種手続き	9 3.1	
	年金について	7 2.4	
	サービス全般	3 1.0	
	アンケートについて	3 1.0	
	その他	3 1.0	
		42 14.7	

(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』『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	37	17.1
		設置台数	11 5.1
		営業時間	7 3.2
		取扱種目、機能	5 2.3
		設置場所	4 1.8
		備品(封筒・電卓・荷物置台)	3 1.4
	窓口	17	7.8
		混雑・待ち時間	7 3.2
		テラーの人数	6 2.8
		業務のスピード、スムーズさ	3 1.4
	店舗	14	6.5
		店舗所在地	4 1.8
		営業日	3 1.4
		その他	3 1.4
	駐車場	9	4.1
	駐車台数(スペースの広さ)	4 1.8	
ロビー	8	3.7	
	雑誌・新聞	3 1.4	
備品など	8	3.7	
	景品・粗品	5 2.3	
その他	6	2.8	
	行員全体	3 1.4	
	お客様担当	3 1.4	
人的要因	顧客への提案やアドバイス、情報提供	6	2.8
	挨拶・笑顔	5	2.3
		行員全体	3 1.4
	担当者の転勤	5	2.3
商品・サービス	手数料	29	13.4
		手数料【全般】	8 3.7
		手数料【両替・硬貨】	7 3.2
		手数料【ATM】	6 2.8
		手数料【振り込み】	3 1.4
	金利	10	4.6
		預金金利	5 2.3
	融資金利【住宅ローン】	3 1.4	
インターネットバンキング	9	4.1	
	機能	6 2.8	
北陸銀行について		77	35.5
	このまま、現状維持、満足している	14	6.5
	取扱商品について	6	2.8
	当行の経営について	6	2.8
	地域密着・地域貢献	5	2.3
	その他	5	2.3
	投資について	4	1.8
	各種手続き	4	1.8
	サービス全般	4	1.8
	各種キャンペーン	3	1.4
	高齢者対応	3	1.4
	年金について	3	1.4
	セミナー開催	3	1.4
	顧客目線	3	1.4