

平成20年11月26日
北海道銀行

利用者満足度アンケート実施結果の概要

1. 利用者満足度アンケートの実施内容について

- (1) 調査実施時期 平成20年9月12日～9月16日(5日間)
- (2) 調査方法 調査機関に外部委託し、同機関の会員向けにインターネットでアンケート調査を実施。回答者のうち、主として当行をご利用いただいているお客さまの回答結果を分析。
- (3) 対象者 アンケート対象者は道内各地域の人口構成に準拠して抽出。
- (4) 回答数 対象者数 1,700 名
回答者数 1,283 名 (回答率 75.5%)
うち主として当行をご利用いただいているお客さま 236 名

(5) おもな質問事項

取引金融機関に対する総合的なイメージ

個別項目の評価

- ・ 店舗、ATMの設置状況、営業時間
- ・ 窓口の接客態度、事務対応
- ・ 商品、サービスの品揃え、手数料、申し込み手続き
- ・ キャッシュカード、ATMのセキュリティ
- ・ 地域貢献への取り組み状況

2. 利用者満足度アンケート実施結果の概要について

当行をご利用のお客さまから見た当行の総合的なイメージは、「とても良い」やや良い」が 41.5%、「普通」が 55.5%、「やや悪い」「とても悪い」が 2.6%となっております。

「店舗、ATMの場所の身近さ」の項目については、店舗が 8割弱、ATMが 9割弱のお客さまから「身近にある」と高い評価をいただいております。

「窓口の接客態度、事務対応」の項目は、約 4割のお客さまが「接客態度が良い」「対応が迅速的確」との回答をいただいているのに対し、いずれも約 5割のお客さまが「どちらともいえない」と回答されており、今後とも改善に努めてまいります。

「商品、サービスの品揃え、手数料、」の項目では、品揃えが「充実している」が 22.5%、手数料が「安い」が 7.6%、「高い」が 31.8%となっております。従来からご要望の多かった手数料の優遇につきましては、本年 4月より 個人のお客さまの取引優遇サービス「ステップ Do」を全面的にリニューアルし、対象となるお取引の条件を大幅に緩和し住宅ローンや投資信託等（残高条件あり）をご利用のお客さまもATM時間外手数料が無料になる等、優遇内容をさらに拡大、充実させていただいております。

アンケートの詳細な実施結果については後記 3.のとおりですが、北海道銀行では今後ともお客さまの満足度向上に向け質の高いサービスの実現に取り組んでまいります。

3. アンケートの調査結果

(1) 総合的なイメージ

北海道銀行の イメージについて	とても良い	やや良い	普通	やや悪い	とても悪い
	11.4%	30.1%	55.5%	1.3%	1.3%

(2) 個別項目の評価

店舗の場所の身近さについて	店舗が身近にある	どちらともいえない	店舗が身近にない
	77.5%	11.0%	11.4%

ATMの場所の身近さについて	ATMが身近にある	どちらともいえない	ATMが身近にない
	86.0%	10.6%	3.4%

ATMの営業時間について	営業時間が長い	どちらともいえない	営業時間が短い
	26.3%	56.8%	16.1%

窓口での接客態度について	接客態度が良い	どちらともいえない	接客態度が悪い
	44.9%	52.1%	1.7%

窓口での事務対応について	迅速的確である	どちらともいえない	迅速的確でない
	39.8%	53.0%	4.2%

商品・サービスの品揃えについて	充実している	どちらともいえない	不十分
	22.5%	72.9%	3.8%

商品・サービスの手数料について	手数料が安い	どちらともいえない	手数料が高い
	7.6%	58.5%	31.8%

商品・サービスの申し込み手続きについて	手続きが簡単	どちらともいえない	手続きが面倒
	15.7%	70.3%	13.6%

キャッシュカード・ATMなどのセキュリティについて	セキュリティ面が安心	どちらともいえない	セキュリティ面が不安
	30.9%	57.2%	11.4%

窓口での商品・サービスに関する説明について	いつも十分	不十分な時もある	いつも不十分	わからない
	30.5%	43.2%	0.8%	25.0%

地域貢献への取り組みについて	取り組んでいる	どちらともいえない	取り組んでいない	知らない
	38.1%	25.4%	7.6%	27.1%

4.お客さまの声を反映した取り組み事例 (前回調査以降)

【お客さまがお取引する際の安心度の向上】

取組事項	実施時期	具体的内容
ビジネスWEBサービスで電子証明書を導入	19年 11月	インターネットの世界で最もセキュリティが高いといわれている電子証明書を導入し、安心してご利用いただけるようになりました。
バリアフリー化	19年 12月～	お客さまの声を踏まえ、店舗入口の段差解消のためのスロープの設置工事や自動ドア化を当初計画よりも前倒して実施しております。 店舗新設にあたっては、身障者のための点字タイルや車椅子対応のトイレを設置しております。
テレホンバンキングで本人確認方法を変更	20年 3月	偽造CDカードによるテレホンバンキング利用を防止するため、キャッシュカード暗証番号による本人確認を廃止し、通帳最終記帳残高方式に切替しました。
キャッシュカード紛失受付窓口の24時間365日対応の実施	20年 3月	電話によるキャッシュカード等の紛失・盗難事故受付時間を24時間、365日に拡大し、お客さまが夜間や年末年始でも安心していただける体制にしました。
「振り込め詐欺被害者救済法」に基づく対応	20年 6月	振り込め詐欺等の被害金が入金された預金口座については、インターネットを通じて被害に遭われた方へ周知するとともに、口座残高が1,000円以上の先について、被害者の方へ被害回復分配金の支払を順次行っています。
「通帳・インターネット不正引出」に対する補償対応	20年 7月	不正利用被害への補償対応を実施するとともに、9月からは事故受付の24時間対応を実施し、迅速な利用停止により、被害を防止する態勢としました。
店内ATMコーナーでの振込め詐欺防止放送の開始	20年 10月	店内ATMコーナーにおいて、BGMの合間に振込め詐欺を防止するメッセージを放送し音声による注意喚起を行っております。

【接遇対応力の向上】

取組事項	実施時期	具体的内容
最高の笑顔キャンペーン	19年 1月～	窓口等での対応ならびに好感度の改善・向上を目的として、全店において「最高の笑顔キャンペーン」を展開しております。お客さまよりご意見を頂戴し改善に活かす「手配りアンケート」の実施、北陸銀行との相互「店頭観察」の実施、電話対応改善運動など、お客さまによりご満足いただける営業体制の確立に取り組んでおります。

【お客さまの利便性向上に向けた商品・サービスの開発】

取組事項	実施時期	具体的内容
ビジネスWEBサービスの機能向上の実施	19年 11月	法人のお客さまの入出金明細のご提供期間を拡大し、より便利にご利用いただけるようになりました。
ビジネスWEBデータ伝送サービスの取扱開始	19年 11月	ビジネスWEBリアルサービスとのシングルサインオンの実現、土曜日受付、総合振込の受付時限延長を行いました。
医療関連支援事業の開始	19年 12月	病院、診療所、介護施設、高齢者向け住宅等の開設地周辺情報等をご提供する「診療圏分析サービス」の取扱いを開始いたしました。
新ステップDα、Dαポイントクラブの取扱開始	20年 4月	取引優遇サービスであるステップDαの優遇条件を大幅に緩和し、各種優遇を受けやすい内容に変更いたしました。 また、ステップDαの各ランクに応じて毎月ポイントが貯まり、提携企業のサービス等に利用できるポイントシステム「Dαポイントクラブ」を新たに導入いたしました。
マルチメディア情報システム（メディアDo）の導入	20年 4月	営業店のロビーにディスプレイを設置し、当行商品内容の他、ニュース・マーケット情報等の各種情報のご提供を行っております。
医療・がん保険の取扱開始	20年 6月	お客さまのライフサイクルに合わせたニーズにお応えするため、医療保険、がん保険の取扱を開始いたしました（平成20年10月末現在53か店でお取扱中）。
農業者向け協調融資「ミチコちゃん」の取扱開始	20年 6月	農業者の方向けに農林漁業金融公庫（現：日本政策金融公庫）との協調融資商品である「ミチコちゃん」の取扱を開始いたしました。
「食」の特別商談会の実施	20年 8月 20年 9月	農業生産者のための「北海道の「食」特別商談会 IN十勝」（8月）を初めて開催したほか、「第5回北海道の「食」特別商談会」（9月）を開催いたしました。
店内ATMコーナーでの商品情報提供開始	20年 10月	店内ATMコーナーにおいて、音声による当行商品情報の提供を開始いたしました。

以上