

「地域の利用者の利便性向上」に向けた取組みについて

・お客さまの声を踏まえて経営改善を行った項目について

1. 創立 50 周年活動として、「『さぎんさん』と呼ばれる銀行になろう」を基本テーマに、「お客さま満足度向上運動」の展開を、営業店・本部一体となって平成 17 年 1 月より 1 年間にわたって全行員で行いました。

< 活動内容 >

- (1) 応対・マナー向上活動
- (2) ご愛顧いただける店づくり活動
- (3) 行員一人ひとりの能力アップ活動
- (4) 地域とともに歩む活動

なお、平成 18 年度においてもその定着化を図るため、活動を継続して行っています。

2. お客さまをお待たせする時間を短縮するよう、以下のことを実施しました。

(1) 新営業店システムの導入

平成 18 年 1 月より、新営業店端末による「新営業店システム」を導入し、約 1 年間で全店の窓口端末を更改します。

「新営業店システム」では伝票種類・記入内容をイメージ処理で自動読取し、端末画面上で印鑑の重ね合わせ照合などを行うことで、事務処理時間の短縮と更なる正確な事務処理を実現することによりお客さまへのサービス向上をめざします。

(2) クイックコーナーの導入

税金や公共料金などのお支払いやご入金・お引出し、振込等をお客さま自身が当行担当者のサポートにより専用 A T M で手続きしていただく「クイックコーナー」を水ヶ江支店に導入いたしました。これにより、ロビーでの受付順番待ち時間がなくなるため、大幅な待ち時間の短縮が実現できると考えています。

(3) 新・店頭態勢の試行

「お待たせしない窓口づくり」をテーマに、今後の店頭態勢づくりの試行を、平成 18 年 2 月にオープンした水ヶ江支店から実施しております。

これは、ご利用時間と機能により午後 3 時、午後 5 時、午後 7 時までの三つのゾーニングを行い、前述の「クイックコーナー」や「総合受付カウンター」「ロビー入金機」「デイデポジット」という新たな機能を導入するものです。

- 3 . 医業コンサル機能強化のため、営業推進部の医業経営コンサルタントの資格をもつ医業専任担当を増員しました。また全店で医療担当者 93 名を配置しており、お取引先医療機関との関係作りを強化しています。
- 4 . 平成 17 年 11 月より、ホームページのリニューアルを行いました。分かりやすいページ構成としたほか、各種コンテンツを拡充し、ローンシミュレーション機能やホームページ内の情報をキーワードで検索できるフリーワード検索機能を追加するなどお客さまの利便性向上を図っております。

．お客さまの声を把握する取組みの実施結果

1．外部モニター調査（平成 17 年 9 月～12 月実施）

各店のCS状況を外部の目により評価することを目的として、外部モニターによる覆面調査を全店にて実施しました。特に「相談・商品説明」「待ち時間」に課題があるという指摘がありました。

（別添資料1）

2．お客さまアンケート調査（平成 18 年 1 月～2 月実施）

当行全体の満足度やイメージを把握することを目的として、当行の法人のお取引先 109 先(有効回答 62 先)に対して、満足度アンケートを行いました。

行員の「親身さ」や「利便性」、「快適さ」等の質問に対し、「どちらかと言えば良い」という結果の回答にとどまりました。

（別添資料2）

それぞれの調査によって、当行側の考え、認識とお客さまや外部の方の感じ方や、お考えとに違いがあることを認識しました。

今後もこのような「お客さまの声」を把握するための取組みを継続し、「お客さま満足度向上」に向けた取組みに活かしてまいります。

(別添資料1)

外部モニター調査

<各項目の評価点数について>

	佐賀・長崎・東京			福岡県内			全店(平均) 点
		点	か店		点	か店	
【店舗・環境】 10点満点	最高点	9	16	最高点	10	6	-
	最低点	4	2	最低点	6	1	-
	平均点	7.5	-	平均点	8.4	-	7.9
【店内・美化】 10点満点	最高点	10	2	最高点	9	1	-
	最低点	5	3	最低点	4	1	-
	平均点	7.2	-	平均点	6.8	-	7.0
【テラーの対応 (ロビー・コンパニオン を含む)】 20点満点	最高点	17	4	最高点	18	3	-
	最低点	10	2	最低点	3	1	-
	平均点	13.4	-	平均点	13.6	-	13.5
【相談・商品説明】 20点満点	最高点	14	2	最高点	15	2	-
	最低点	5	2	最低点	5	1	-
	平均点	10.3	-	平均点	10.6	-	10.4
【待ち時間】 20点満点	最高点	17	1	最高点	13	3	-
	最低点	8	1	最低点	9	3	-
	平均点	11.3	-	平均点	10.8	-	11.1
【全体的な印象】 20点満点	最高点	15	1	最高点	15	1	-
	最低点	9	1	最低点	9	1	-
	平均点	11.8	-	平均点	11.7	-	11.8
総合計 100点満点	最高点	72	1	最高点	70	3	-
	最低点	51	1	最低点	49	1	-
	平均点	61.4	-	平均点	61.9	-	61.6

<総合計点数について>

	佐賀・長崎・東京	福岡県内
45点～50点	-	1か店
51点～55点	9か店	2か店
56点～60点	13か店	10か店
61点～65点	15か店	16か店
66点～70点	13か店	8か店
71点～75点	1か店	-
合計	51か店	37か店

(平均点61.6点)

(別添資料2)

お客さまアンケート調査

< アンケート結果 >

無回答者の割合は表示しておりません。

質問項目	選択肢	回答数	回答割合
質問1 佐賀銀行の商品・サービスで御存知頂いているものをお聞かせください。(該当するものが複数ございましたら、複数〇印をご記入ください。)	モテカカード	39	62.90%
	コンビニATM	50	80.65%
	決済用普通預金	38	61.29%
	長期固定住宅ローン(公庫買取型)	24	38.71%
	確定拠出年金	24	38.71%
	インターネット・モバイルバンキングサービス	27	43.55%
	法人インターネットバンキングサービス	40	64.52%
	スーパーパソコンサービス(SPC)	8	12.90%
	デビットカード	17	27.42%
	ホームページのリニューアル	7	11.29%
質問2 佐賀銀行の商品・サービスでご利用頂いているものをお聞かせください。(該当するものが複数ございましたら、複数〇印をご記入ください。)	モテカカード	5	8.06%
	コンビニATM	9	14.52%
	決済用普通預金	19	30.65%
	長期固定住宅ローン(公庫買取型)	0	0.00%
	確定拠出年金	1	1.61%
	インターネット・モバイルバンキングサービス	4	6.45%
	法人インターネットバンキングサービス	14	22.58%
	スーパーパソコンサービス(SPC)	6	9.68%
	デビットカード	3	4.84%
	ホームページのリニューアル	2	3.23%
質問3 佐賀銀行の得意先(融資)担当者は、お客さまのご要望に対して、親身に取り組んでいますか?	取り組んでいる	43	69.35%
	どちらかと言えば取り組んでいる	13	20.97%
	どちらかと言えば取り組んでいない	2	3.23%
質問4 佐賀銀行の得意先(融資)担当者は、お客さまのご要望に対して、お役にたっていますか?	役にたっている	43	69.35%
	どちらかと言えば役にたっている	12	19.35%
	どちらかと言えば役にたっていない	2	3.23%
質問5 佐賀銀行の窓口は気持ち良くご利用いただけますか?	気持ち良く利用できる	42	67.74%
	どちらかと言えば気持ち良く利用できる	19	30.65%
	どちらかと言えば気持ち良く利用できない	0	0.00%
	気持ち良く利用できない	0	0.00%
質問6 佐賀銀行の窓口担当者は、お客さまのご要望に対して、親身に取り組んでいますか?	取り組んでいる	33	53.23%
	どちらかと言えば取り組んでいる	28	45.16%
	どちらかと言えば取り組んでいない	0	0.00%
質問7 佐賀銀行のイメージとしてあてはまるものを教えてください。(該当するものが複数ございましたら、複数〇印をご記入ください。) 他行との比較でも構いません。	愛着がある	24	38.71%
	親しみやすい	29	46.77%
	信頼できる	32	51.61%
	便利である	27	43.55%
	愛想がいい	6	9.68%
	歴史がある	14	22.58%
	事務的である	6	9.68%
	説明がわかりにくい	1	1.61%
	融通が利かない	5	8.06%
	その他()	1	1.61%