

「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 18 年 2 月 4 日～8 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様について集計を実施。
- (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 1,387 名（回答率 81.5%）
うち 主として当行をご利用いただいているお客様 237 名

(5) 質問事項の概略

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・事務処理
- ・ 商品・サービスの手数料・申込手続き
- ・ キャッシュカード・ATM などのセキュリティ
- ・ 地域貢献への取組状況

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様から見た当行への総合的なイメージについて、「とても良い」「やや良い」が 39.1%、「普通」が 55.7%、「やや悪い」「とても悪い」が 5.2%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、7～8 割のお客様から「身近にある」と高い評価をいただいております一方、「商品・サービスの手数料」について「手数料が安い」と回答されたお客様は 1 割弱の水準に留まっております。当行では、お取引内容に応じて ATM 時間外手数料等が割引となる取引優遇サービス「ステップドゥ」をご用意しており、引き続きご利用の拡大をすすめてまいります。

今年、当行は 55 周年を迎え、「どさんこバンク 55 (GO!GO!) 運動」を全行的に展開しており、真の顧客満足の追求によりお客様にとって名実ともに不可欠な存在となることを目指しております。現在、キャッチフレーズ『育まれて 55 年 「ありがとう」を笑顔にこめて』のもと、各種プロジェクトが進行しており、お客様の総合的な満足度の向上に向け全行一丸となって取り組んでまいります。

【アンケートの調査結果 (データ)】

(1) 総合的なイメージ

主として利用している 金融機関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
	6.8%	32.3%	55.7%	4.3%	0.9%

(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
	69.5%	13.6%	16.9%

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
	79.2%	12.7%	8.1%

ATMの営業時間について	ATMの営業 時間が長い	どちらとも いえない	ATMの営業 時間が短い
	28.5%	53.2%	18.3%

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
	40.4%	54.0%	5.5%

窓口での事務対応について	対応が迅速 的確である	どちらとも いえない	対応が迅速 的確でない
	38.5%	54.7%	6.8%

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
	6.8%	65.3%	28.0%

商品・サービスの 申込手続きについて	手続きが 簡単	どちらとも いえない	手続きが 面倒
	20.3%	69.9%	9.7%

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
	21.1%	62.4%	16.5%

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
	27.4%	42.2%	3.0%	27.4%

地域貢献への取り組み について	取り組んでいる と思う	どちらとも いえない	取り組んで いると思わない	知らない
	26.1%	31.6%	17.1%	25.2%

3 . 17 年度および 18 年 4 ~ 6 月の実施事項の概要について

(1) お客様がお取引する際の安心度の向上

17 年 11 月、ATM においてご利用控え発行選択機能を追加しました。

- ・個人情報保護の観点から、お客様の都合にあわせご利用控えの発行を選択可能とする機能を追加しました。

17 年 11 月、インターネットバンキングにおいてソフトウェアキーボード機能を導入しました。

- ・スパイウェア等お客様のパスワード情報を盗み取り、利用者になりすまして不正な取引を行う事故が発生しており、セキュリティ強化対策として、パスワードをソフトウェアキーボードから入力可能としました。

17 年 12 月、「盗難・紛失、偽変造カードの不正使用による預金被害補償規定」を制定しました。

- ・預金者保護法、当行キャッシュカード規定で保障の対象とならないカード被害に対しても被害補償を行うため、「盗難・紛失、偽変造カードの不正使用による預金被害補償規定」を制定しました。
- ・個人（個人事業主含む）のお客様のキャッシュカードの盗難・紛失、偽造・変造による不正使用により被害が発生し、当行が責任を負わない場合であっても、100 万円を上限として被害を補償いたします。

18 年 2 月、キャッシュカードによる ATM での 1 日あたり利用限度額を引下げました。

- ・個人のお客様を対象として、当行および他行・郵便局等の ATM での引出し・振込み・振替の 1 日 1 口座あたりの合計額を上限 100 万円としました。

(2) 窓口対応の向上

17 年 10 月より、従来から各支店において実施していた「手配りアンケート」「電話応対点検」への取組を強化し、実施結果に基づき問題点の改善を図りました。

- ・「待ち時間の短縮」「笑顔での対応」等、支店毎に問題点把握の上、改善に向けた取組みをすすめております。

(3) お客様の利便性向上に向けた商品・サービスの開発

17 年 10 月、「期日延長特約付定期預金（愛称：ワンダフル・ワン）」を取扱開始しました。

- ・当行の判断で預金期日を延長することができる特約の付いた定期預金です。当行が期日延長の決定権を有している代わりに、内包するデリバティブ取引により同期間の通常定期預金利率よりも高い水準で適用金利を設定しております。

18 年 4 ~ 5 月、2 ヶ月間限定で、「サマージャンボ宝くじ付定期預金」を販売いたしました。

- ・定期預金 2 百万円につきサマージャンボ宝くじ 10 枚がセットされ、5 年間毎年郵送いたします。15 年・16 年にも販売していましたが、お客様からのご要望を受け再度の販売とさせていただいたものです。

(4) 地域貢献に向けての取組み（「どさんこバンク 55（GO!GO!）運動」）

18年5月、「さっぽろライラック祭り」に協賛し、お祭りのオープニングセレモニーおよび支店窓口において、当行のバンクフラワーでもあるライラックの苗木を合計5,500本配布いたしました。

・例年、協賛を行いお祭り会場にて苗木を配布しておりますが、今年は55周年記念として配布数を5,500本に増やし、札幌市外の全支店において窓口での配布を行いました。18年5月、小中学生の皆さんを夏休み期間中に札幌ドームで開催される日本ハムファイターズ戦にご招待することとし、その募集を行いました。

・夏休み期間中に行われる6試合を対象とし、各試合550席、計3,300席をプレゼントするものです。なお、この内の各試合50席、計300席は札幌市社会福祉協議会に寄付し、同協議会を通してのプレゼントとさせていただきました。

「どさんこバンク 55（GO!GO!）運動」の一環として、各支店において55周年の感謝を込め、地域貢献の活動を各々工夫して実施することいたしました。

・地域の清掃活動などボランティア活動、ロビーコンサート・スポーツ大会のような各種イベントの開催などを、実施または今後実施予定としております。

以 上