

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、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。

2021 年度に個人のお客さまを対象に実施した「お客さま満足度アンケート」は、次の調査結果となりました。

=====

アンケート調査概要

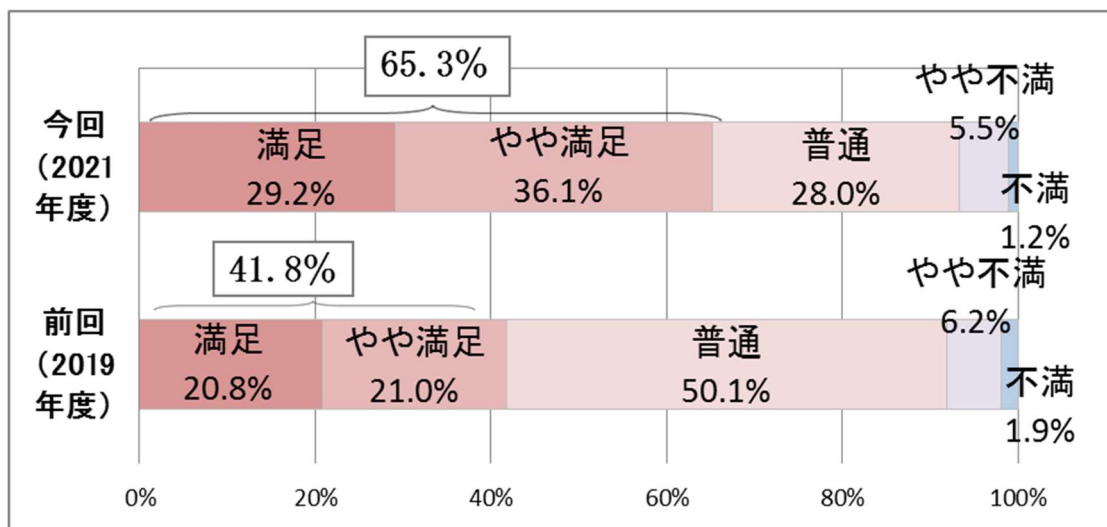
実施時期 : 2021 年 11 月～12 月

調査対象 : 任意に抽出した個人のお取引先 6,000 先

回答数 : 871 先 (回答率 14.5%)

=====

1. お取引の総合的な満足度

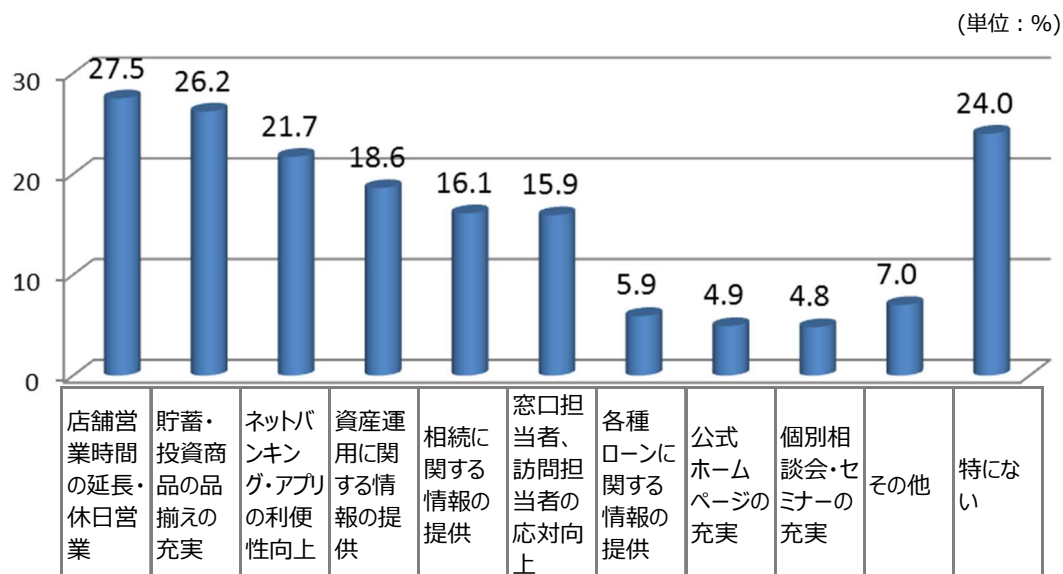


中国銀行との総合的な取引の満足度について「満足」「やや満足」の合計は、65.3%となり、前回調査（2019 年度）から 23.5%増加しています。

お客さまからのご意見・ご要望など

- ・ 地域密着、地域貢献などにおいて信頼できる。
- ・ 丁寧な対応で、安心して相談できる。
- ・ ATM 手数料などの見直しがあれば、もっと満足度が高まる。

2. 中国銀行へ今後期待していること（複数回答）



中国銀行へ今後期待されることとしては、「店舗営業時間の延長・休日営業（27.5%）」、「貯蓄・投資商品の品揃えの充実（26.2%）」、続いて「ネットバンキング・アプリの利便性向上（21.7%）」となっています。

また、「資産運用・相続に関する情報提供（18.6%・16.1%）」や「担当者の応対向上（15.9%）」へもご期待を頂戴しています。

これらの結果を真摯に受け止め、商品・サービスの向上と情報提供・応対への満足度の向上を図ってまいります。

また、お客さまからいただいたご評価やご意見を、今後の業務改善に活かしてまいります。