

## お客さま満足度アンケート調査結果について

中国銀行では、定期的に「お客さまアンケート」を実施し、当行についてのご評価をいただくとともに、お客さまからお伺いしたご意見やご要望を、商品・サービスの改善に活かしております。

平成 30 年 2 月、個人のお客さまを対象とした満足度調査について、以下の結果となりました。

---

### アンケート調査概要

実施時期：平成 30 年 2 月

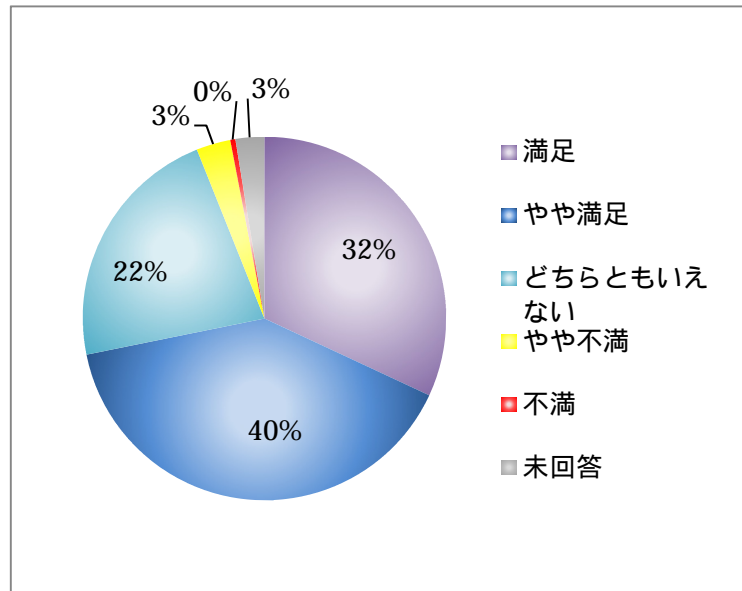
対象者：中国銀行にお口座をお持ちのお客さまで、口座引き落としなど一定のお取引があるお客さまから無作為に抽出

実施人数：6,000 人

回答者数：1,328 人

---

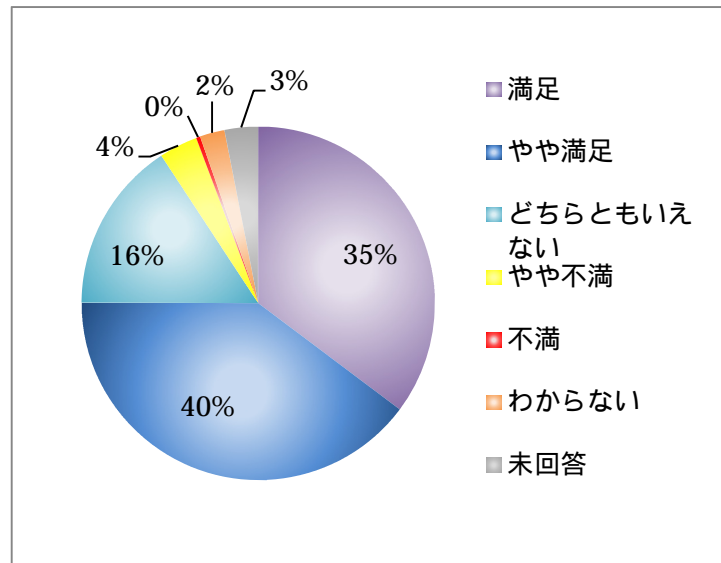
### お取引の総合満足度



中国銀行のお取引における総合的な満足度は、「満足」「やや満足」を合計した「満足層」が全体の 72% となりました。

## 2. 窓口対応に対する評価について

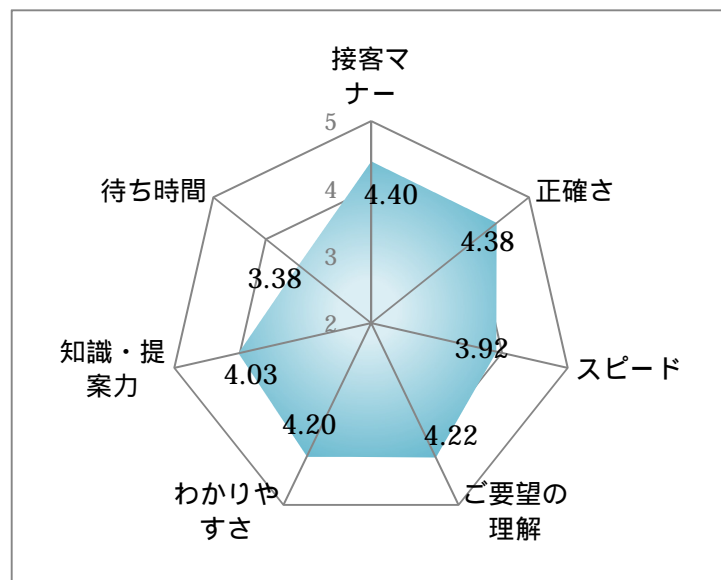
### (1) 窓口対応総合満足度



### (2) 項目別満足度

評価方法：5点満点で平均点を算出

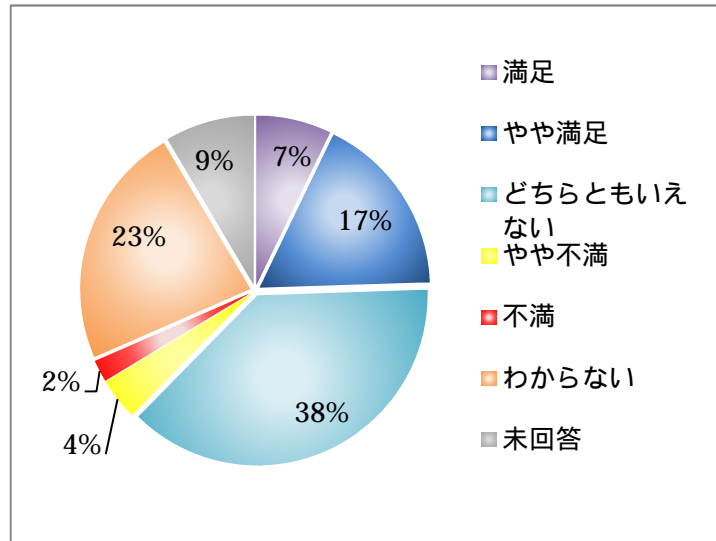
5：満足 4：やや満足 3：どちらともいえない 2：やや不満 1：不満



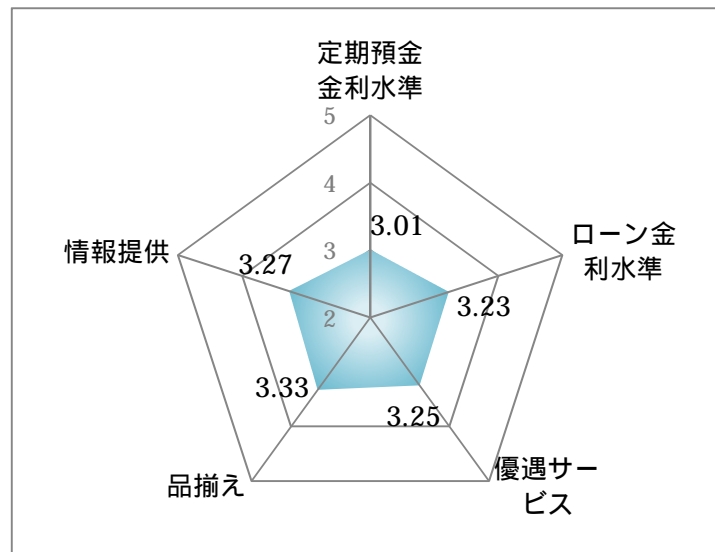
窓口対応については、全体の75%のお客さまから「満足」または「やや満足」の評価をいただきました。窓口対応の項目別評価では、「接客マナー」や「正確さ」について、特に高い評価をいただいています。

### 3. 商品・サービスに対する評価について

#### (1) 商品・サービス総合満足度



#### (2) 項目別満足度



商品・サービスについては、「満足」または「やや満足」とご回答いただいたお客さまの割合は全体の24%、「わからない」「どちらとも言えない」と回答されたお客さまは過半数を占め全体の61%となりました。今後、さらにお客さまにご満足いただけるよう、一層努力してまいります。