

## 「利用者満足度アンケート調査」の実施結果について

福岡中央銀行（頭取 田中 克佳）では、お客さまに軸足をおいた「真の顧客サービス」を提供するために、顧客の皆様の満足度や当行へのニーズの把握を目的として「利用者満足度に関するアンケート調査」を実施いたしましたので、その結果の概要を公表させていただきます。

お忙しい中、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申し上げます。

多くのお客さまにご協力いただきましたアンケート結果は、貴重なご意見として、今後の経営方針やお客さまの利便性向上の参考にさせていただきます。

今後とも、引き続きご支援・ご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

### 1. 利用者満足度アンケート調査概要

(1) 調査実施日

平成 19 年 2 月 1 日から平成 19 年 2 月 28 日

(2) 対象

当行とお取引のある「個人」および「法人・個人事業者」の方々

(3) 調査方法

お客さまを「個人」と「法人・個人事業者」に分け、どちらからも一定の数を無作為に抽出し、1ヶ店当たり 30～40 先を目安として全店にて店頭配付・訪問配付・郵送でのアンケート形式により実施。回収は密封封書による。

(4) 回答者数

依頼先数 1,293 先 回答数 1,224 先 回答率 94.7%

(5) 回答者の属性

<個人> (回答数：638 先)

① 男性：43%、女性 57%

② 30 歳未満：2%、30 歳代：10%、40 歳代：13%、50 歳代：27%、  
60 歳代：25%、70 歳代以上：23%

<法人・個人事業者> (回答数：586 先)

① 株式会社：38%、有限会社：35%、個人事業者：25%、その他：2%

② 経営者：62%、役員：20%、銀行取引担当者：12%、社員：6%

### 2. 利用者満足度アンケート調査結果

別添資料をご参照下さい。

### 3. お客様の声を踏まえた当行の取組み状況について

- (1) 当行では昨年2月にも「利用者満足度アンケート調査」を実施しておりましたが、そこでのお客様の声を踏まえ、18年度におきましては「ふれあいプラザ」開設や「投資信託窓口販売」開始の他、「特別金利定期預金」の発売や「担保・個人保証に過度に依存しない融資商品」の拡充等の施策の実施に取り組んでまいりました。

#### 《お客様の声を踏まえて実施した主な施策の概要》

##### ① 平成18年4月:コンサルティングルームとしての「ふれあいプラザ」開設

多様化・高度化するお客様のニーズに的確に対応できるように、また、お客様がゆっくりと安心して相談できるコンサルティングルームとしてご利用いただくことを目的に、「融資相談センター」「お客様サービスセンター」「保険・投信窓販センター」を集約配置した「ふれあいプラザ」を本店に開設いたしました。

##### ② 平成18年6月:「投資信託窓口販売」開始

多様化する資産運用ニーズにお応えして「投資信託窓口販売」業務を開始いたしました。

##### ③ 平成18年11月:「特別金利定期預金」発売

お客様満足度の更なる向上のため、金利ニーズにお応えし、特別金利1%のキャンペーン定期預金を期間限定で発売いたしました。

##### ④ 平成18年11月:担保・個人保証に過度に依存しない融資商品を拡充

従来より中小企業・個人事業者のお客様の資金ニーズに対応して、担保・個人保証に過度に依存しない融資商品の開発・販売に取り組んでおりましたが、更なる拡充のため、担保・第三者保証人が不要の既存融資商品に借入限度額の拡大等の商品改良を加えた「事業応援ローンワイド」を新たに発売いたしました。

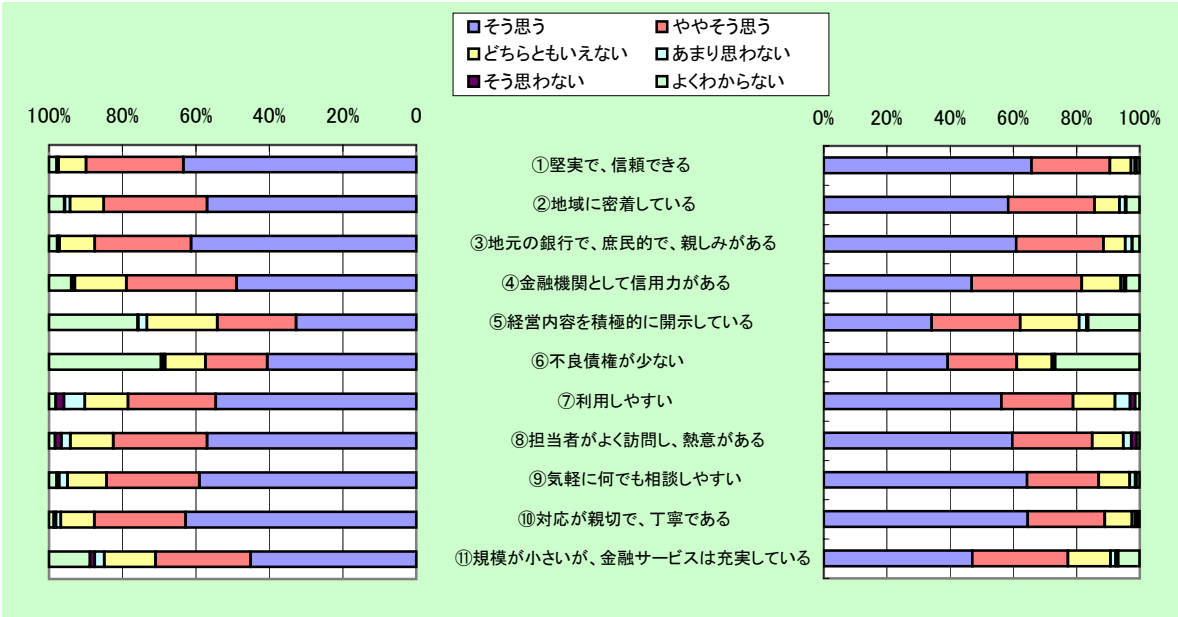
- (2) 今後につきましても、今回の「利用者満足度アンケート調査」の結果を踏まえ、ますますとともに、フェイストゥフェイスでの日常からの営業活動を通じましてお客様のニーズを吸収しながら、お客様満足度の更なる向上に取り組んでまいります。

以上

Q1: 当行の印象は？

<個人>

<法人・個人事業者>

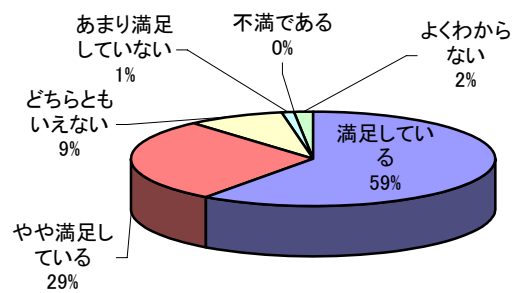
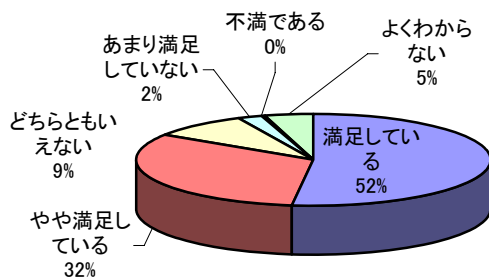


Q2: 行員対応の満足度は？

1) 窓口・電話対応の満足度

総合評価 <個人>

総合評価 <法人・個人事業者>



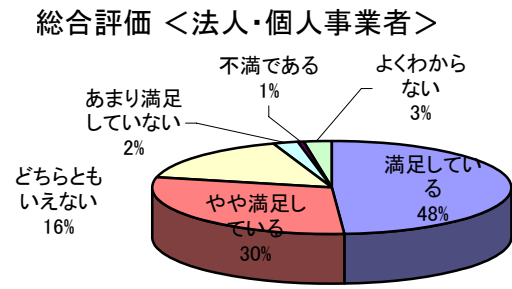
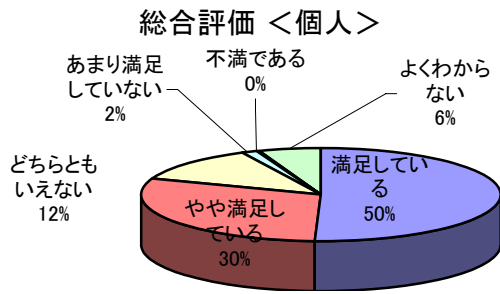
具体的な内容

<個人>

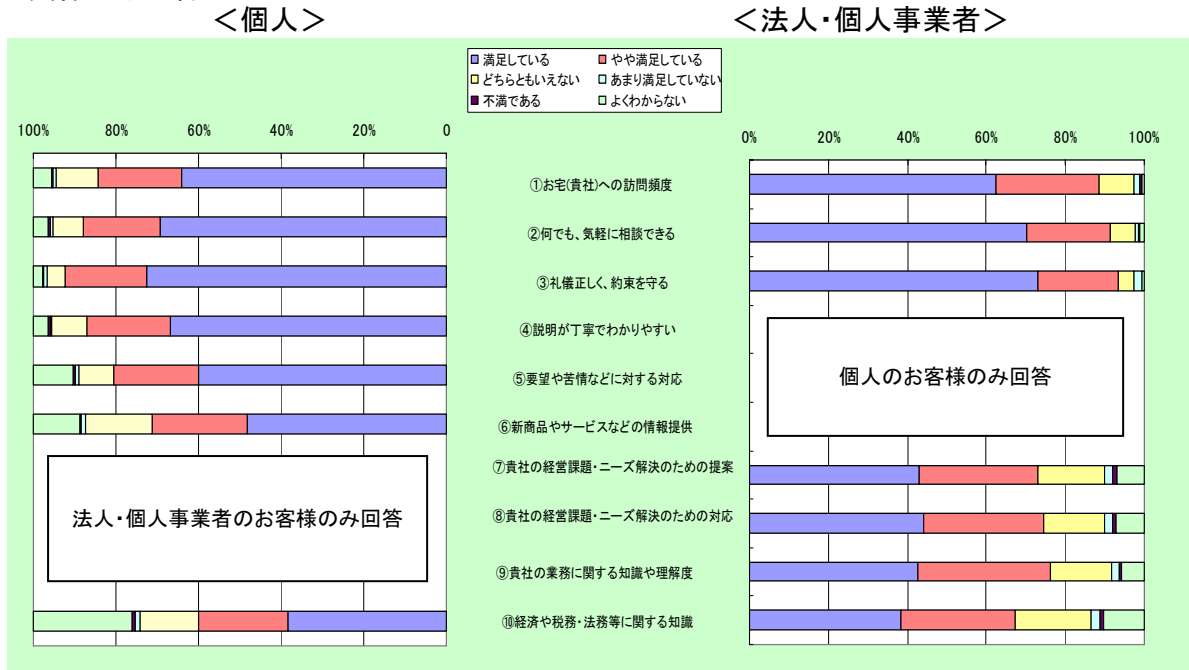
<法人・個人事業者>



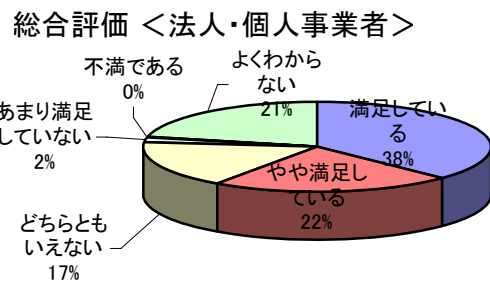
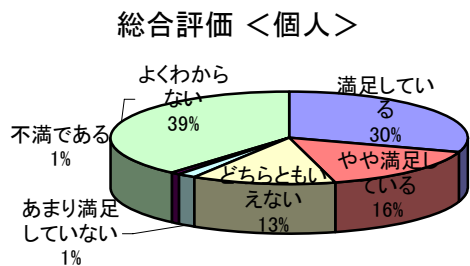
## 2) 渉外担当者の対応の満足度



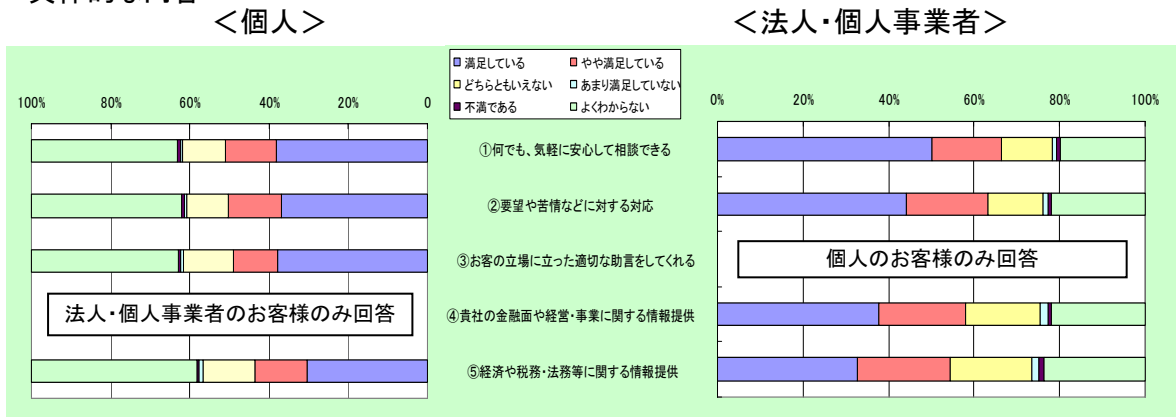
### 具体的な内容



## 3) 支店長の対応の満足度

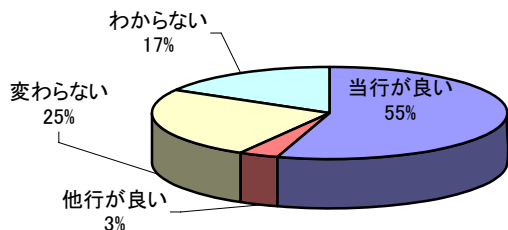


### 具体的な内容

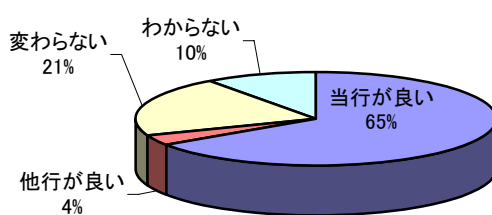


Q3: 他のお取引金融機関と当行の対応の比較では？

総合評価 <個人>



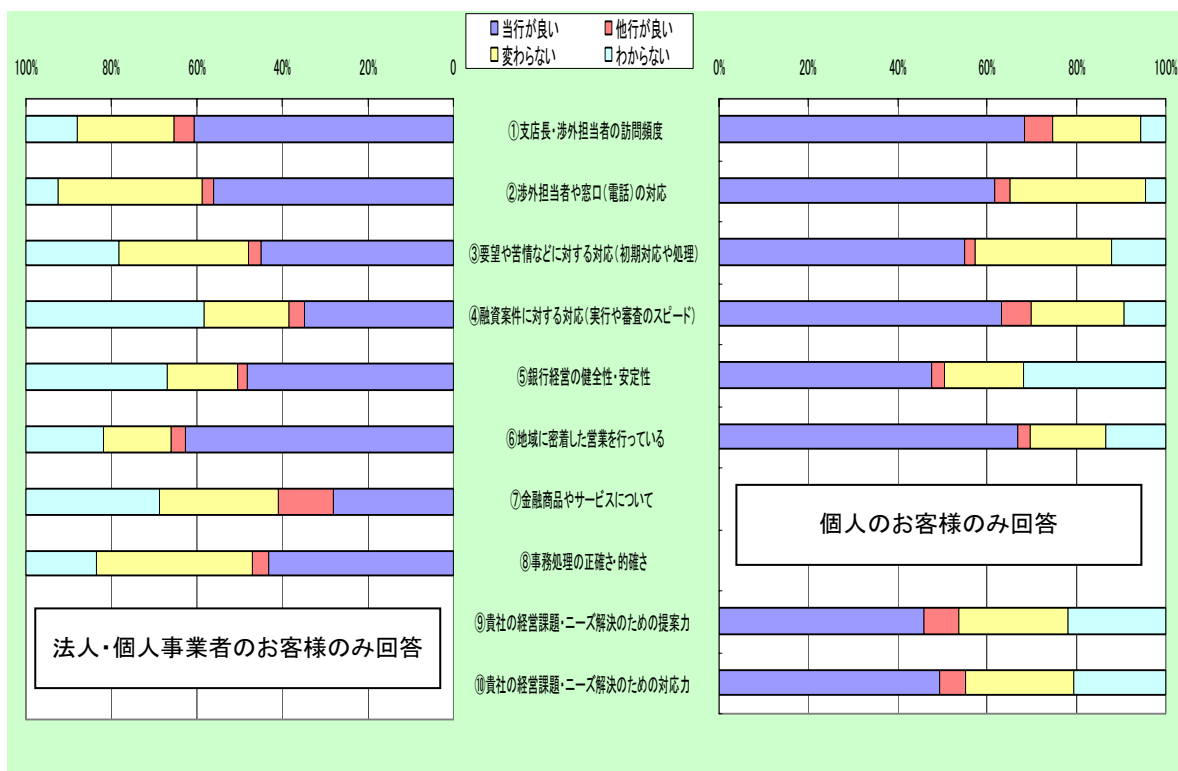
総合評価 <法人・個人事業者>



具体的な内容

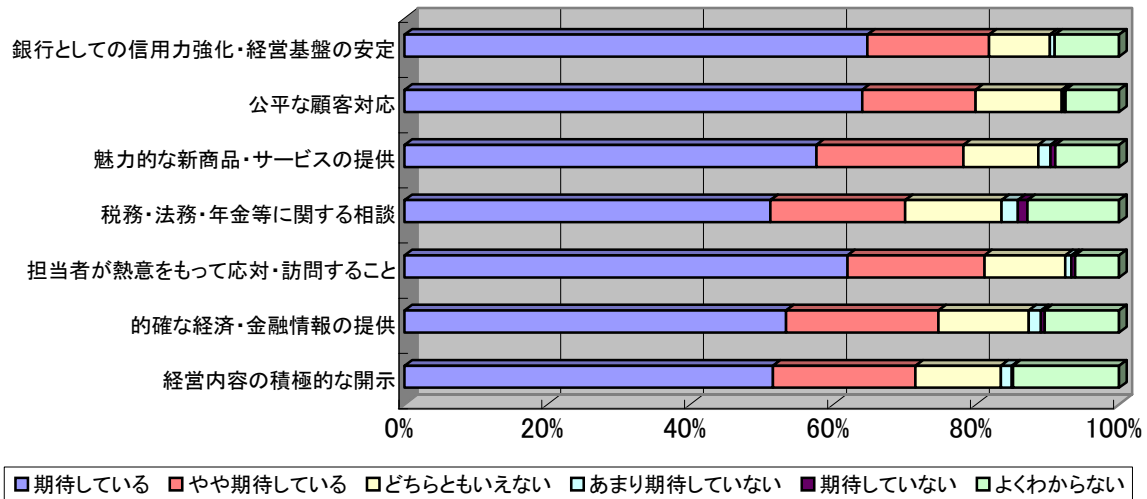
<個人>

<法人・個人事業者>

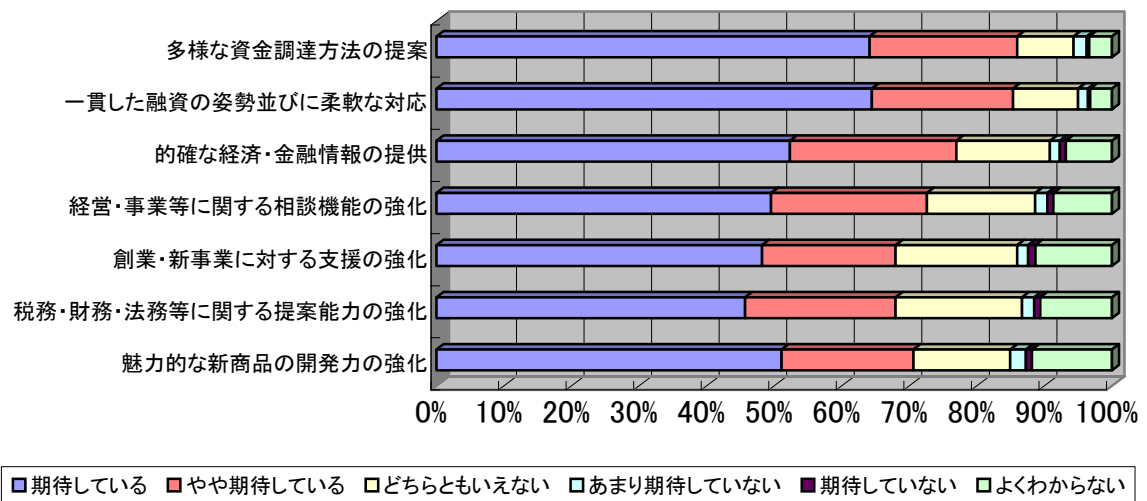


Q4: 当行に対する今後の期待感は？

<個人>

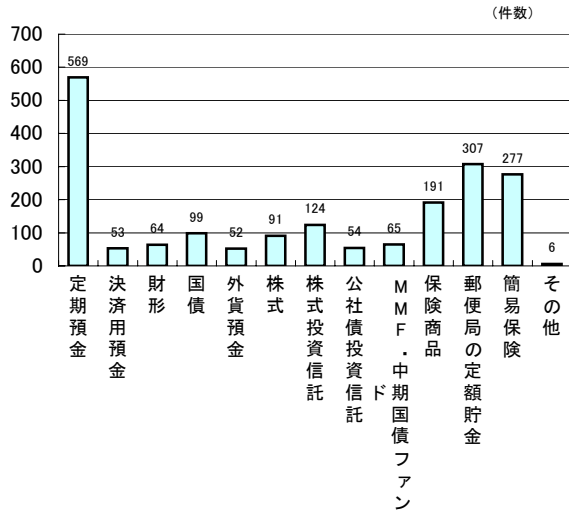


<法人・個人事業者>

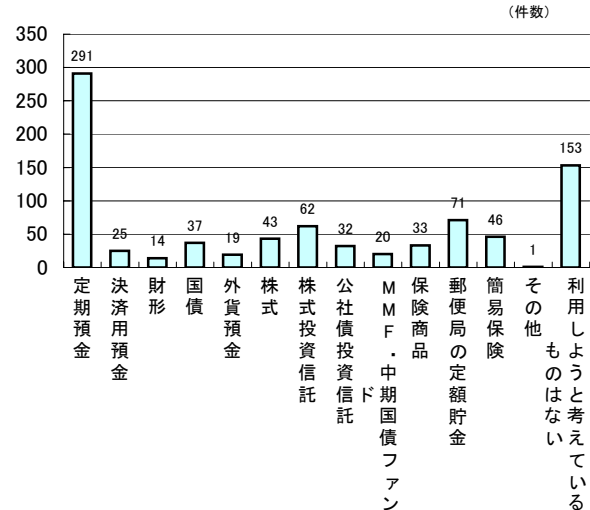


Q5:貯蓄や資産運用に関して  
※個人のお客様のみ回答

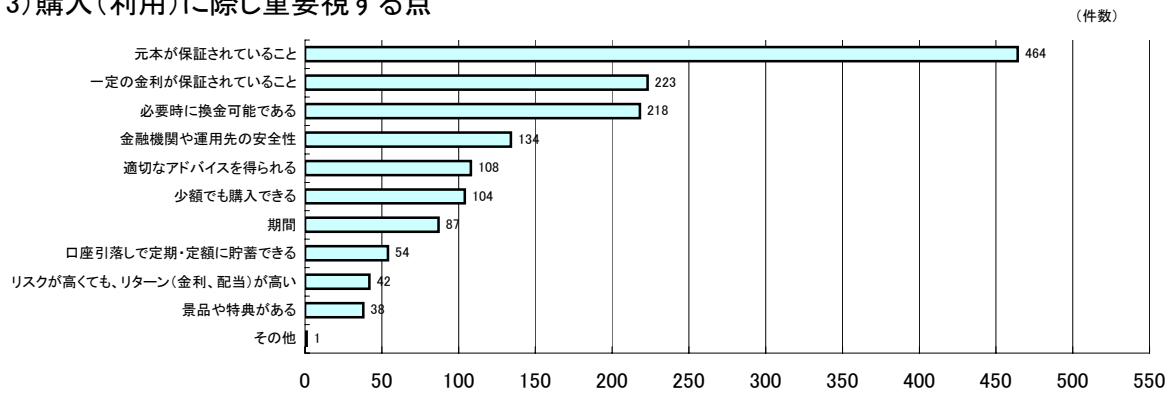
1) これまでに購入(利用)されたもの



2) 今後購入(利用)したいもの



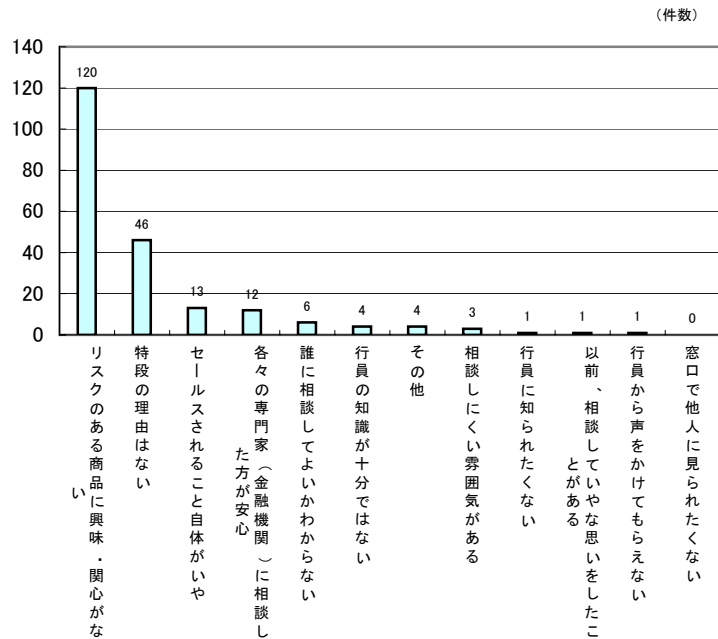
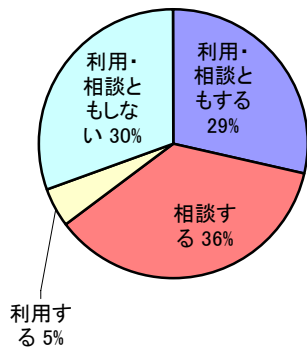
3) 購入(利用)に際し重要視する点



4) 今後、リスク商品を購入(利用)する場合、当行の利用や当行への相談の有無は？

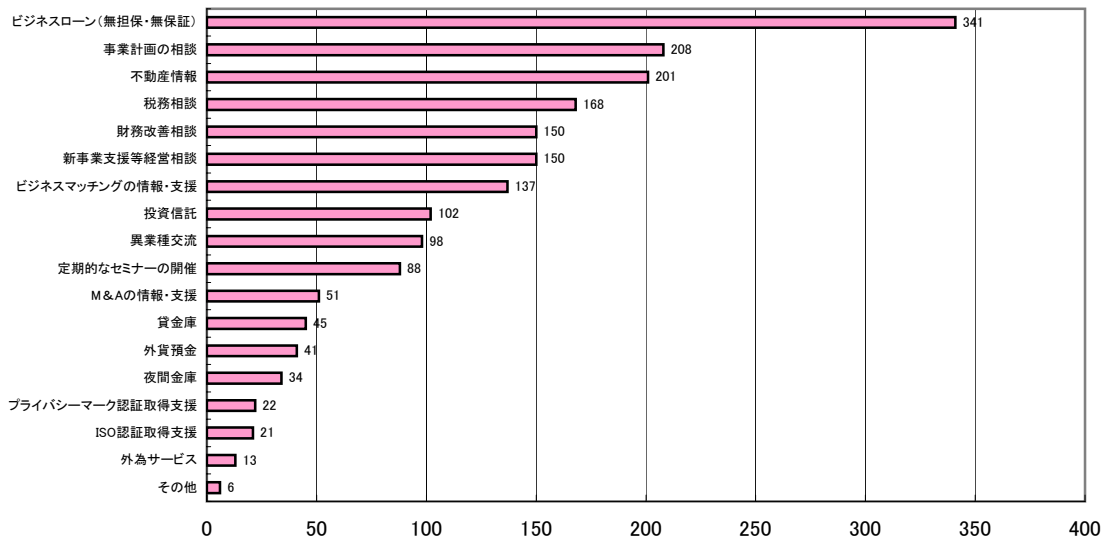
利用・相談の有無

利用・相談をしない理由



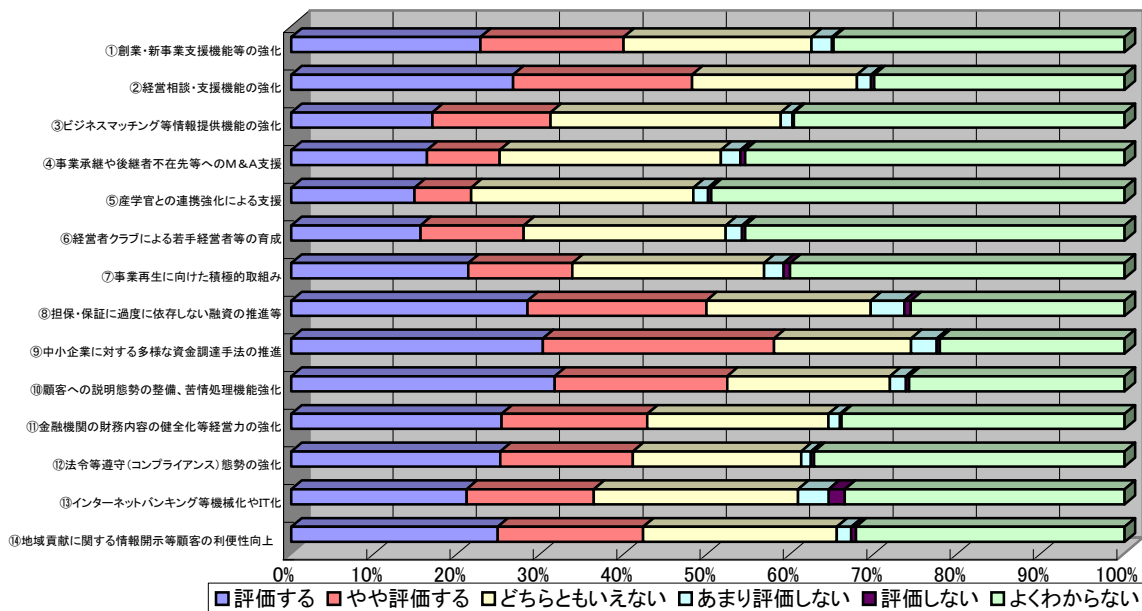
Q6 関心のある金融商品・サービス  
※法人・個人事業者のお客様のみ回答

(件数)



Q7: 当行の地域密着型金融推進の取組みについて  
※法人・個人事業者のお客様のみの回答

1) 当行の地域密着型金融推進の取組みへの評価は？



2) 自社が必要とするもの。又は、当行に要望するものは？

(件数)

