

第 11 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 11 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 28 年 6 月 6 日（月）～10 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、6,960 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 6,216 通のご回答をいただき、回収率は 89.3%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。

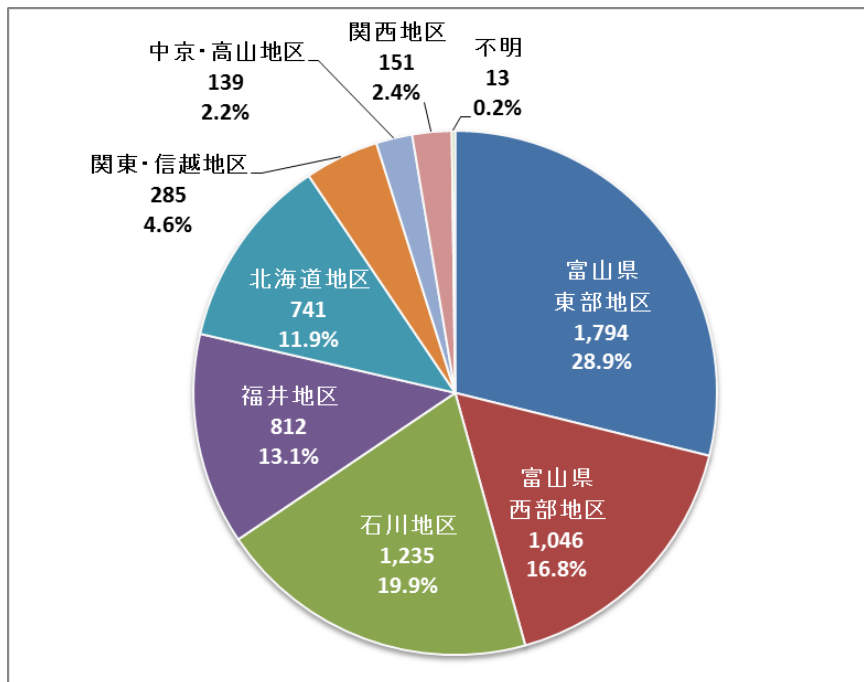
【回収状況】

アンケート票配布数	回答数
6,960 通	6,216 通（回収率 89.3%）

【ご回答いただいた方々のプロフィール】

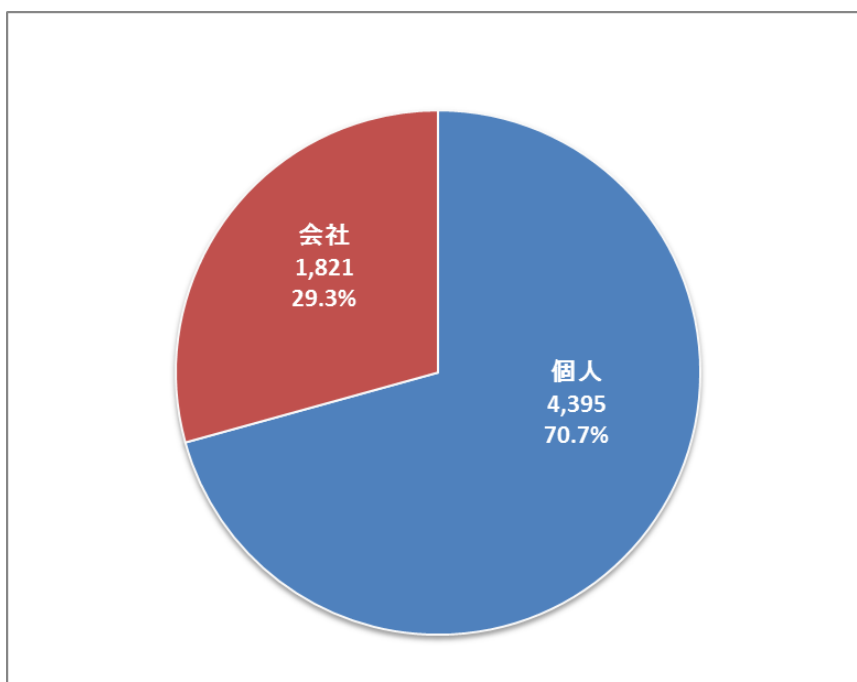
① お取引支店

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28.9%、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16.8%、石川地区が19.9%、福井地区が13.1%、北海道地区が11.9%、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2.2%、関西地区（大阪府、京都府）が2.4%となっています。



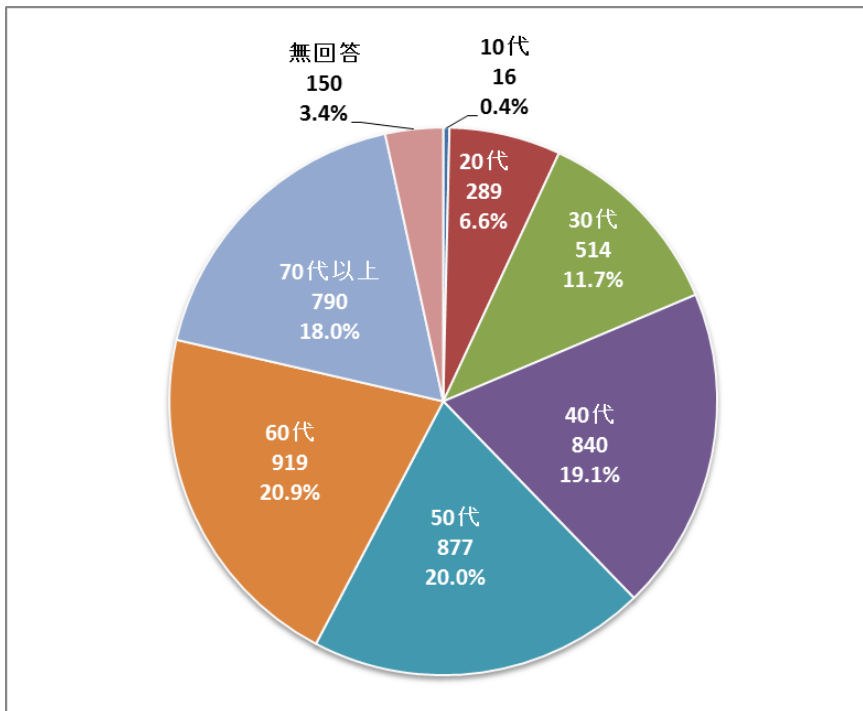
② 個人・法人の区分

個人のお客さまからのご回答が4,395通（全回答中の70.7%）、法人のお客さまからのご回答が1,821通（全回答中の29.3%）となっています。



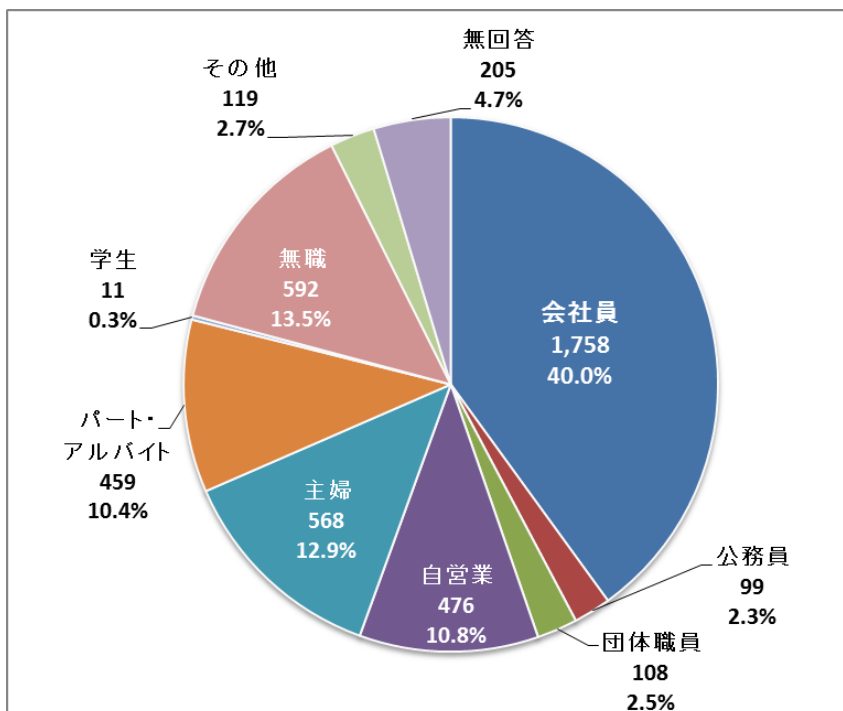
③ 年齢（個人のお客さま）

特定の年齢に偏ることなく、幅広い年齢層の方々からご回答をいただきました。



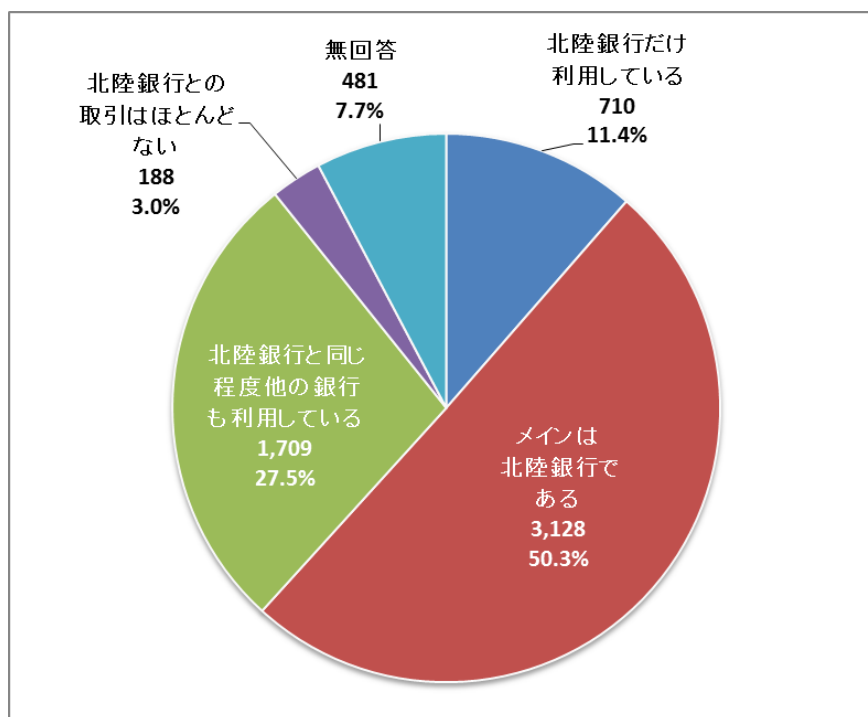
④ 職業（個人のお客さま）

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」(50.3%)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

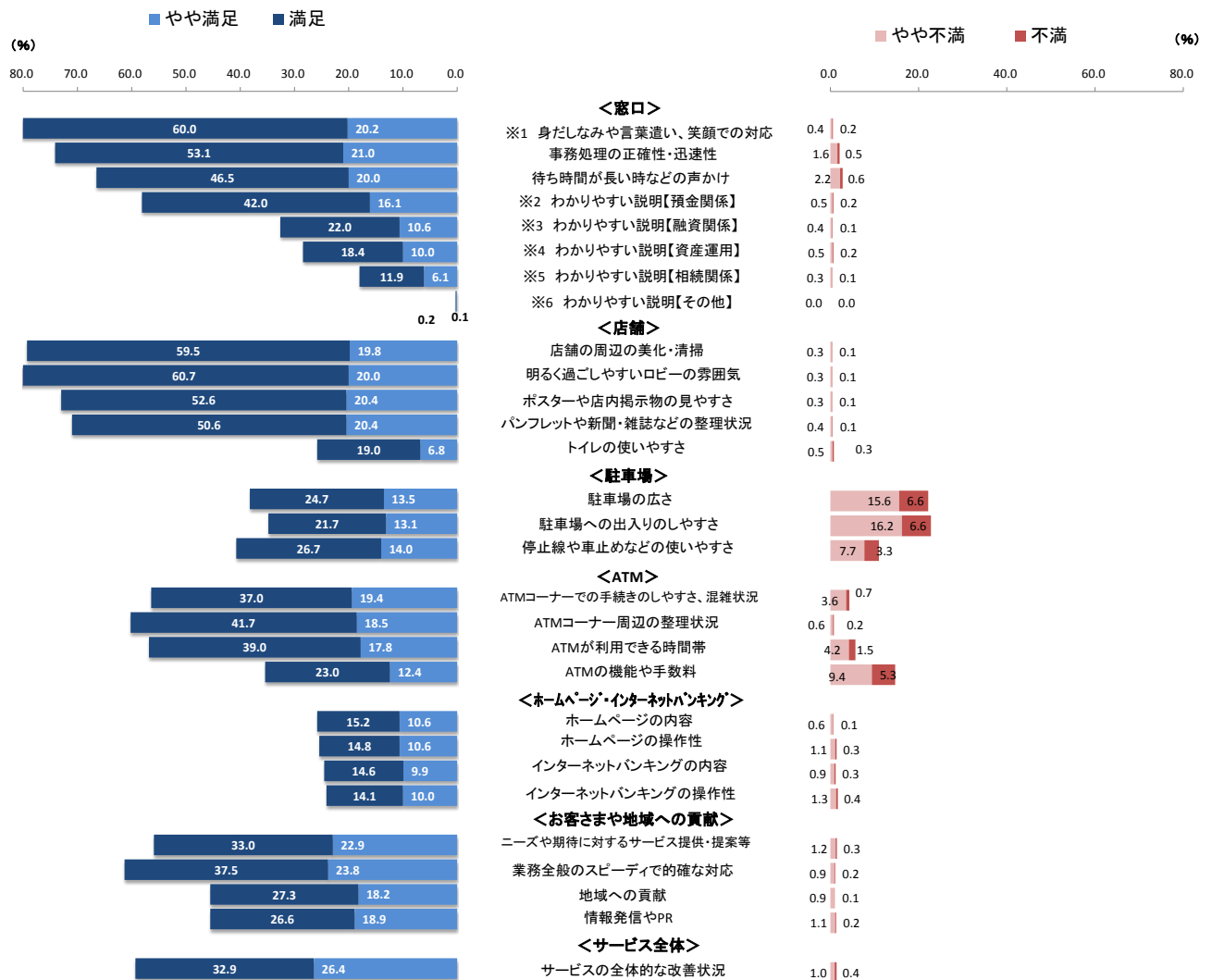
(1) 北陸銀行に対する満足度

- 「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29の項目のうち、【窓口の対応】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80.2%)、『事務処理の迅速性』(同：74.1%)については、高い評価をいただきました。しかし、その一方で『商品・サービスの分かりやすい説明』では、『預金関係』(同58.1%)『融資関係』(同32.6%)、『資産運用』(同：28.4%)、『相続関係』(同：18.0%)と満足度が低く、さらなる努力が求められています。
- 【店舗・ロビー】に関する項目では、多くのお客さまから「満足」「やや満足」というご回答をいただきました。特に『明るく過ごしやすいロビーの雰囲気』(満足度80.7%)、『店舗の周辺の美化・清掃』(同：79.3%)などで高い評価をいただきました。しかし、『トイレの使いやすさ』(同：25.8%)については満足していただいているとはいえ、さらなる改善が求められています。
- 【駐車場】に関する項目では、【窓口の対応】【店舗・ロビー】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。『駐車場への出入のしやすさ』(不満度22.8%)、『駐車場の広さ』(同：22.2%)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やや低くなっています。特に『ATMの機能や手数料』(不満度：14.7%)では不満度が相対的に高く、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：5.7%)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】に関する項目では、満足度が、24.1%～25.8%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、今回も「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：61.3%)、『ニーズや期待に対するサービス提供・提案等』(同：55.9%)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』(同：45.5%)、『情報発信やPR』(同：45.5%)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。

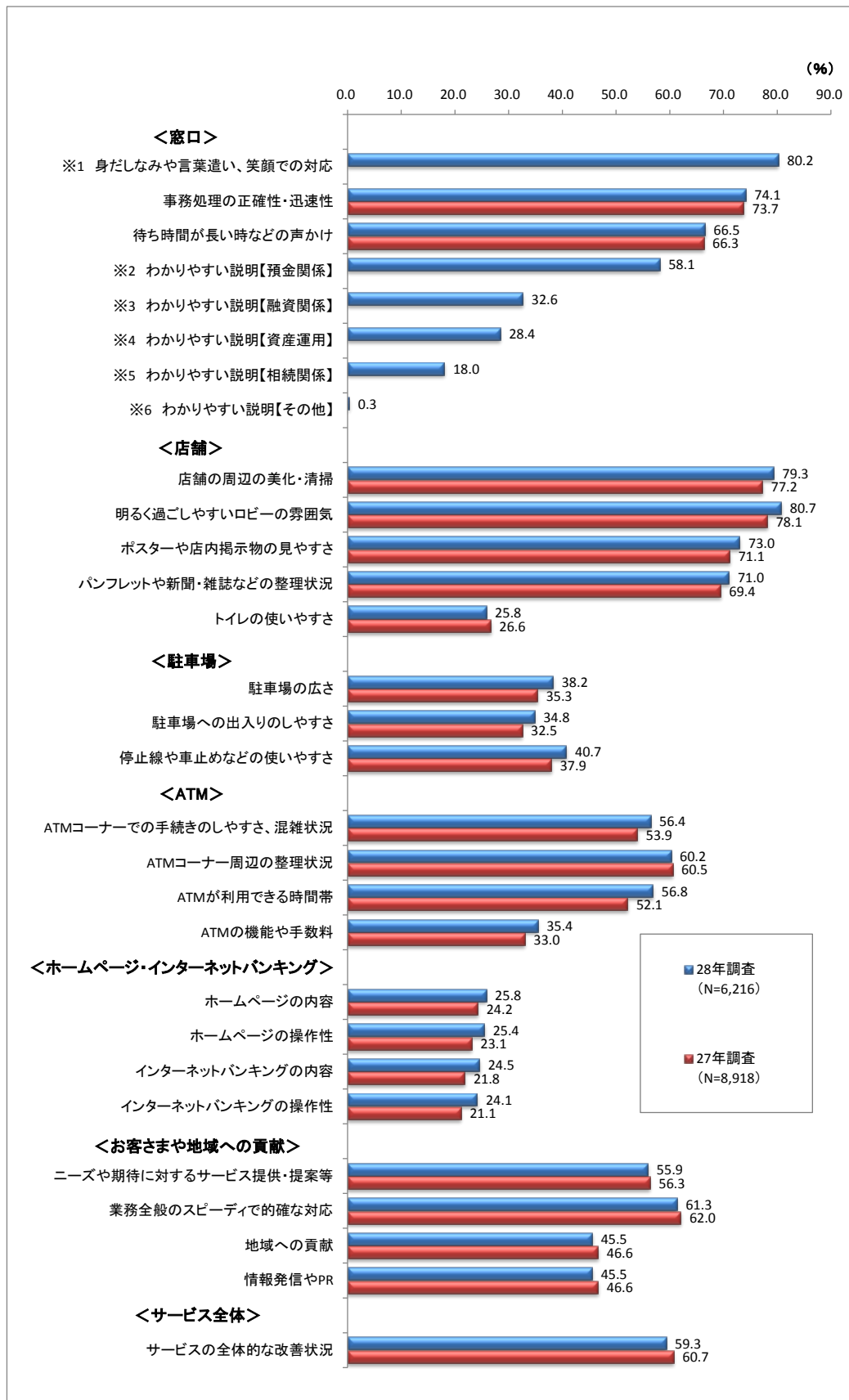
『全体的な改善状況』については、「満足」「やや満足」の回答は59.3%で、一定の評価をいただいております。今後とも、さらにご満足いただけるように努力を重ねてまいります。

○前回（27年）調査との比較では、【店舗】では『明るく過ごしやすいロビーの雰囲気』で2.6ポイントの改善がみられます。【ATMコーナー】では『ATMが利用できる時間帯』で4.7ポイントの改善となっています。【駐車場】【インターネットバンキング】については、上昇しているものの満足度はまだ低く、また、【お客さまや地域への貢献】【サービス全体】の各項目においては、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・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）

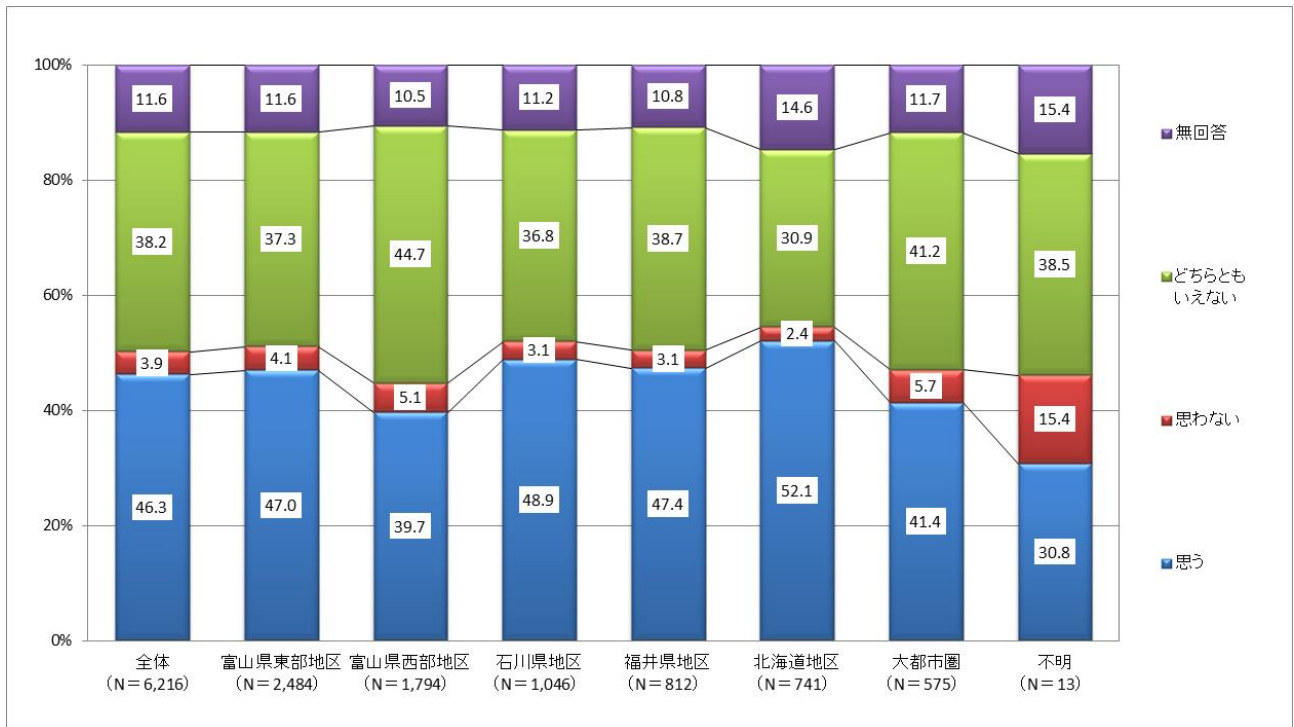


※1～※6 は、今回改訂された設問

(2) 北陸銀行を友人・知人に紹介したいか

○全体では、46.3%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3.9%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52.1%と最も高く、次いで石川県地区(48.9%)、福井県地区(47.4%)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



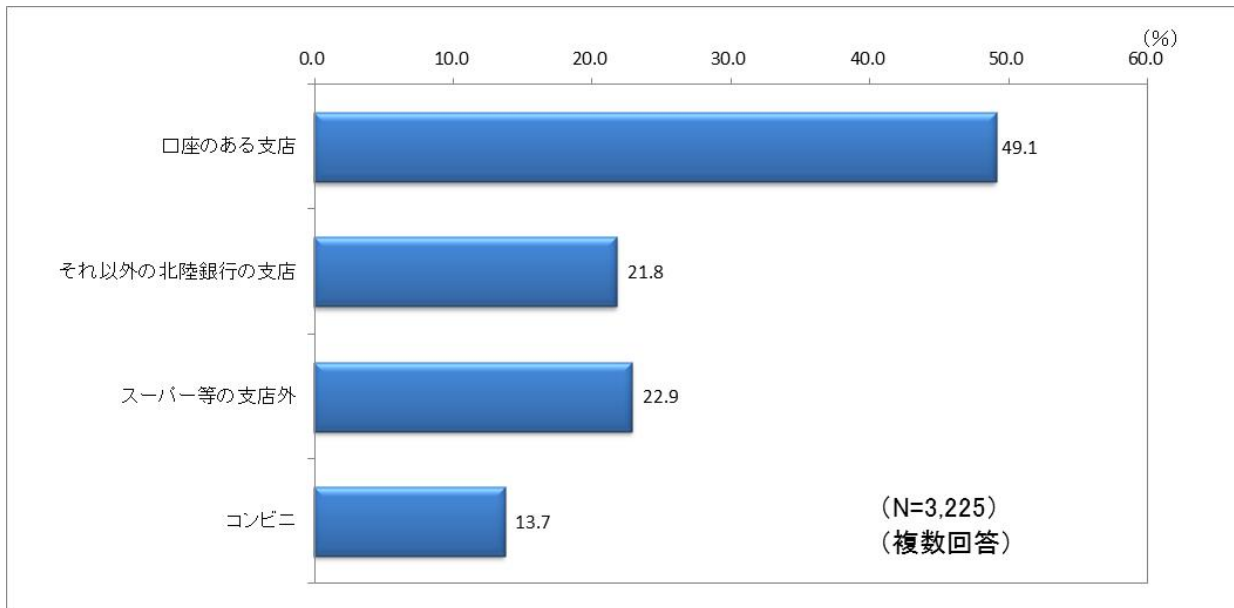
(3) 利用しているATM

○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49.1%（前年46.2%）、『スーパー等の支店外』の利用が22.9%（同：26.8%）となっています。また、『それ以外の北陸銀行の支店』が21.8%（同：20.2%）、『コンビニ』の利用は13.7%（同：9.7%）となりました。

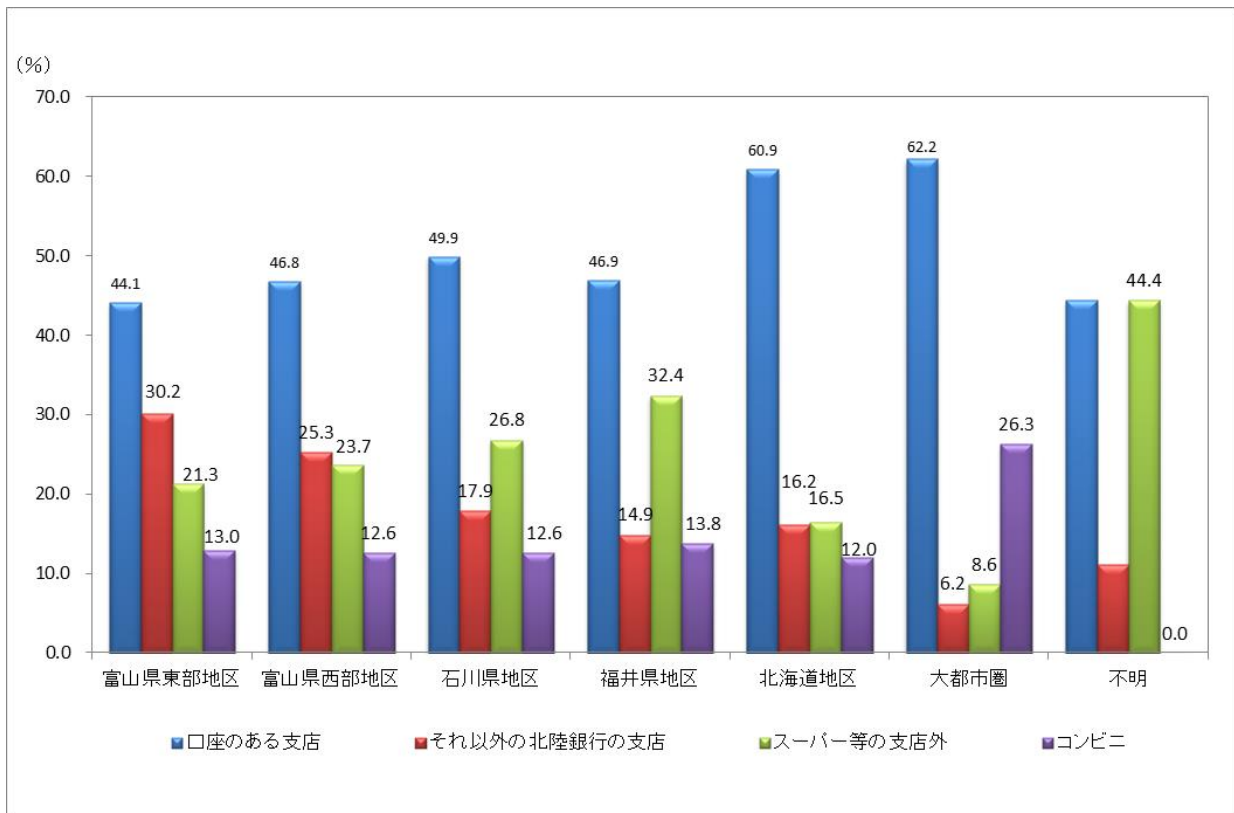
○地区別では、福井県地区において『スーパー等の支店外』の利用(32.4%)が多くなっています。また、北海道地区や当行の店舗が少ない大都市圏では、取引支店までご来店いただいているケースが多く、加えて大都市圏では、他の地区に比べ『コンビニ』での利用(26.3%)が多くなっています。

○ATMの機能や利用時間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窓口対応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、設置個所や利用時間、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A T M



利用しているA T M (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、【人的要因】では『行員について』『お客さま担当について』『テラーについて』の項目、【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=1,164）

		回答数	構成比 (%)
物的要因	ATMについて	151	13.0
	設置場所	54	4.6
	設置台数	40	3.4
	営業時間	25	2.1
	店舗について	131	11.3
	所在地	39	3.4
	数	34	2.9
	雰囲気	28	2.4
	窓口について	61	5.2
	混雑・待ち時間	34	2.9
	業務のスムーズさ	13	1.1
	番号札制	8	0.7
	ロビーについて	60	5.2
	展示会・飾り付け	30	2.6
	清掃・美化	12	1.0
	お茶などのサービス	7	0.6
	建物について	20	1.7
清掃・美化・花壇	17	1.5	
駐車場について	12	1.0	
備品・ノベルティなどについて	10	0.9	
トイレについて	2	0.2	
両替機について	1	0.1	
人的要因	行員について	675	58.0
	親切・丁寧	150	12.9
	対応全般	88	7.6
	業務のスピード	85	7.3
	お客さま担当について	178	15.3
	訪問	65	5.6
	対応全般	30	2.6
	親切・丁寧	25	2.1
	テラーについて	140	12.0
	親切・丁寧	41	3.5
	対応全般	32	2.7
	挨拶・笑顔	17	1.5
	ロビーアテンダントについて	31	2.7
親切・丁寧	12	1.0	
融資担当について	12	1.0	
商品・サービス	取り扱い商品・サービスについて	27	2.3
	取扱商品について	6	0.5
	ポイント倶楽部	6	0.5
	年金について	6	0.5
	手数料について	18	1.5
	【ATM】	9	0.8
	【コンビニATM】	7	0.6
	インターネットバンキングについて	10	0.9
機能・操作	9	0.8	
金利について	5	0.4	
北陸銀行について	北陸銀行について	70	6.0
	当行に対する安心感、信頼感	26	2.2
	地域密着	13	1.1
	サービス全般	9	0.8
	当行全体について	9	0.8
その他	41	3.5	

(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』などとなっています。

○満足している点の多くが【人的要因】に関する項目であることに対し、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】【商品・サービス】の項目となっており、こ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=637)

		回答数	構成比 (%)
物的要因	ATMについて	165	25.9
	設置台数	40	6.3
	設置場所	34	5.3
	取扱種目、機能	18	2.8
	駐車場について	87	13.7
	駐車台数(広さ)	45	7.1
	出入り	17	2.7
	その他	11	1.7
	店舗について	68	10.7
	所在地	27	4.2
	数	26	4.1
	営業時間	5	0.8
	利用しやすさ	5	0.8
	窓口について	57	8.9
	混雑・待ち時間	35	5.5
	番号札制	7	1.1
	ロビーについて	24	3.8
	備品・ノベルティなどについて	8	1.3
	トイレについて	8	1.3
	両替機について	5	0.8
設置	5	0.8	
建物について	4	0.6	
貸金庫について	2	0.3	
駐輪場について	2	0.3	
人的要因	行員について	62	9.7
	業務のスピード	8	1.3
	対応のばらつき	7	1.1
	テラーについて	24	3.8
	親しみやすい・話しやすい	4	0.6
	業務のスピード	4	0.6
	お客さま担当について	20	3.1
	訪問	8	1.3
	担当者の転勤	4	0.6
	融資担当について	5	0.8
ロビーアテンダントについて	0	0.0	
商品・サービス	手数料について	126	19.8
	【全般】	49	7.7
	【振り込み】	34	5.3
	【ATM】	28	4.4
	取扱商品・サービスについて	44	6.9
	各種手続き	25	3.9
	取扱商品について	8	1.3
	金利について	22	3.5
	預金金利	16	2.5
	インターネットバンキングについて	11	1.7
機能・操作	9	1.4	
北陸銀行について	北陸銀行について	33	5.2
	各種の勧誘について	7	1.1
	当行全体について	5	0.8
地域密着	4	0.6	
その他	13	2.0	

(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について』『店舗について』『駐車場について』『行員について』『手数料について』の項目となっています。

○『ATM』『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=522）

		回答数	構成比 (%)
物的要因	ATMについて	144	27.6
	設置台数	38	7.3
	取扱種目、機能	34	6.5
	設置場所	30	5.7
	店舗について	41	7.9
	数	11	2.1
	所在地	10	1.9
	営業時間	8	1.5
	駐車場について	29	5.6
	駐車台数(広さ)	16	3.1
	管理	5	1.0
	出入り	3	0.6
	窓口について	25	4.8
	混雑・待ち時間	8	1.5
	番号札制	6	1.1
	業務のスムーズさ	4	0.8
	ロビーについて	16	3.1
	雑誌・新聞	4	0.8
	椅子・レイアウト	4	0.8
	両替機について	11	2.1
	設置	9	1.7
	備品・ノベルティなどについて	10	1.9
	通帳やカード(デザインなど)	5	1.0
トイレについて	3	0.6	
建物について	1	0.2	
駐輪場について	1	0.2	
貸金庫について	0	0.0	
人的要因	行員について	79	15.1
	顧客への情報提供	20	3.8
	顧客への商品提案	10	1.9
	挨拶・笑顔	7	1.3
	顧客からの相談への対応、アドバイス	7	1.3
	お客さま担当について	14	2.7
	訪問	5	1.0
	その他	3	0.6
	担当者の転勤	2	0.4
	テラーについて	13	2.5
	業務のスピード	2	0.4
	顧客からの相談への対応、アドバイス	2	0.4
	その他	2	0.4
融資担当について	3	0.6	
ロビーアテンダントについて	1	0.2	
商品・サービス	手数料について	55	10.5
	【振り込み】	18	3.4
	【ATM】	16	3.1
	【全般】	14	2.7
	取扱商品・サービスについて	37	7.1
	各種手続き	12	2.3
	各種キャンペーン	8	1.5
	商品開発	7	1.3
	金利について	11	2.1
	預金金利	10	1.9
	融資金利【住宅ローン】	0	0.0
インターネットバンキングについて	9	1.7	
機能・操作	5	1.0	
北陸銀行について	北陸銀行について	48	9.2
	地域密着	20	3.8
	社員教育について	5	1.0
	サービス全般	5	1.0
その他	アンケートについて	5	1.0
その他		65	12.5