

お客さま満足度調査結果について

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。アンケートにご協力いただきました皆さま、ありがとうございました。

2023 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」の調査結果は、次のとおりです。

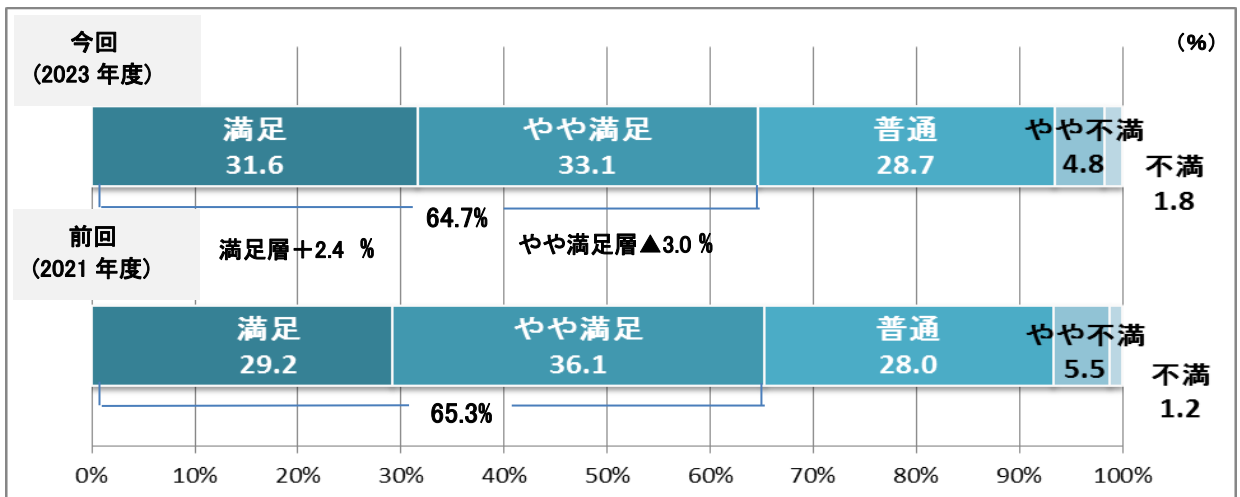
アンケート調査概要

実施時期 : 2023 年 11 月下旬～12 月下旬

調査対象 : 任意に抽出した個人のお取引先 6,000 先

回答数 : 802 先 (回答率 13.4%)

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、64.7%となり、前回調査（2021 年度）から 0.6%減少しています。

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. ちゅうぎんアプリの認知度

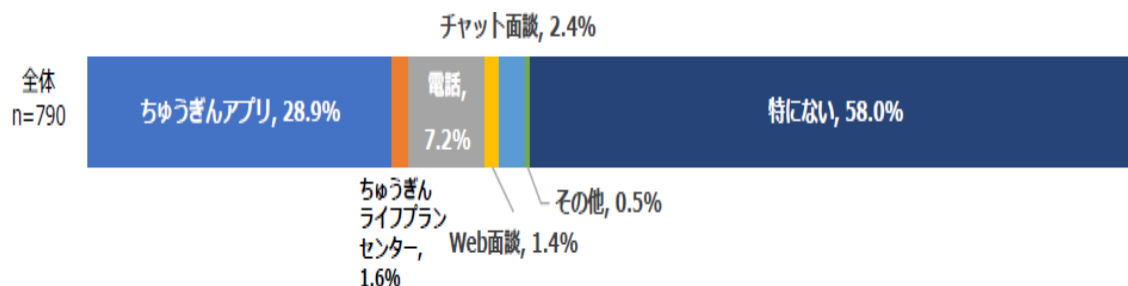


「ちゅうぎんアプリ」を「知っている」と回答いただいたお客さまは、80%を超えたものの、「使っている」と回答された方は、28.3%でした。知っているが使ったことがない、機能までは知らない、という方のために「ちゅうぎんアプリ」の特徴をご紹介します。

- ① 紙通帳も併用してお使いいただけます。
- ② 入出金や残高がいつでも確認でき、ATMに並ばなくても振込ができます。
- ③ NISA・投資信託の口座開設、運用状況の確認やお取引も簡単にできます。
- ④ セキュリティチェック機能が搭載されており、安心してご利用できます。

今後も、幅広い年代の方に便利にお使いいただけるよう、利便性の向上と周知活動を進めてまいります。

3. 休日に利用したいサービス

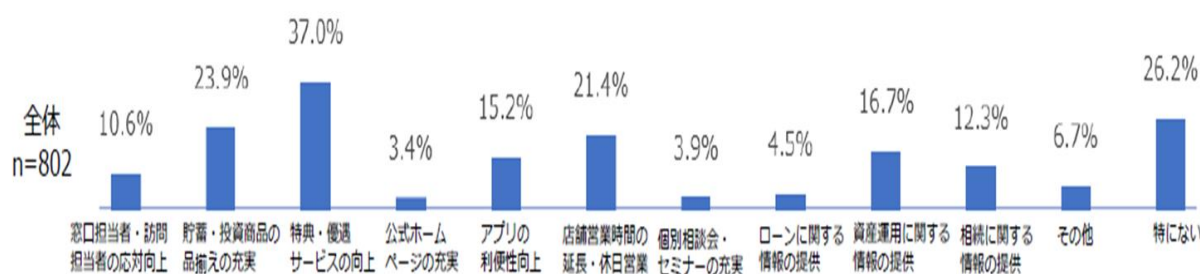


「休日に利用したいサービス」は、「特にない」との回答が58.0%と最も多く、次いで「ちゅうぎんアプリ」28.9%、「電話」7.2%となっています。

2024年4月より「ちゅうぎんアプリ」にマイナンバーカードを使った住所変更機能が追加されました。

営業時間外にご利用いただけるサービス向上へ引き続き努めてまいります。

4. 中国銀行に期待すること



「中国銀行に期待すること」は、回答の多い順に「特典・優遇サービスの向上(37.0%)」「貯蓄・投資商品の品揃えの充実(23.9%)」「店舗営業時間の延長・休日営業(21.4%)」となっています。

私どもは、これらの結果を真摯に受け止め、商品・サービスの向上や休日のご利用を踏まえた利便性向上を図ってまいります。

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とともに、グループ連携によるお客さまへのサービス多様化により、さらなる満足度の向上に努めてまいります。