

# みなと銀行「法人営業に関するお客さまアンケート」

(2009年10月実施)

## 結果のご報告

弊行では利用者満足度調査として「法人営業に関するお客さまアンケート」を実施いたしました。

弊行といたしましては、お客さま満足度の更なる向上を目指し、頂戴いたしました貴重なご意見につきましては、今後の取り組みに反映させ、努力してまいります。

今後ともご支援、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2010年 2月

株式会社 みなと銀行

### < 調査概要 >

- ・ 調査対象： 弊行お客さま企業
- ・ 調査方法： アンケート郵送、ご記入後に郵送回収
- ・ 回答期間： 2009年10月6日～10月26日(投函期限)
- ・ 発送総数： 3,000社
- ・ 回答数 : 1,004社

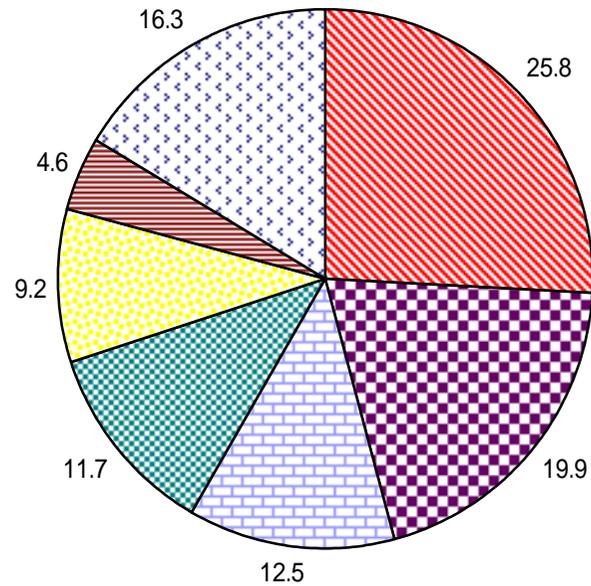
## ご回答いただいたお客さまについて

本アンケートにご回答いただいたお客さまの業種分布は、製造業が約26%、卸売業が約20%となっております。  
お客さまの地域分布は、神戸中地区が約25%、阪神地区が約13%、西播地区が約12%、それ以外の兵庫県地域が約39%、兵庫県外が約11%となっております。

### 業種

(回答社数1004社)

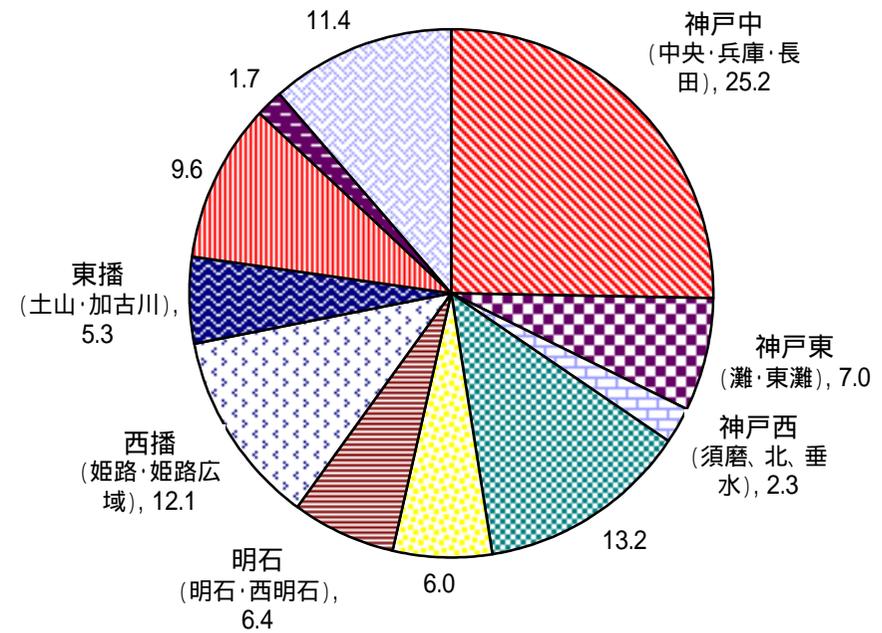
(%)



### 地域

(回答社数1004社)

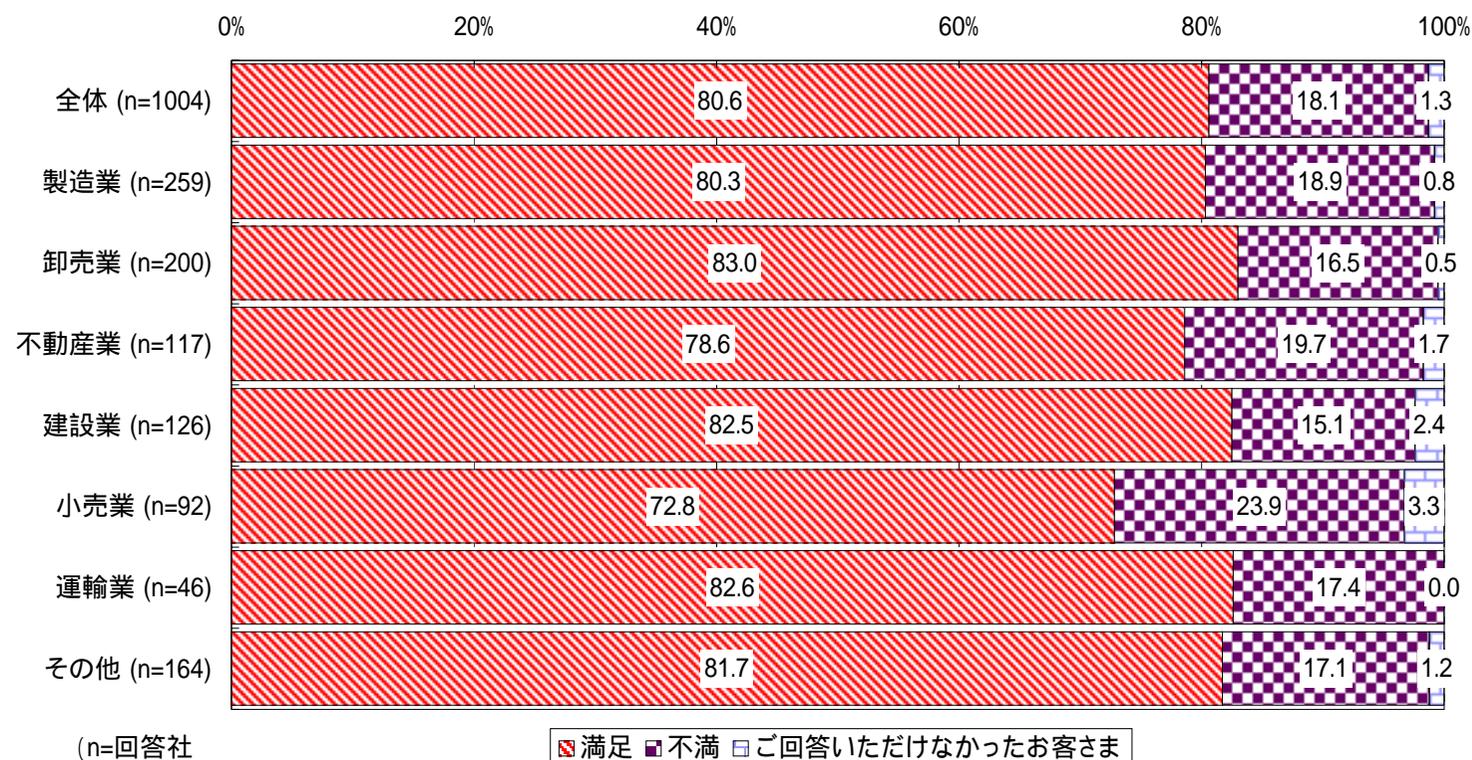
(%)



## 総合満足度について

弊行の全体的な評価としては、約80%のお客さまからご満足との回答をいただきました。  
一方、20%弱のお客さまからは不満との評価をいただいております。  
弊行では、本アンケート結果の十分な活用を通じて、お客さまのご期待にお応え出来るよう努めて参ります。

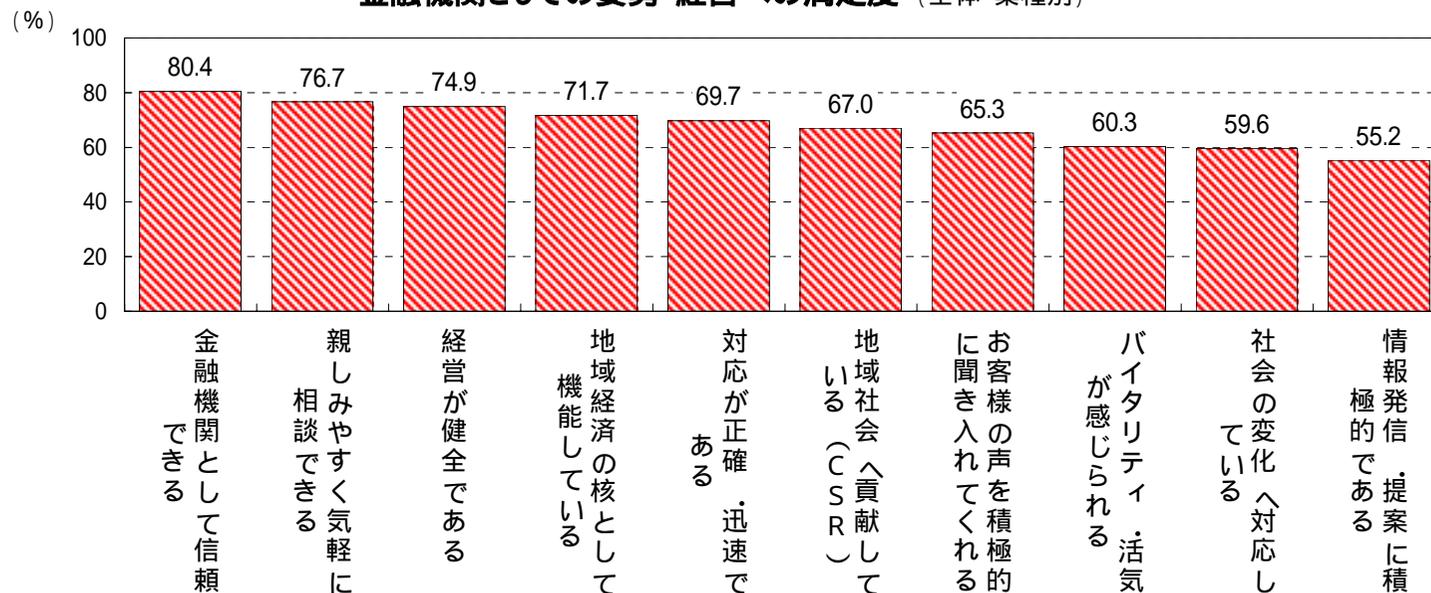
### 総合満足度 (全体・業種別)



## 個別項目の満足度について (1) 金融機関としての姿勢・経営

金融機関としての姿勢・経営についての個別項目の満足度をお尋ねしたところ、「金融機関として信頼できる」に最も多くご満足いただいているという結果になりました。また、「親しみやすく気軽に相談できる」、「経営が健全である」がこれに続いています。

金融機関としての姿勢・経営への満足度 (全体・業種別)

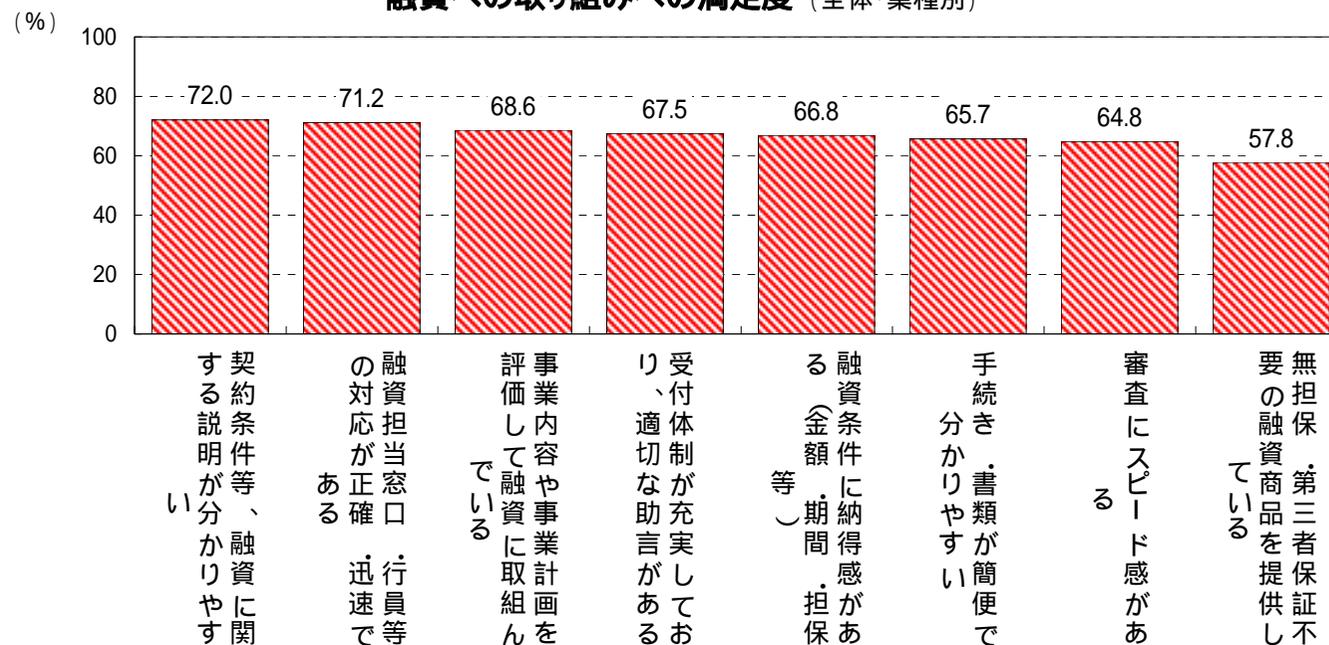


TOTAL	金融機関として信頼できる	親しみやすく気軽に相談できる	経営が健全である	地域経済の核として機能している	対応が正確・迅速である	地域社会へ貢献している(CSR)	お客様の声を積極的に聞き入れてくれる	バイタリティ・活気が感じられる	社会の変化へ対応している	情報発信・提案に積極的である
全体 (n=1004)	80.4	76.7	74.9	71.7	69.7	67.0	65.3	60.3	59.6	55.2
製造業 (n=259)	74.9	74.1	73.7	66.0	68.7	64.9	62.5	58.3	56.0	53.7
卸売業 (n=200)	84.0	79.0	74.5	74.5	71.0	69.5	69.0	62.5	64.0	60.5
不動産業 (n=117)	71.8	70.1	67.5	61.5	65.8	59.0	59.8	59.0	51.3	48.7
建設業 (n=126)	85.7	79.4	84.1	80.2	77.8	76.2	69.8	71.4	69.0	63.5
小売業 (n=92)	73.9	75.0	66.3	66.3	64.1	63.0	56.5	52.2	52.2	47.8
運輸業 (n=46)	89.1	80.4	80.4	84.8	65.2	73.9	71.7	65.2	60.9	56.5
その他 (n=164)	87.8	80.5	78.7	77.4	70.7	66.5	68.9	56.1	62.2	53.0

## 個別項目の満足度について（2）融資への取り組み

融資への取り組みについての個別項目の満足度をお尋ねしたところ、「契約条件等、融資に関する説明が分かりやすい」、「融資担当窓口・行員等の対応が正確・迅速である」によりご満足いただいているという結果になりました。他の項目につきましてもご満足との回答をいただいております。

融資への取り組みへの満足度（全体・業種別）



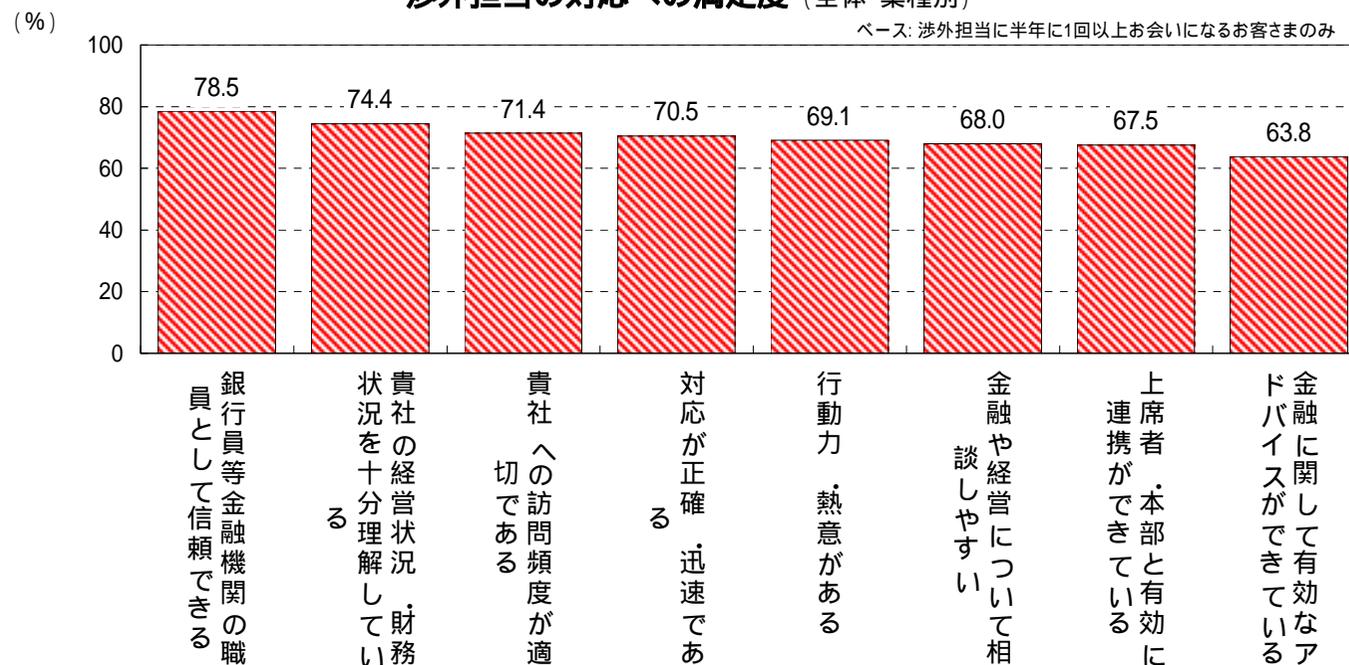
	契約条件等、融資に関する説明が分かりやすい	融資担当窓口・行員等の対応が正確・迅速である	事業内容や事業計画を評価して融資に取組んでいる	受付体制が充実しており、適切な助言がある	融資条件に納得感がある（金額・期間・担保等）	手続き・書類が簡便で分かりやすい	審査にスピード感がある	無担保・第三者保証不要の融資商品を提供している
全体 (n=1004)	72.0	71.2	68.6	67.5	66.8	65.7	64.8	57.8
製造業 (n=259)	68.7	69.1	66.4	64.9	61.8	61.4	61.4	58.3
卸売業 (n=200)	75.0	75.5	73.5	69.5	74.0	70.5	72.5	65.0
不動産業 (n=117)	68.4	67.5	64.1	64.1	59.8	65.0	57.3	40.2
建設業 (n=126)	75.4	76.2	70.6	73.8	67.5	74.6	66.7	65.1
小売業 (n=92)	69.6	67.4	62.0	62.0	63.0	59.8	59.8	53.3
運輸業 (n=46)	80.4	76.1	69.6	71.7	78.3	67.4	73.9	65.2
その他 (n=164)	72.6	68.9	71.3	68.9	69.5	63.4	65.2	55.5

## 個別項目の満足度について（3）渉外担当の対応

渉外担当の対応についての個別項目の満足度をお尋ねしたところ、「銀行員等金融機関の職員として信頼できる」に最も多くご満足いただいているという結果になりました。  
 また、「貴社の経営状況・財務状況を十分理解している」がこれに続いています。  
 弊行では、より多くの項目でご満足とのお声をいただけるよう、今後も努力してまいります。

### 渉外担当の対応への満足度（全体・業種別）

ベース: 渉外担当に半年に1回以上お会いになるお客さまのみ

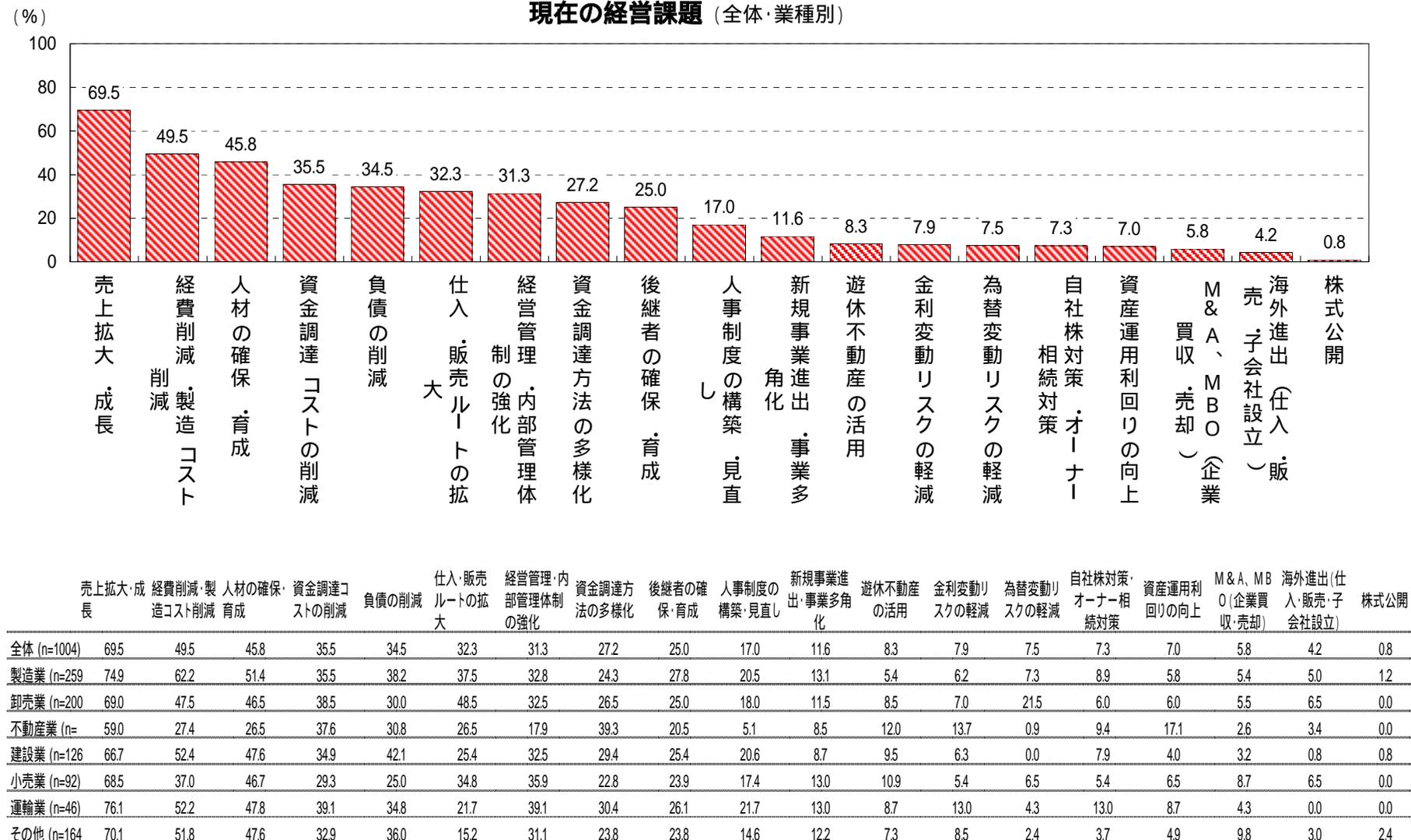


	銀行員等金融機関の職員として信頼できる	貴社の経営状況・財務状況を十分理解している	貴社への訪問頻度が適切である	対応が正確・迅速である	行動力・熱意がある	金融や経営について相談しやすい	上席者・本部と有効に連携ができている	金融に関して有効なアドバイスができている
全体 (n=925)	78.5	74.4	71.4	70.5	69.1	68.0	67.5	63.8
製造業 (n=242)	78.9	73.1	73.6	68.6	67.4	63.6	68.2	61.6
卸売業 (n=188)	81.4	81.4	76.1	74.5	72.3	72.3	71.3	68.1
不動産業 (n=108)	83.3	79.6	75.0	75.0	76.9	71.3	68.5	65.7
建設業 (n=118)	78.0	72.0	70.3	76.3	69.5	72.0	69.5	71.2
小売業 (n=81)	72.8	61.7	59.3	63.0	59.3	61.7	59.3	55.6
運輸業 (n=44)	75.0	75.0	72.7	70.5	68.2	65.9	70.5	61.4
その他 (n=144)	75.0	72.2	66.0	64.6	67.4	68.1	62.5	59.7

## 現在の経営課題について

お客様の約70%が現在の経営課題として、「売上拡大・成長」を挙げられております。  
 「経費削減・製造コスト削減」、「人材の確保・育成」がこれに続いています。  
 その他、お客様のニーズは多岐に亘ります。御社の経営課題について、是非ともみなと銀行にご相談ください。

現在の経営課題 (全体・業種別)



あてはまる項目をいくつでもご回答いただき、集計しています。