

平成 20 年 1 月 23 日

各 位

株式会社みなと銀行

「お客様の声 1 万人アンケート」の実施について

■ 「お客様の声 1 万人アンケート」を実施しますのでお知らせいたします。

当行は、金融・情報サービスの提供を通じて、地域に貢献していくことを経営理念として掲げ、お客様の幅広いニーズにお応えしていくため、金融サービスの拡充に努めております。

本アンケートは、当行の現状についてお客様の忌憚のないご意見を伺いたく、年 1 回実施させていただいているものです。

※昨年 1 月実施のアンケート結果（概要）は、別紙（添付資料）のとおりです。

当行では、アンケート結果を踏まえ、地域のみなさまのお役に立つ金融機関として、より一層のサービス向上に努めてまいります。

「お客様の声 1 万人アンケート」概要

| | |
|--------------------|--|
| アンケート名 | 「お客様の声 1 万人アンケート」 |
| 対象者 | みなと銀行のお客さま 計 10,000 人・社 ※個人：7,000 人、法人：3,000 社（無作為に抽出） |
| 方法 | 郵送方式 |
| 発送日 | 平成 20 年 1 月 23 日（水） |
| 締切日 | 平成 20 年 2 月 7 日（木） |
| 主な質問内容 | <ul style="list-style-type: none">● 店舗や A T M ネットワーク充実度について● 商品やサービスの品揃えについて● 行員の対応について● ご利用時のご不満について 等 <p>（個人のお客さまには約 40 問、法人のお客さまに約 50 問） ※なお、ご回答用紙は無記名式で、質問にもお客さまを特定できるものは含まれておりません。</p> |
| アンケートに関する お問合せ先 | みなと銀行「お客様の声 1 万人アンケート」事務局 電話番号：0120-166-226 受付時間：9:00～17:00（除く土日祝日） |

以 上

当行ではお客さま満足度調査として、昨年に引き続き、第2回「お客さまの声1万人アンケート」を実施いたしました。 <実施時期・・・平成19年1月>

アンケートの概要

対象先
個人7,000先(回答数2,864先)・・・回答率40.9%
法人3,000先(回答数 936先)・・・回答率31.2%

主なアンケート内容
 当行への総合満足度
 商品やサービスの品揃え
 行員の応対
 ご利用時のご不満 等
 店舗やATMネットワーク充実度
 営業面でのお客さまサービス
 当行の認知度

主なご意見

お客さまの総合満足度について

総合的に判断して当行とのお取引に「とても満足」「満足」とのご回答は、個人のお客さまで38.1%、法人のお客さまで38.6%となっています。

「やや満足」とのご回答も加えると、個人のお客さまで77.0%(前回75.5%)、法人のお客さまで72.0%(前回69.2%)と7割以上のお客さまが「当行に満足している」とのご回答をいただきました。

しかし一方で、6割弱のお客さまが、当行ご利用時に何らかの不満を感じた経験をお持ちのご意見もいただいております。

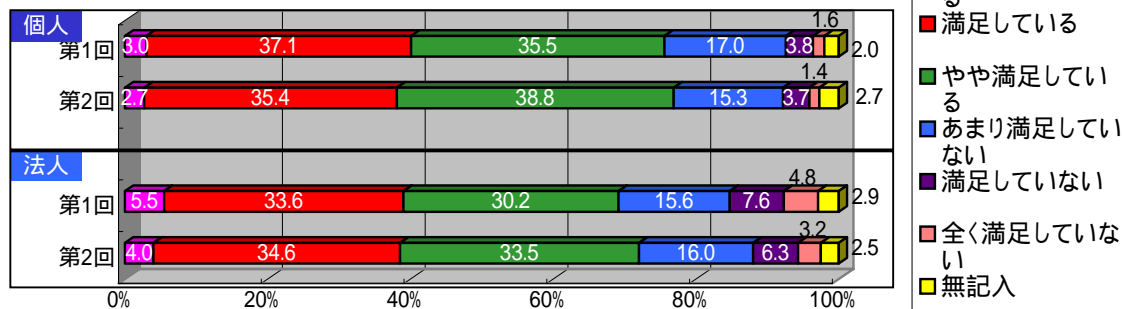
今後とも、多くのお客さまから「とても満足」「満足」とのご回答をいただけるようお客さま満足度向上に努めて参ります。

個別の評価項目について

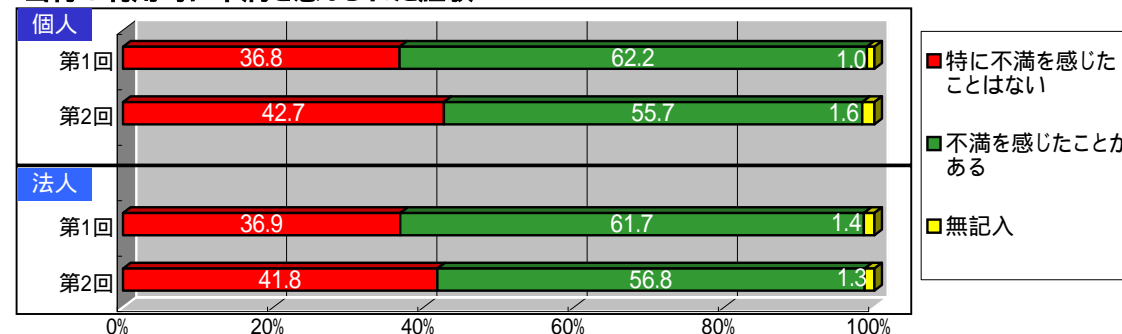
- ・総合満足度とほぼ同様のご意見となっています。
- ・前回(第1回)アンケートとの比較
(「とても評価」「評価」「やや評価」の合計比較) 単位:(%)

| | 個人 | 法人 |
|-----------------|------|------|
| 店舗やATMネットワーク充実度 | +1.6 | +1.2 |
| 商品やサービスの品揃え | +0.7 | +2.5 |
| 営業面でのお客さまサービス | +1.8 | +4.8 |
| 行員の応対 | +0.2 | +4.7 |
| 当行の認知度 | +0.3 | 2.1 |

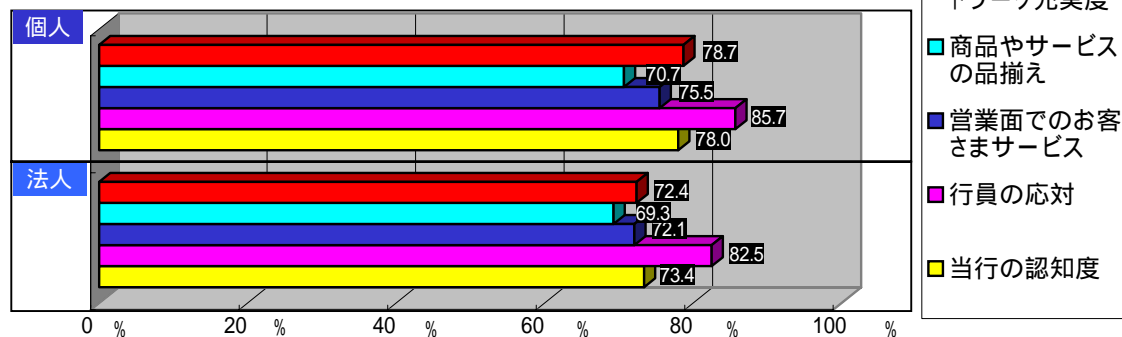
<総合満足度>



<当行ご利用時に不満を感じられた経験>



<個別の評価項目:「とても評価」「評価」「やや評価」の合計> (第2回)



お客様の声を業務改善や商品開発に活かします。

お客様が充実・改善を望まれる事項

1.お客様の声をお聞きする体制の整備

2.担当者による差がない均質な説明

3.電話・FAX・インターネットでの専用窓口・サービス

4.独自の商品・サービス、魅力的な金利・手数料

5.適切なアドバイス・助言

当行では次の取組を実施してまいります。

1.お客様の声のCS向上策への反映

お客様の声をお聞きし、CS向上に反映させるため、全店に「お客様ご意見カード」を設置いたしました。(19年6月)

2.教育・研修の充実

本部支援によるOJT・各種研修等で、お客様へのご提案・ご説明能力を強化いたします。

3.チャネルの拡大

インターネット・テレホン専用「海岸通支店」を開設し、ご来店いただかなくともお取引いただけるようになりました。(19年4月)

4.商品・サービスの多様化

インターネット・テレホン専用「海岸通支店」にて「特別金利定期預金」を発売いたしました。(19年4月) 今後もお客様にご支持いただける商品・サービスの開発を行います。

5.お客様への営業サポートの充実

当行初の海外拠点となる「上海駐在員事務所」を開設いたしました。(19年4月) お客様の中国進出に対するサポートや中国の経済・金融に対する調査・情報提供に努めます。

18年度の主な取組み

「お客様の声データベース」の導入

18年10月より全店に「お客様の声データベース」を導入し、お客様の声を幅広く集積し、金融サービスの品質向上を図る態勢を整備いたしました。

チャネルの拡大

18年1月よりセブン銀行とのATM提携を実施し、お客様に、より便利にご利用いただけるようにいたしました。

商品の多様化

18年4月よりお取引内容に応じ金利・手数料の優遇を行う「みなとプレミアム普通預金」の取扱開始。
18年7月より「レディース住宅ローン」の取扱開始。
18年8月より投資信託「兵庫応援バランスファンド」(当行専用ファンド)の販売開始。
19年1月より「みなとITサポートローン」の取扱開始。

「CS向上策の推進強化」、「教育・研修の充実」についても、従来以上に取組みを強化しております。