平成 28 年 5 月 20 日
株式会社 神奈川銀行

「お客様店頭アンケート」の結果について

神奈川銀行では、中期経営計画の柱として「地域の皆さまから信頼され、支持され、地域とともに発展する銀行」を目指しており、お客様の声をより幅広く知るために「お客様店頭アンケート」を実施させていただきましたので、その結果をお知らせいたします。

ご協力いただきましたお客様には厚く御礼申し上げます。

皆様から頂戴しました数多くの貴重なご意見・ご要望等は、今後の商品開発をはじめサービスの充実に活用させていただきます。また、経営、広報活動等にも反映させていただき、地域の皆様とともに発展できる銀行を目指し、より一層の努力をしてまいります。

記

お客様店頭アンケートの概要

1. 実施方法

今回のアンケート調査は、前年同様に行員の対応、店頭・店内の美化状況に対するご意見をいただくとともに、お客様にとって必要なサービスを提供させていただくために、お客様が銀行を利用する際に重視されている項目等に関するご質問も織り込んだ形で実施いたしました。

(1) 調査対象

当行 34 店舗の店頭にお越しいただいた不特定多数のお客様

(2) 調査期間

平成 28 年 2 月 8 日 ～ 平成 28 年 2 月 26 日

(3) 調査方法

店頭窓口にてお客様に直接アンケート用紙をお渡しし、無記名でご回答いただいたアンケート用紙を回収 BOX にご投函いただいく形式にて調査を行いました。

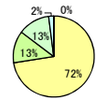
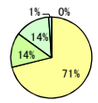
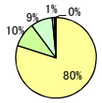
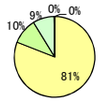
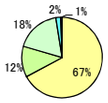
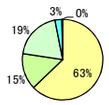
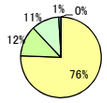
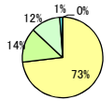
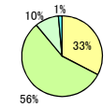
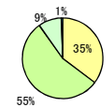
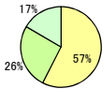
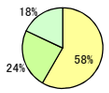
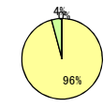
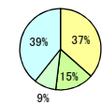
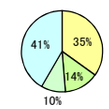
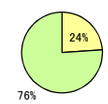
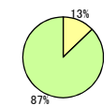
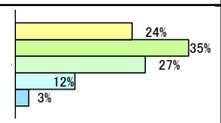
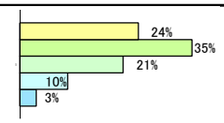
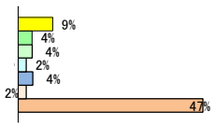
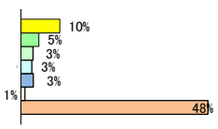
2. アンケート調査の回収実績

2,174 通

3. アンケートの主な調査項目・結果

別紙の資料をご参照下さい。

店 頭 ア ン ケ ー ト 集 計 結 果（平成28年2月8日～平成28年2月26日）

質問内容	回答内容	件数	28年2月　回答数 2,174	件数	27年2月　回答数 2,228	対応
1．当店のATMコーナー・ロビー・店内はきれいであると思われますか？	①きれい	1,575		1,564		・「きれい」とご回答になった方と、「ややきれい」とご回答になった方を合わせると、昨年同様85%となりました。今後とも更なる店内の美化に取り組んで参ります。
	②ややきれい	277		306		
	③普通	275		308		
	④やや汚い	43		22		
	⑤汚い	1		0		
2-(1)．窓口は気持ちの良い挨拶が出来ていますか？	①良い	1,743		1,764		・窓口の応対については、「良い」というご回答が81%→80%となり、「やや良い」と合わせて91%→90%となりました。昨年同様に高いご評価をいただきましたが、今後ともマナー向上に努めます。
	②やや良い	215		225		
	③普通	191		187		
	④やや悪い	17		4		
	⑤悪い	15		0		
2-(2)．窓口でのお待ち時間は混雑状況からみてご理解いただける時間内でしたか？	①良い	1,454		1,358		・窓口でのお待ち時間については、「良い」というご回答が63%→67%となり、「やや良い」というご回答が15%→12%となりました。窓口システムの更新等に対してご評価いただきましたが、引き続き、お待たせする時間を極力短縮するよう、努力して参ります。
	②やや良い	268		316		
	③普通	390		421		
	④やや悪い	42		59		
	⑤悪い	11		8		
2-(3)．窓口でのお手続は迅速で、わかりやすいご案内となっていますか？	①良い	1,638		1,580		・窓口のお手続きについては「良い」というご回答が76%「やや良い」と合わせて88%となりました。窓口応対については今後ともCS向上に向けた取り組みや、応対マナー等の向上に取り組んで参ります。
	②やや良い	266		300		
	③普通	242		257		
	④やや悪い	20		24		
	⑤悪い	0		0		
3-(1)．ポスター等の掲示状況について	①レイアウト等が工夫されていて見やすい。	681		724		・ポスター等の掲示状況については「見やすい」というご回答が33%・「違和感はない」というご回答が56%となっています。今後もCS向上に向けた取り組みとして、店内レイアウト等改善に取り組んで参ります。
	②レイアウト等はある程度見やすく違和感はない。	1,176		1,124		
	③レイアウト等に工夫が欲しいが、違和感はない。	201		189		
	④レイアウトが悪くまた汚れが目立つ。	29		12		
3-(2)．ポスター・チラシ等の内容について	①ポスター・チラシ等の内容が参考になったことがある。	1,145		1,146		・ポスター等の内容については「参考になった」というご回答が57%となっています。一方で「参考にならない」というご回答は26%となっています。今後も内容改善に取り組み、お客様に有益な情報をご提供できるよう取り組んで参ります。
	②ポスター・チラシ等の内容が参考になったことはない。	515		465		
	③ポスター・チラシ等は見たことがない。	330		353		
3-(3)．ご来店しやすい店舗となっていますか。	①ご来店・利用しやすい。	1,921		1,952		・「ご来店しやすい店舗となっていますか」という質問に対して、96%と昨年同様に高いご評価をいただきましたが、今後ともCS向上に取り組んで参ります。
	②ご来店・利用しにくい。	85		77		
4．当行のキャッシュカードが横浜銀行・セブン銀行のATMで手数料無料となることをご存じですか？	①両方知っている	760		725		・当行のキャッシュカードについて、横浜銀行及びセブン銀行での利用が可能なことをご存知の方は、年々増加し37%に達しました。 ※キャッシュカードの利便性について、お客様への周知活動を積極的に行い、認知度のさらなる向上を図って参ります。
	②横浜銀行は知らなかった	321		286		
	③セブン銀行は知らなかった	185		201		
	④両方知らない	819		864		
5．休日のATM利用可能時間が銀行営業日と同じく8:00～21:00までに拡大されたことをご存じですか？	①知っている	487			（未設定）	・平成28年1月1日から、当行の休日のATM利用可能時間が従来の9:00～17:00から、8:00～21:00へ拡大しました。 ※キャッシュカードの利便性について、お客様への周知活動を積極的に行い、認知度のさらなる向上を図って参ります。
	②知らなかった	1,546				
6．個人向けインターネットバンキング「ダイレクトバンキング」の振込手数料が引き下げられたことをご存知ですか？	①知っている	255			（未設定）	・窓口でのお手続き後、お客様のパソコンや携帯電話等から振込を実行できる「ダイレクトバンキング」について、 お客様への周知活動を積極的に行い、認知度のさらなる向上を図って参ります。
	②知らなかった	1,732				
7．当行で下記の金融商品の取り扱い（会社紹介を含みます）をしていることをご存じですか。	①終身保険	519		539		・当行で取り扱っている商品については「医療・がん保険」のご回答が一番多く35%となりました。また「投資信託」「NISA口座」のご回答も増加しました。今後とも商品ラインナップの拡充・周知を図り、お客様のライフプランの実現を目指して参ります。
	②医療・がん保険	770		784		
	③投資信託	577		470		
	④NISA口座	265		218		
	⑤浜銀TT証券㈱の紹介	59		74		
8．今後、当行に相談したい（できればいい）と思っていることはございますか。	①預金	192		222		今後ともお客様にお気軽にご相談されるパートナーとなるべく、コンサルタント能力の向上に努めて参ります。
	②融資	77		103		
	③資産運用	79		70		
	④相続関連	45		64		
	⑤各種お手続き	82		72		
	⑥その他	45		25		
	⑦特になし	1,020		1,060		

※質問内容5、6については今回からの設問です。
※質問内容7～8については複数回答可の項目です。

店頭アンケートに寄せられたお客様の声

平成27年度分

部　　門	内　　容	件　数
お客様から好評だった点	◎　お客様への応対（親切さ、丁寧さ、明るさ、挨拶　等）	112
	◎　近所（自宅、職場、駅から）	59
	◎　お客様からのお礼（いつもお世話になって助かります　等）	29
	◎　店舗設備関連（ロビーがきれい、掃除が行き届いている、レイアウト　等）	15
	◎　駐車場（利用しやすい、店舗から近い　等）	15
	◎　待ち時間の短縮・迅速さ（待ち時間が短い、処理がスムーズ　等）	13
	◎　商品性に関して（手数料の安さ、ＡＴＭ利便性がよい　等）	1
	◎　その他	7
	合　　計	251

店頭アンケートに寄せられたお客様の声

平成27年度分

部　　門	内　　容	件　数
お客様から不評だった点	◎　店舗設備（汚い、暗い、狭い、古い、支店が少ない　等）	24
	◎　駐車場（駐車場が遠い、台数少ない、迷惑駐車　等）	23
	◎　ＡＴＭ（硬貨入出金機能、磁気再生機能　等）	21
	◎　待ち時間（長い　等）	13
	◎　距離（自宅・駅から遠い、わかりにくい）	12
	◎　お客様への応対（感じが悪い、挨拶がない、無人は危険　等）	9
	◎　ポスター・チラシ・伝票（多すぎる、字が小さい）	7
	◎　手数料（両替手数料の体系、振込手数料が高い　等）	6
	◎　ＰＲ不足（知名度がない、アピール不足　等）	4
	◎　両替機（独占され待つ、設置希望、手数料　等）	4
	◎　窓口（数が少ない）	3
	◎　その他	25
	合　　計	151

◀アンケート調査および日常のお客様の声を基に取り組んできた事例です。

項　　目	27 年 度 取 組 事 例
金融商品 サービス 関連	①無担保消費者ローンのWEB受付開始　・・・（27年4月） ②かなぎんフリーローンの取扱い開始　・・・（27年4月） ③かなぎんリバースモーゲージローンの取り扱い開始　・・・（27年5月） ④かなぎんバランスプランの対象に外貨定期預金を追加　・・・（27年10月） ⑤当行ATMの利用時間の拡大　・・・（28年1月） （土日祝日・正月・GW含め　全日8時～21時まで利用可能となりました。） （他行ATMやセブン銀行・ゆうちょ銀行ATMでの当行カードの取扱日・取扱時間も原則同様） ⑥変額年金保険の取扱い商品の追加　・・・（28年1月） ⑦かなぎん相続定期預金の発売　・・・（28年3月） ⇒お客様の利便性向上 ⑧営業店システムの更新　・・・（28年3月） ⇒店頭待ち時間の短縮
設備関連 （店舗設備等）	①全店にAED(自動体外式除動器)の設置完了　・・・　34店舗
お客様の保護 社会貢献等の 取組み	①「神奈川県家庭協力事業者連携事業への参加　・・・（27年4月～30年3月） ②産学チャレンジプログラムへの参加　・・・（27年5月～28年1月） ③「子どもアドベンチャー」実施　・・・（27年8月） ④インターンシップの受け入れ　・・・（27年9月） ⑤「安全・安心まちづくり旬間」防犯キャンペーン参加　・・・（27年10月） ⑥山下公園清掃ボランティア活動参加　・・・（27年11月） ⑦中小企業金融円滑化のための「休日相談窓口」を設置　・・・（27年12月・28年3月）