

平成26年1月29日

## 「お客さまアンケート」の結果報告（速報）について

佐賀銀行（頭取 陣内 芳博）は、お客さまから広くご意見を頂戴し、今後のサービス向上などの参考とさせていただくため「お客さまアンケート」を実施いたしましたので、実施内容と調査結果について、その概要をお知らせいたします。

記

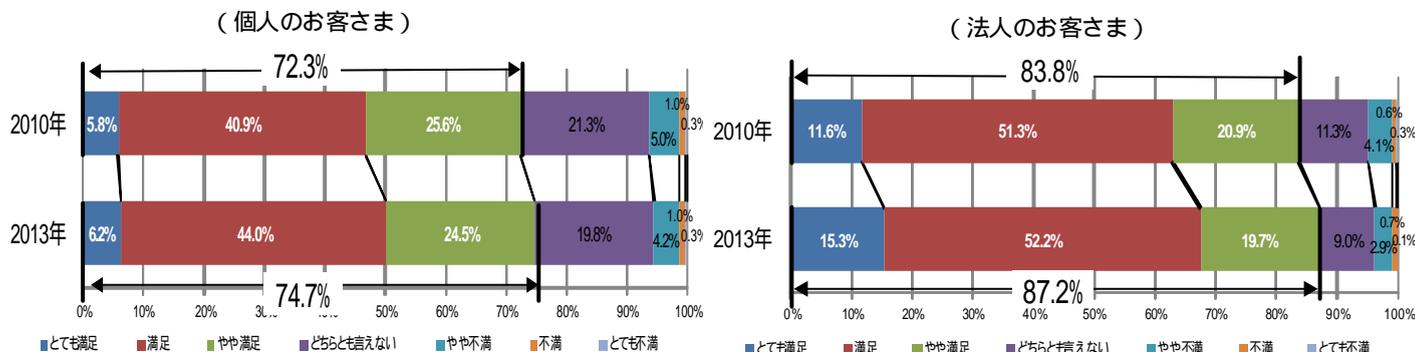
### 1. お客さまアンケートの実施内容

- (1) 期間 平成25年10月7日（月）～10月23日（水）
- (2) 委託会社 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
- (3) 方法 お取引いただいている個人・法人のお客さまに郵送（無記名）でアンケート

	個人のお客さま	法人のお客さま	合計
発送数	8,000 通	3,000 通	11,000 通
ご回答いただいた数	2,174 通	1,125 通	3,299 通
ご回答いただいた率	27.2%	37.5%	29.9%

### 2. 調査結果（概要）

当行に対する総合的な満足度については、個人のお客さまの74.7%（前回比2.4%増加）、法人のお客さまの87.2%（同比3.4%増加）から評価をいただきました。



一方で、個人・法人の両方のお客さまから当行の商品やサービスをもっと知っていただけるようにすべきことや、「資産運用」や「事業承継」、「取引先紹介」等のお客さまのお役に立てる情報をさらにご提供すべき等のご指摘をいただきました。

上記を含め、今回のアンケートにてお客さまからいただきましたご意見、ご要望につきましては、今後、さらに地区別・チャネル別分析などを行い、「すぐ取組むもの」、「長期的に取組むもの」等に整理し取組んでまいります。

以上

本件に関するお問合せ先

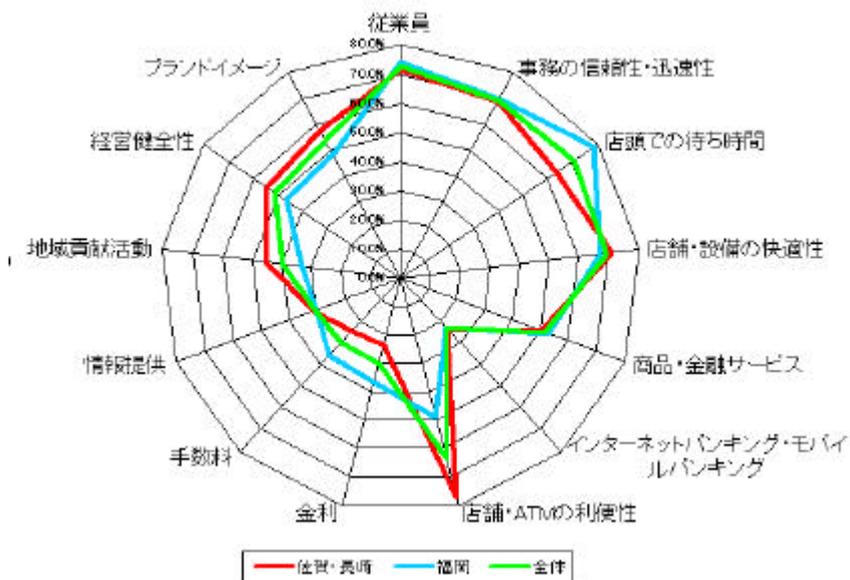
総合企画部（平石）  
TEL 0952(25)4553

## 《項目毎の満足度について》

## 1. 個人のお客さま

「従業員（行員）」に対する評価は一定の評価をいただきましたが、「インターネットバンキング・モバイルバンキング」「情報提供」「商品・金融サービス」の満足度はまだ低く、お客さまにご認知頂くことも含めて努力が必要であると考えます。

また、「情報提供」に加え「金利」や「手数料」、福岡地区における「店舗・ATMの利便性」の満足度は充分とは言えず改善が必要だと考えます。



## 2. 法人のお客さま

「従業員（行員）」の満足度は高い評価をいただきました。

また、「事務の信頼性・迅速性」「借入希望に対する回答の速さ」「融資姿勢の一貫性・安定性」においても一定の評価を頂きました。

その一方で「情報提供」「法人インターネットバンキング（FB）」「商品・金融サービス」の満足度は低く、お客さまにご認知頂くことも含めて努力が必要と考えます。

