

THE BANK OF SAGA NEWS RELEASE

佐賀銀行 総合企画部

〒840-0813 佐賀市唐人二丁目7番20号

TEL 0952(25)4553

FAX 0952(26)7506

http://www.sagabank.co.jp

平成25年9月30日

お客さまアンケートの実施について

～お客さまのニーズをサービス等の向上施策に活かします～

佐賀銀行（頭取 陣内 芳博）は、本年4月からスタートした第14次中期経営計画で「元気で暖かい銀行、どこか違う銀行」を目指す姿としています。

その姿を実現するために、お客さまアンケートを実施し、商品・サービスの向上や改善、人材育成、チャネルの展開等、お客さまの真のニーズにお応えする施策に活かしていけるよう努めてまいります。

記

1. 概要

個人のお客さま8,000名、法人のお客さま3,000社、合計11,000先にアンケート調査を実施いたします。

調査対象	個人のお客さま	法人のお客さま
発送対象	当行お取引先 (佐賀・長崎地区、福岡地区)	当行お取引先 (佐賀・長崎地区、福岡地区)
調査方法	郵送調査	
アンケート 発送数	アンケート発送数：8,000名 〔佐賀・長崎地区 4,000名〕 〔福岡地区 4,000名〕	アンケート発送数：3,000社 〔佐賀・長崎地区 1,500社〕 〔福岡地区 1,500社〕
設問数	50問程度（前回と同様）	

2. アンケートの内容および実施機関

(1) 内容

アンケート調査票

アンケート調査票は、継続性を考慮し、前回のアンケート内容をベースとしつつ、8月初旬に実施した、お客さま座談会（グループインタビュー、3日間で個人のお客さま約50名、法人のお客さま約30社がご参加）の中でのご意見等も参考にして設計いたしました。

アンケート対象

当行のお取引先さま11,000先（無作為に選ばせていただきます）

(2) アンケート実施機関

お客さま座談会におけるインタビューおよびアンケート調査の集計・分析等は、NSフィナンシャルマネジメントコンサルティング株式会社（本社：東京都中央区新川）に委託しております。同社は、金融機関のマーケティングに関して専門的な知識を有する、調査・コンサルティング会社です。

以上

本件に関するお問合せ先

総合企画部（平石）

TEL 0952(25)4553

このまちで、あなたと



佐賀銀行

(別紙)

当行は、平成22年度にも総数5,000先(個人のお客さま4,000名、法人のお客さま1,000社)のお取引さまへのアンケートを実施いたしました。

その時のアンケートでは、「佐賀銀行」に対する総合的な満足度については、「やや満足」も含めて、個人のお客さま72.3%、法人のお客さま83.7%から評価をいただきました。

一方、「インターネットバンキング」や「情報提供」など、個別項目においては評価いただけなかった項目もありました。

お客さまのご意見やご要望を受けて、主に以下の施策等を実施いたしました。

商品・サービス

内 容	実施・予定等
金融商品の取扱いを全店(東京支店を除く)に拡大	平成22年12月
投資信託と定期預金の組み合わせ商品「さぎん がばいパック」の発売	平成23年1月
個人向けローン新商品「カードローン“Neoca”」の取扱開始	平成23年1月
当行ATMでのカードローンご利用限度額の増額手続き開始	平成23年6月
コンビニATMでのカードローンの取扱開始	平成23年10月
非対面型のカードローン「モビットSabio」の発売	平成24年2月
サガン鳥栖定期の発売	平成24年5月

情報提供

内 容	実施・予定等
投信運用会社等による地区別「資産運用セミナー」の開催	平成23年2月
金融商品販売支援システムの導入	平成23年8月
税制改正セミナーの開催(税理士、チーフFA)	平成25年3月
持外型タブレットの全店配備	平成25年10月予定
お客さまの財務分析結果を提供するサービス	平成25年度中

ホームページ・インターネットバンキング

内 容	実施・予定等
「さぎん法人インターネットバンキング」の機能拡充	平成22年11月
「さぎん法人外為Bサービス」の取扱開始	平成23年5月
見やすいHPへのリニューアル	平成23年9月
インターネット投信の取扱開始	平成24年6月
「さぎんインターネット・モバイルバンキングサービス」のスマートフォン対応	平成24年6月
インターネットバンキングによる「住宅ローン一部繰上サービス」の取扱開始	平成24年12月
「さぎん法人インターネットバンキング」のリニューアル	平成25年7月

店舗・ATMの利便性

内 容	実施・予定等
コンビニ(セブン銀行)ATMのご利用時間の延長	平成23年11月
当行ATMの休日稼働店の拡大	平成24年5月
さぎんパーソナルプラザ佐賀 15時以降、休日も営業」のオープン	平成24年9月
福岡マイホームセンターの休日営業開始	平成24年12月
武雄マイホームセンターの新設と佐賀県内全マイホームセンターの休日営業の開始	平成25年2月
コンビニATM(イーネット、ローソン)との新たな提携	平成25年2月

このまちで、あなたと



佐賀銀行