

「お客さまの利便性向上」にかかる取組について

株式会社百五銀行（本店 三重県津市、頭取 前田 肇）は、「地域密着型金融推進計画」に基づくお客さまの満足度を重視した経営の取組状況について、下記のとおりお知らせします。

記

1 「お客さまの満足度を重視した経営」の取組みについて

百五銀行は、お客さまの声から経営の変革につなげていくCS品質向上サイクルを確立するため、お客さまから寄せられたさまざまなご意見・ご要望をデータベース化し、これらを集中して管理・分析することで、迅速な対応ができるよう努めています。この取組みを通じて改善した項目のうち主なものは、6ヶ月に1度「お客さまの声から変わりました」と題したポスターを営業店に掲示し、お客さまに公表しています。

今回、百五銀行では、従来からの取組みに加え、お客さまにより質の高いサービスを提供していくことを目的に、「お客さま満足度アンケート調査」を実施しました。

今後も、この調査結果やお客さまのご意見を参考に、経営改善に結びつく活動を行ってまいります。

2 「お客さま満足度アンケート調査」実施内容

	個人のお客さま	法人のお客さま
調査期間	平成18年3月24日 ~ 4月10日	
調査対象	3,750名（20歳～70歳）	4,050先 いずれも無作為に抽出
有効回答数	1,156名（有効回答率30.8%）	1,540先（有効回答率38.0%）
調査方法	発送、回収いずれも郵送	
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ・金融機関取引で重視するポイント ・百五銀行に対する評価 <ul style="list-style-type: none"> ・店舗・ATM ・商品・サービス ・窓口対応 ・相談窓口 ・CSへの取組み 等	<ul style="list-style-type: none"> ・資金調達にあたって重視するポイント ・百五銀行に対する評価 <ul style="list-style-type: none"> ・窓口や担当者の対応 ・商品・サービス（認知度と利用意向） ・苦情・相談への対応 等

当行の改善事項および「お客さま満足度アンケート調査」実施結果については、次頁「お客さまの満足度を重視した経営の取組」をご参照ください。

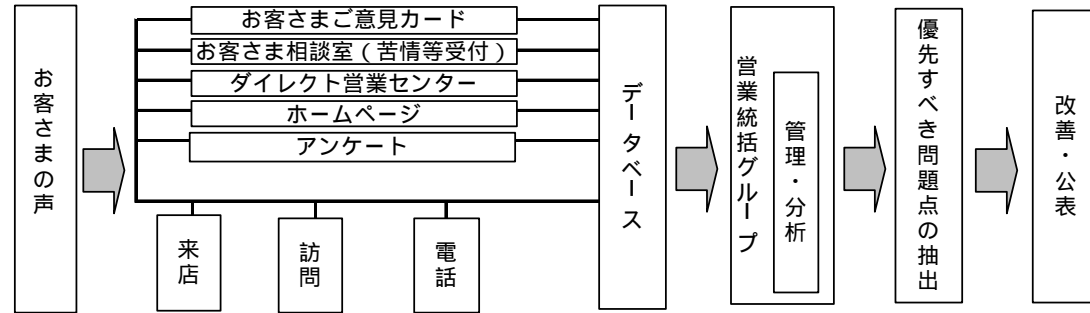
なお、同内容を当行のホームページでもご覧いただけます。

以 上

お客さまの満足度を重視した経営の取組(17年4月～18年3月)

「お客さまの声」を把握するしくみ

百五銀行では、お客さまから寄せられたさまざまなご意見・ご要望をデータベース化し、これらを集中して管理・分析することで、迅速な対応ができるよう努めています。この取り組みを通じて改善した項目のうち主なものは、6ヶ月に1度「お客さまの声から変わりました」と題したポスターを営業店に掲示し、お客さまに公表しています。



改善事項

<利便性の向上>

項目	概要	対応時期
自動機の機能の追加	お客さま自身による現金出金限度額および振込・振替限度額の引下げを可能としました。	平成17年7月より順次(完了済)
	通帳繰越機能を追加しました。	平成18年1月より順次(完了済)
自動機提携先の拡大	セブン銀行とのATM提携サービスを開始しました。	平成17年12月
	旧UFJ銀行、中京銀行、岐阜銀行との間で、自動機の相互開放を実施しました。 7行間ATM相互開放 百五銀行、十六銀行、名古屋銀行、愛知銀行 三菱東京UFJ銀行、中京銀行、岐阜銀行	旧UFJ銀行 平成17年8月 中京銀行 岐阜銀行 平成18年2月
	三重県内5信用金庫および三重県下JAバンクとの間で、自動機の相互開放を実施しました。	平成18年4月
「資産運用ファイル」の制定	お客さまが投資信託等の書類一式をまとめて保管・管理できるファイルを制定しました。	平成18年1月
「防磁通帳ケース」の改刷	コンパクトで、防磁力を強化したものに改良しました。	平成18年3月

<セキュリティの強化>

項目	概要	対応時期
自動機のぞき見防止の間仕切りの設置	横から操作画面をのぞき見できないよう、ATMとATMの間に間仕切りを設置しました。	平成17年4月より順次(完了済)
「百五キャッシュサービスご利用明細票」の口座番号の下3桁をアスタリスク(非表示)表示に変更	ご利用明細票に表示する口座番号の下3桁を***として、口座情報の流出を防止しました。	平成17年7月より順次(完了済)
自動機の暗証番号入力キーの配列変更	暗証番号入力する手の動きにより背後から番号を推測されないよう、取引毎に暗証番号入力キーの配列がかわるようにしました。	平成17年7月より順次(完了済)
自動機での限度額変更	お客さま自身による現金出金限度額および振込・振替限度額の引下げを可能としました。	平成17年7月より順次(完了済)
通帳等の喪失届受付を24時間365日体制に変更	通帳・キャッシュカード等の喪失届等を24時間365日、有人によりお受けできるようにしました。	平成17年11月
キャッシュコーナーへの「鍵付きくず入れ」の設置および投入口の改修	くず入れの中身が取り出せないよう、鍵付きくず入れの設置、投入口の改修等を実施しました。	平成18年3月

<商品の改定、発売>

項目	概要	対応時期
「百五ポイントサービス」の改定	百五銀行では、お取引内容に応じてお客さまにポイントをおつけし、ポイントに応じて自動機利用手数料を優遇する等のサービスを実施しています。 住宅ローン完済後のお客さまも一定のポイントおつけするようになったほか、ポイントに応じた特典の改定を実施しました。	平成17年4月
百五ホームローン「公庫買取型」(フラット35)の融資事務手数料の引き下げ	融資事務手数料を105,000円から52,500円に引き下げ、ご利用いただきやすくなりました。	平成17年10月
「デュエットプラン」の発売	定期預金と投資信託をパッケージ化し、定期預金の金利の魅力度を高めました。	平成18年3月20日 ～ 平成18年5月31日

アンケート実施と集計結果

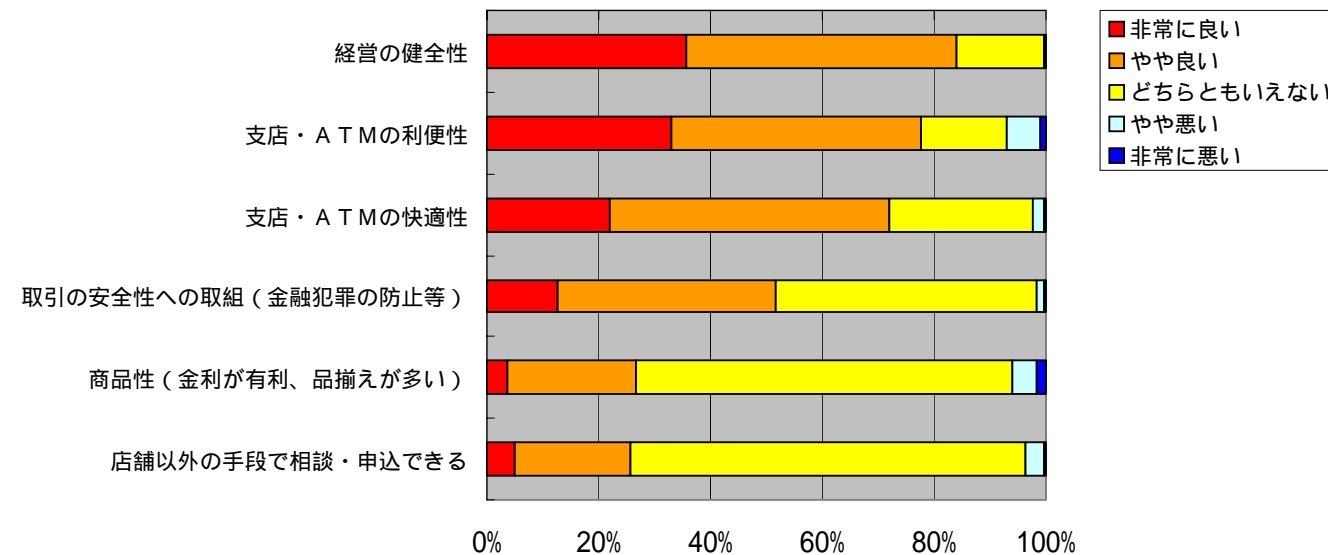
百五銀行では、従来からの取り組みに加え、お客さまにより質の高いサービスを提供していくことを目的に、「お客さま満足度アンケート調査」を実施しましたので、その結果をお知らせします。

<実施方法>

	個人のお客さま	法人のお客さま
調査期間	平成18年3月24日 ~ 4月10日	
調査対象	3,750名 (20歳~70歳)	4,050先
	いずれも無作為に抽出	
有効回答数	1,156名 (有効回答率30.8%)	1,540先 (有効回答率38.0%)
調査方法	発送、回収いずれも郵送	
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> 金融機関取引で重視するポイント 百五銀行に対する評価 <ul style="list-style-type: none"> 店舗・ATM 商品・サービス 窓口対応 相談窓口 CSへの取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> 資金調達にあたって重視するポイント 百五銀行に対する評価 <ul style="list-style-type: none"> 窓口や担当者の対応 商品・サービス(認知度と利用意向) 苦情・相談への対応

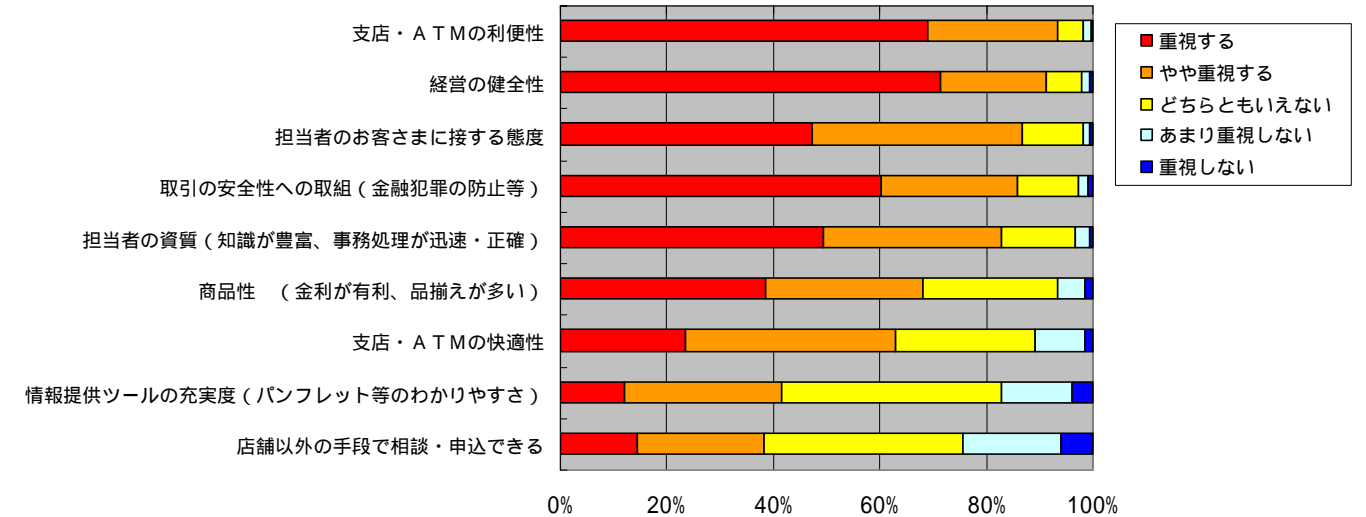
<集計結果>

個人のお客さま
「百五銀行に対する評価」



- 「経営の健全性」についての評価が最も高く、「非常に良い」「やや良い」と回答したお客さまは、83.9%と8割を超えました。
- 一方、「商品性」についての評価では、「どちらともいえない」と回答したお客さまが60%以上を占めています。
- お客さまのニーズに的確にお応えできるよう、これからも商品内容の改定や品揃えの充実に努めてまいります。

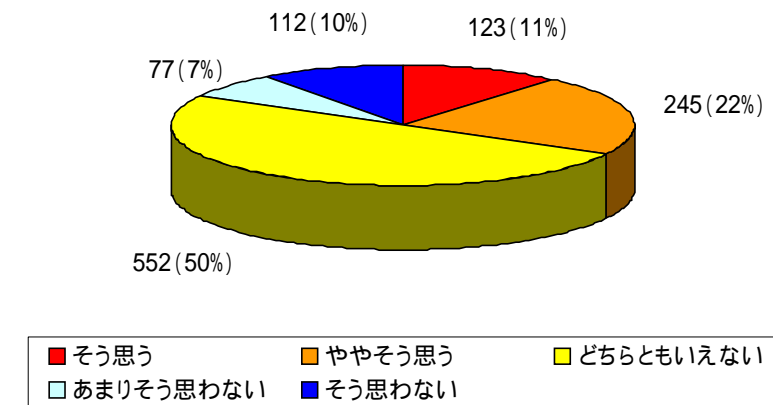
「銀行等で取引する際、お客さまが重視する点」



- 「経営の健全性」と「支店・ATMの利便性」を求めているお客さまの割合が9割を超えています。
- 担当者の資質や取引の安全性を重視するお客さまの割合が高くなっています。

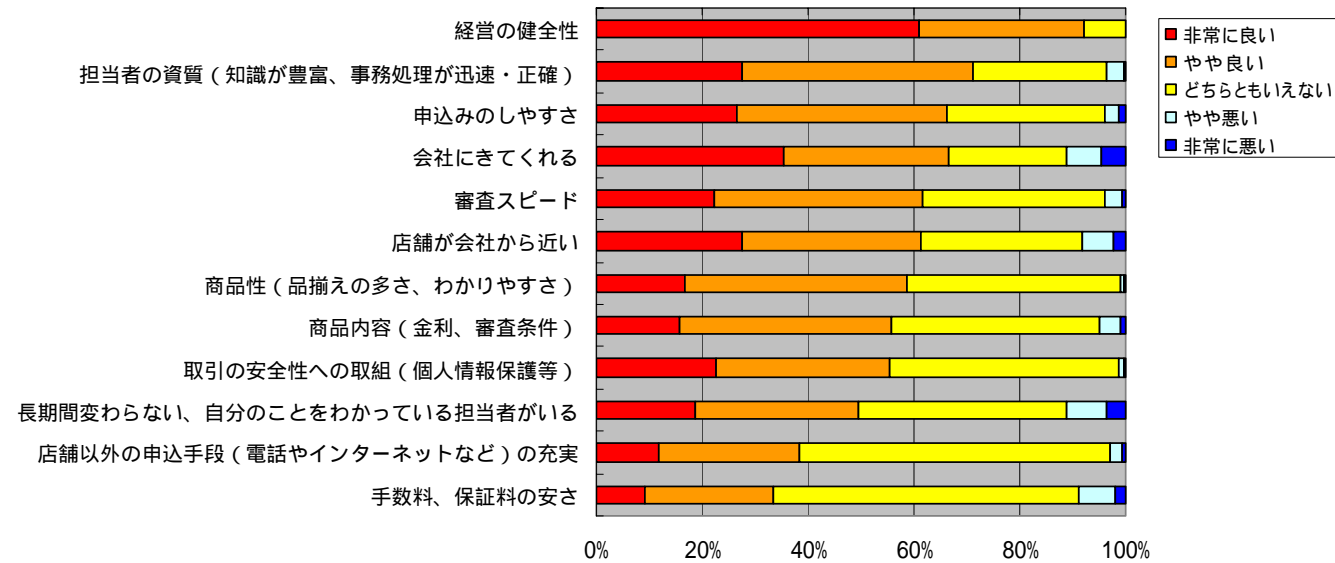
「相談窓口」

百五銀行に資産運用やローンについて相談しようと思われませんか



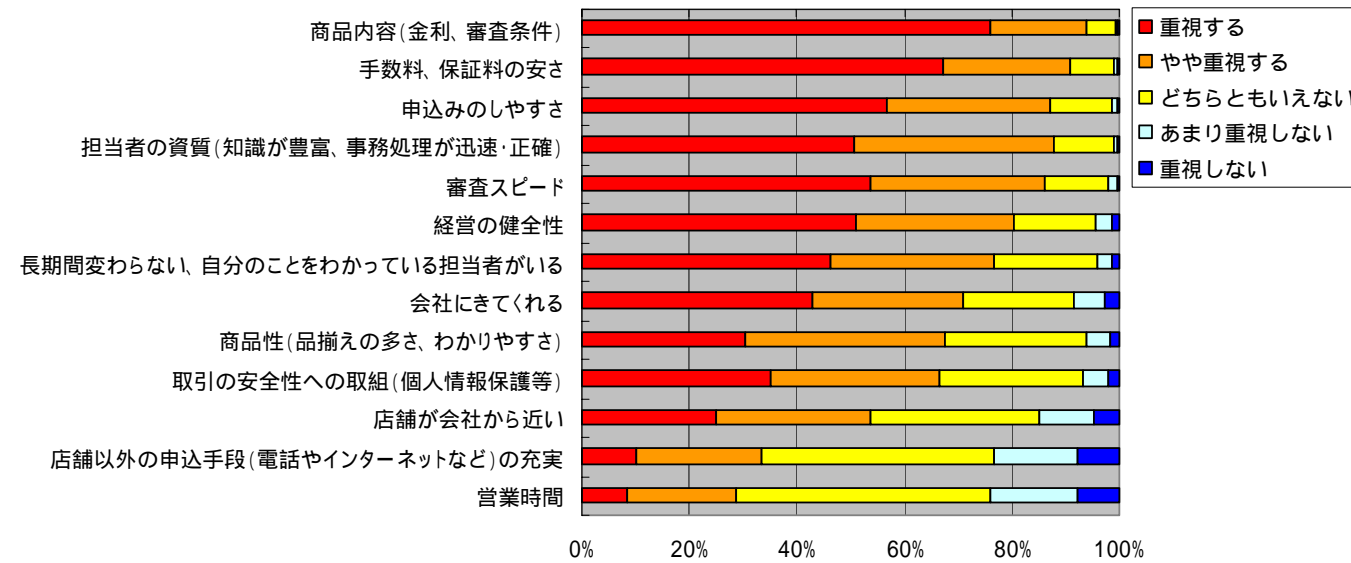
- 「そう思う」「ややそう思う」が全体の33%を占めています。
- 一方、「どちらともいえない」とのお客さまが全体の50%を占める結果となっています。
- 落ち着いてゆっくりと相談できるような店舗づくりを進めるとともに、休日相談会の開催など、利便性の向上にも努めてまいります。

法人のお客さま 「百五銀行に対する評価」



- 個人のお客さまと同様に「経営の健全性」についての評価は高く、「非常に良い」「やや良い」と回答したお客さまは、92.1%と9割を超えています。
- 次に、「担当者の資質」についても、良好な評価をいただいています。
- 一方、「店舗以外の申込手段」や「手数料、保証料の安さ」について、「どちらともいえない」との評価が約60%にのぼっていることから、機能サービスの充実等を通じ、お客さまのご要望にお応えしてまいります。

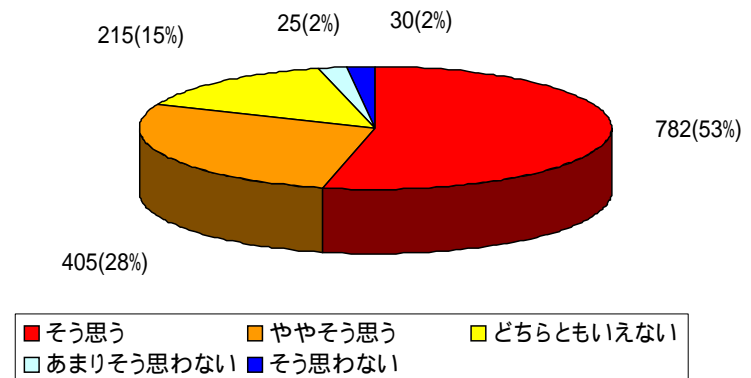
「資金調達する際、お客さまが重視する点」



- 金利や手数料など資金調達コストを重視するお客さまの割合が最も高くなりました。
- 一方、「申込手段の充実」や「営業時間」等の利便性を重視するお客さまの割合は、それほど高くありません。

「相談窓口」

資金調達を考えると、百五銀行に相談しようと思われませんか



- 「そう思う」「ややそう思う」とのお客さまは、81.5%と8割を超えており、多数のお客さまから信頼いただいていることがわかります。

苦情・相談への対応

百五銀行では、苦情・相談等の窓口として、「お客さま相談室 (百五銀行本店の代表電話 059-227-2151)」を設けています。また、「お客さまご意見カード」を営業店・キャッシュコーナーに備え付け、広くご意見を受け付けていますが、これらをご存知のお客さまはいずれも約20%にとどまっております。今後は、広報活動を一層強化し、銀行の情報を積極的に紹介していくことで、これまで以上にお客さまのニーズを的確に把握できるように努めてまいります。

その他のご意見・ご要望

お客さまからいただいた主なご意見・ご要望は次のとおりです。

- 窓口対応の向上 (行員対応、窓口時間延長、休日営業、待ち時間の解消)
- 各種手数料の引き下げ
- A T Mの利便性向上 (時間延長、機能追加、設置増加)

今後の取り組みおよび課題

セキュリティ強化	自動機の異常取引検知システムの導入 (実施時期:平成18年6月)
	店外ATMコーナーへのセキュリティシステムの導入 (実施時期:平成18年6月)
	通帳・キャッシュカード喪失時の連絡先「ご案内カード」の作成 (実施予定時期:平成18年7月)
利便性の向上	休日営業:津駅西口支店で日曜営業(サンデーオフィス)の実施 (平成18年6月4日~12月24日)
	相談ブース:10店舗程度に相談ブースを設置予定 (平成18年4月~平成19年3月)
	相談会:住宅ローンの日曜相談会の実施
商品の改定、発売	住宅ローンの取り組みにあたり、三大疾病付団信の取扱開始 (平成18年7月実施予定)

百五銀行では、今後もお客さまのニーズを的確に把握し、ご要望にお応えできるよう努力してまいります。