

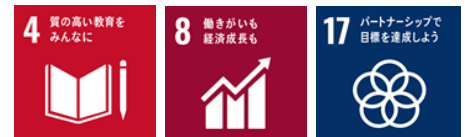
2023年7月26日

全国地方銀行協会が実施する NPS[®] アンケートで第 1 位を獲得！

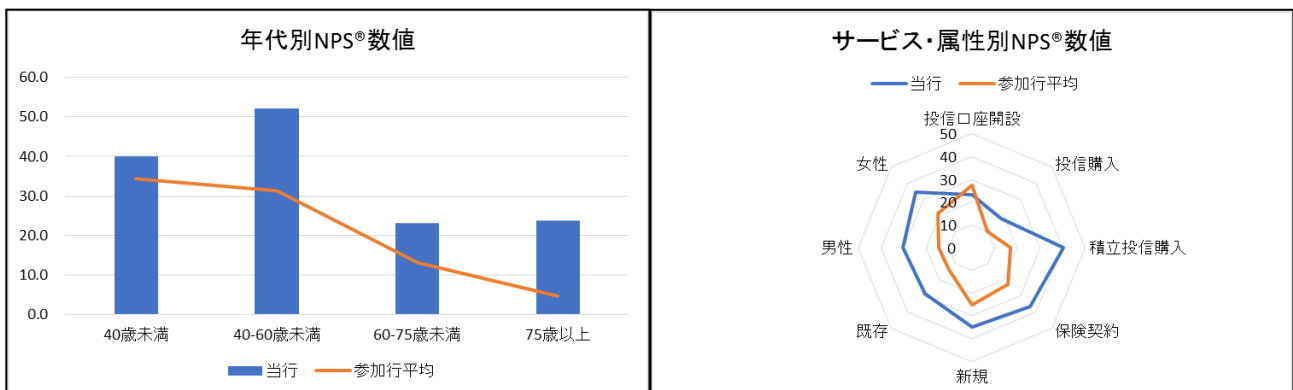
佐賀銀行（頭取 坂井 秀明）は、一般社団法人全国地方銀行協会が実施している NPS[®] アンケートにおいて、第 1 位という高評価をいただきましたので、お知らせいたします。

「NPS[®]（ネット・プロモーター・スコア）」とは、企業のブランドや商品に高い関心を持ち、周りにも担当者を勧めてくれるようなお客さま（ロイヤルカスタマー）を測定する指標です。お客さまが「家族や友人に勧める」行動を測る指標であり企業業績と相関があるとされています。

記



NPS[®] アンケート結果：当行 32.8（第 1 位）



年代別、サービス・属性別でも NPS[®] 数値は参加行平均を上回りました。コンサルティング営業をベースとして、お客さまニーズやライフプランに合った商品・サービスを提供した結果が 1 位につながりました。今後は投資口座開設手続きを WEB 上で完結できるソリューションの提供を検討し、お客さまの利便性向上を目指します。

NPS[®] 算出方法

- ①お客さまへ「担当者をご家族やご友人にもお勧めしたいと思いますか？」という質問を 0～10 の 11 段階で答えていただく
- ②批判者（0～6）、中立者（7～8）、推奨者（9～10）に分類
- ③推奨者の割合から批判者の割合を引いた割合が NPS[®]（推奨者の割合－批判者の割合＝NPS[®]）

※NPS[®] はベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です

以上

《本件に関するお問い合わせ先》
営業統括部 担当：松本
TEL 0952(25)4565
<https://www.sagabank.co.jp>