

平成 19 年 6 月 27 日
株式会社 十八銀行

お客さま満足度向上に向けた取り組みについて

十八銀行（本店：長崎市 頭取：宮脇 雅俊）では、平成 19 年 9 月に創立 130 周年を迎えるにあたって、CS（お客さま満足度）向上においては、お客さま対応の基本である『対応・接遇向上』を大きなテーマとして平成 18 年 10 月より『カスタマーズ・スマイルキャンペーン』の展開に営業店・本部一体となって取り組んでいます。

お客さまのご意見・ご要望をお聞きするために、『お客さまの声カード』を店頭に設置し、お客さまからいただいた意見等をもとにサービスや業務の改善に努めています。

また、お客さまの目線で評価するために、外部モニターによる店頭の覆面調査を実施いたしました。

平成 18 年度中にお客さまからいただいた『お客さまの声カード』の結果、および外部モニターによる調査の結果につきまして、下記のとおりとりまとめましたのでお知らせいたします。

今後もお客さまからの貴重なご意見・ご要望に耳を傾けながら、サービスや業務の改善に努めてまいります。

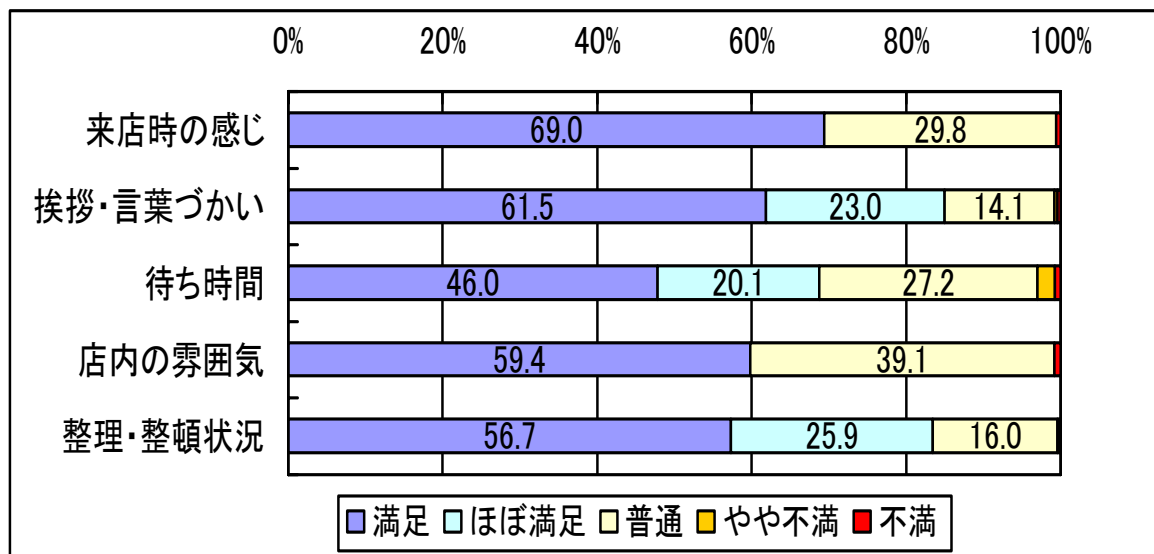
1. 店頭における「お客さまの声カード」アンケート調査について

調査対象：ご来店いただいたお客さま

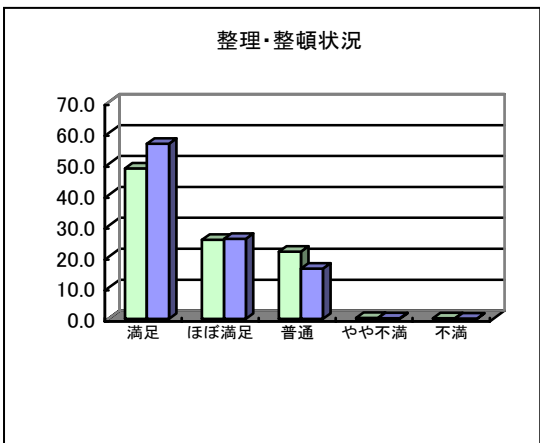
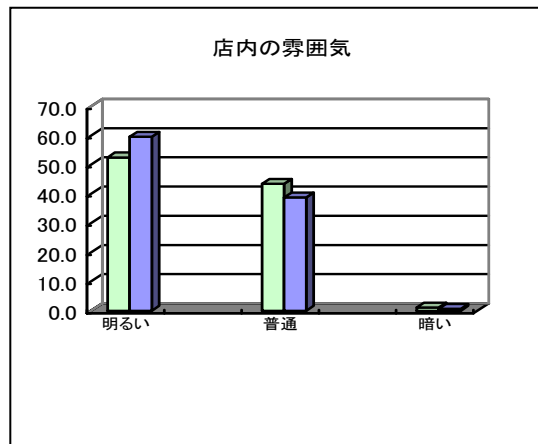
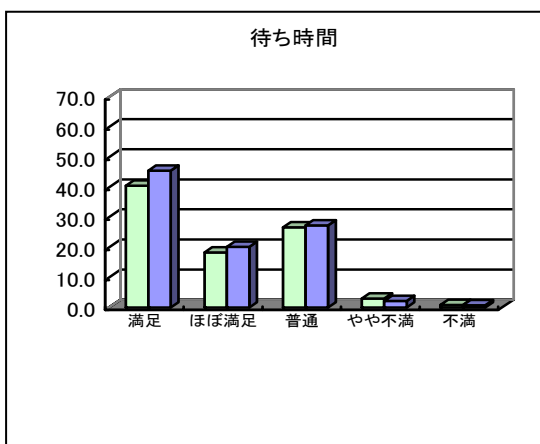
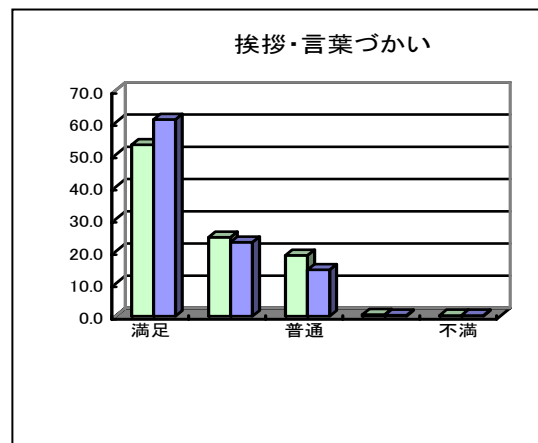
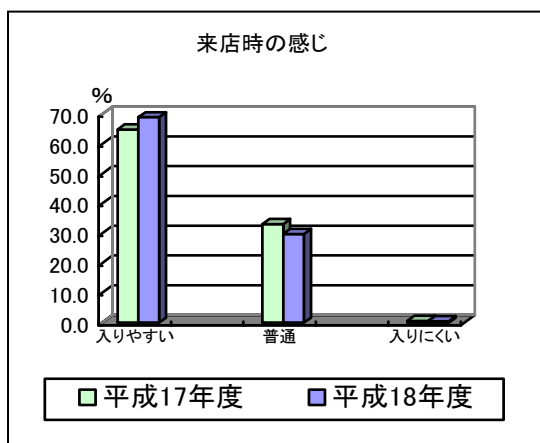
調査方法：窓口およびロビーで配布し、店頭および郵送による回収

回収状況：14,953枚（うち郵送：456枚、店頭他：14,497枚）

○平成18年度にいただいた「お客さまの声カード」の結果について



○項目別の評価について（17年度、18年度の比較）



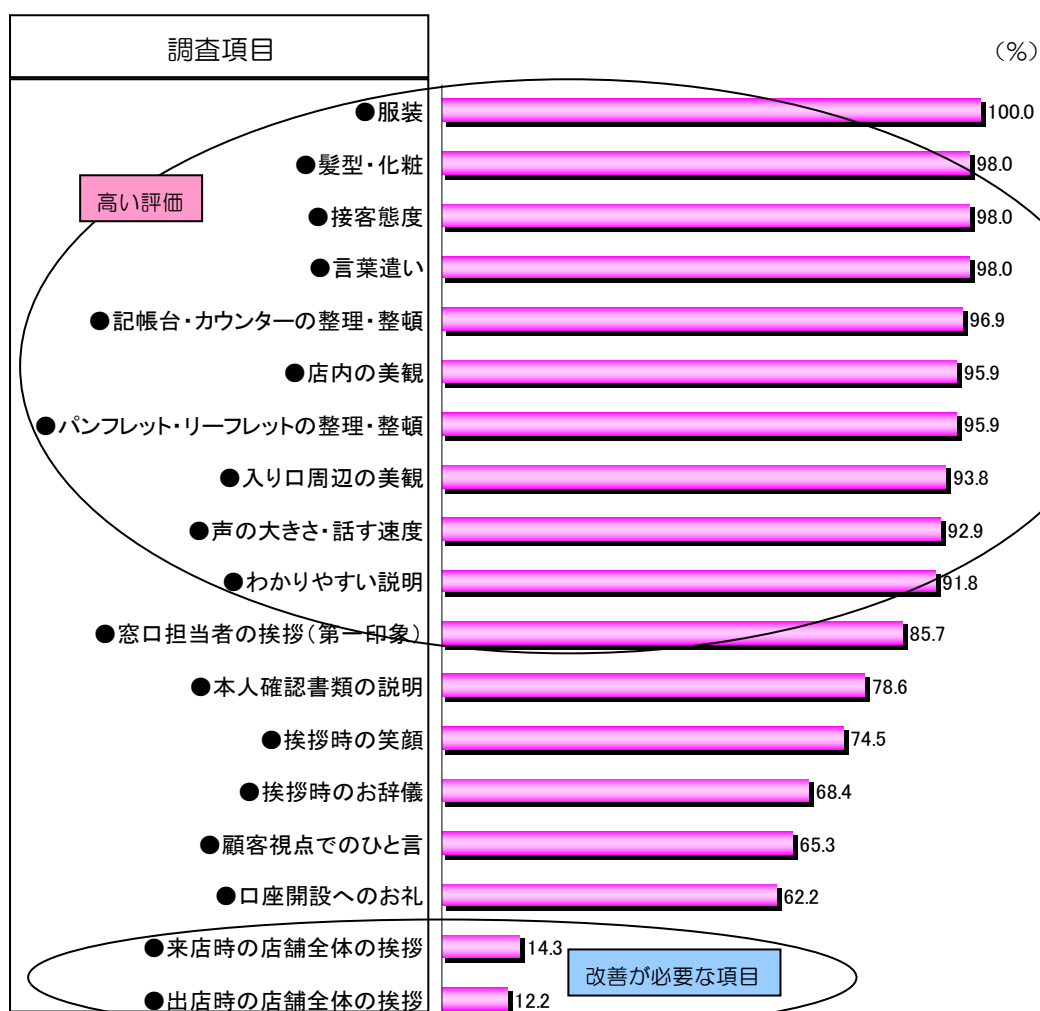
18年度は『お客さまの声カード』のご意見・ご要望に対して、これまで以上に原因分析や再発防止、改善策への取り組みを強化したことによって、アンケートの全項目において『満足度』が前年度比改善いたしました。しかしながら『普通』と評価されたお客さまも少なくはなく、今後はより多くのお客さまから『満足』の評価をいただけるよう一層努力してまいります。

2. 外部モニター調査

調査目的：各店のCSへの取組状況をお客さまの目線で評価するため
 調査対象：東京支店・デジタル出島支店・伊王島代理店を除く 98 ケ店
 調査期間：平成 19 年 1 月 31 日～2 月 28 日

○十八銀行 98 ケ店全体の傾向

98 ケ店のうち『概ね良好』の評価を獲得できた店舗の比率



○総括

評価が高かった項目

周囲や店内の 整理整頓	<ul style="list-style-type: none">・美観に関しては「入り口周辺」「店内」ともにほとんどの支店で「きれいで好感」の評価を得ている。
広報物や備品 整理整頓	<ul style="list-style-type: none">・整理・整頓に関してもほとんどの支店で「きれいで好感」の評価を得ている。・特に「パンフレット・リーフレットの整理」は、十分な数のツールと行き届いた整理で最高ポイントの評価を得ている店舗が過半数を占める。
窓口担当の 挨拶	<ul style="list-style-type: none">・窓口担当者の挨拶マナーは概ね好意的な評価が多くを占めている。・特に「笑顔」に関しては最高ポイント評価が75%を占める。
窓口担当の 身なり、態度	<ul style="list-style-type: none">・身なりに関しては、髪型・化粧に「問題あり」の評価がそれぞれ2ケースあった他は評価が高い。・接客中の態度も「問題あり」のケースは2ケースにとどまる。
窓口担当の 話し方	<ul style="list-style-type: none">・いくつかの例外を除き、「言葉づかい」「声の大きさや速度」ともに約8割が好感をもたれている。

改善が必要な項目

店舗全体での あいさつ	<ul style="list-style-type: none">・スタッフ全員での挨拶の励行度は店舗間のバラツキが大きく、「来店時」「出店時」共に最高レベルの評価が1割強を占める一方で「全く挨拶がなかった」店舗も2割強に達している。
窓口担当の 説明	<ul style="list-style-type: none">・担当者の説明は9割以上が「わかりやすい」と評価している。・「本人確認書類」の説明については、説明が不十分であったり、いきなり本人確認書類の提示を求めるなどが2割を超えており、説明が統一されていないことがうかがえる。
窓口担当の 心遣い	<ul style="list-style-type: none">・口座開設に関してお礼の言葉がないケースが4割近くを占める。・また、本人確認書類不備のための再来店に対する気遣いの言葉がないケースも2割を占める。

『カスタマーズ・スマイルキャンペーン』において、『あいさつの励行』『笑顔での応対』『親切な応対』を基本方針として取り組んできた結果、『窓口担当者の応対』では高い評価を得ておりますが、『店全体でのあいさつ』『窓口担当者の説明』『窓口担当者の心遣い』に関しては、改善の必要ありとの評価となっています。今後は全ての項目において高い評価を獲得できるよう努力をさせていただきます。

○利用者の声を踏まえて経営改善を行った項目等

平成 18 年度に実施した主な取り組み

当行は、お客さまからいただいたご意見・ご要望をもとに日頃よりサービスや業務改善に努めておりますが、平成 18 年度中にお客さまの利便性・安全性の向上を図るために実施した主な取り組みは以下のとおりであります。

項 目	内 容				
お取引先企業のサポート	地元企業の成長支援をキーワードに「法人ソリューション部」を新設いたしました。お取引先企業へのソリューション営業を展開していくことにより、事業面を含めたさまざまなサポートを実施してまいります。				
お客さまにご安心してお取引いただくための取り組み（金融犯罪防止に向けた新たな取り組み）	<p>・ATMでの1日あたりのご利用限度額を下記のとおり引き下げさせていただきました。（平成 18 年 10 月実施）</p> <table border="1"> <tr> <td>1口座1日あたりのお引き出し</td> <td>100万円まで（他の金融機関ATMでのご利用は50万円まで）</td> </tr> <tr> <td>1口座1日あたりのお振込</td> <td>100万円まで</td> </tr> </table> <p>・キャッシュカードおよびクレジットカードの機能が一枚のカードでご利用いただけるクレジット一体型カード「〈18〉ICキャッシュ&クレジットカード」の取扱いを開始いたしました。一体型カードの利便性に、ICチップ搭載による安全性を加えた新しいカードです。（平成 18 年 10 月取扱開始）</p>	1口座1日あたりのお引き出し	100万円まで（他の金融機関ATMでのご利用は50万円まで）	1口座1日あたりのお振込	100万円まで
1口座1日あたりのお引き出し	100万円まで（他の金融機関ATMでのご利用は50万円まで）				
1口座1日あたりのお振込	100万円まで				
新たに導入した主な金融商品・サービス	<p>・「〈18〉3大疾病+5つの重度慢性疾患保障付き住宅ローン」</p> <p>3大疾病（ガン・脳卒中・急性心筋梗塞）および5つの重度慢性疾患（高血圧症・糖尿病・慢性腎不全・肝硬変・慢性膵炎）も対象として、住宅ローン残高相当額が保険金・給付金として支払われ、ローン返済に充当される保障を付加しています。（平成 18 年 10 月取扱開始）</p> <p>・「〈18〉教育ローンの金利優遇キャンペーン」</p> <p>地域貢献活動の一環として「ながさき子育て応援事業」に参加しております。家計の子育てにかかる負担を軽減することを目的として、一定の条件を満たす方に金利を優遇しております。（キャンペーン期間：平成 18 年 10 月 2 日～平成 19 年 6 月 29 日）</p>				
駐車場の改善について	「平日において長時間駐車等の迷惑駐車により駐車できないことがある。」「休日も駐車場を開放してほしい。」との声にお応えし、一部の店舗駐車場においてコインパーキング方式（当行ご利用のお客さまは無料）を導入いたしました。これにより迷惑駐車がなくなり、来店のお客さまの駐車がスムーズになりました。また、休日も駐車場を開放することで休日のATMの利用がしやすくなりました。（平成 18 年 6 月～平成 19 年 3 月、5ヶ店で導入）				

本件に関するお問い合わせ先
 総合企画部 安達
 経営管理部 古田
 TEL 095-828-8099