

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。

令和元年度に個人のお客さまを対象に実施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

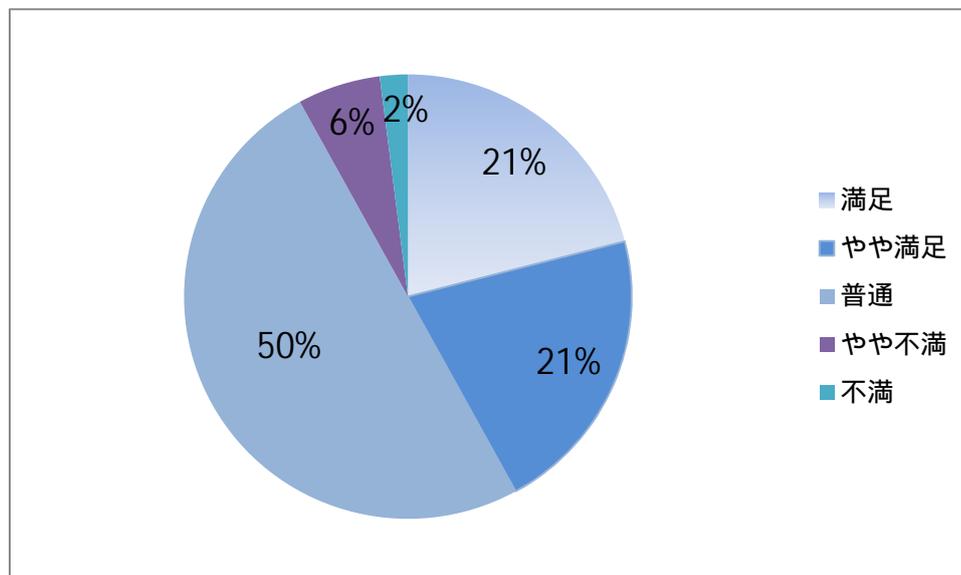
実施時期：令和元年 12 月

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：746 人

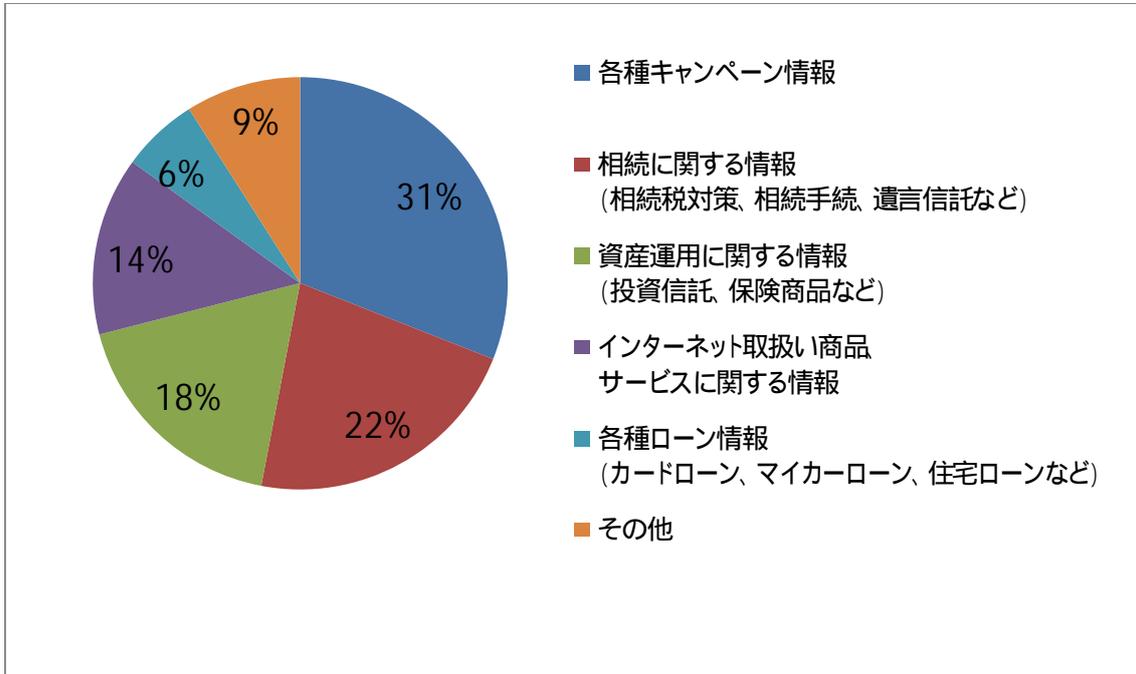
1. お取引の総合満足度



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 42% となりました。

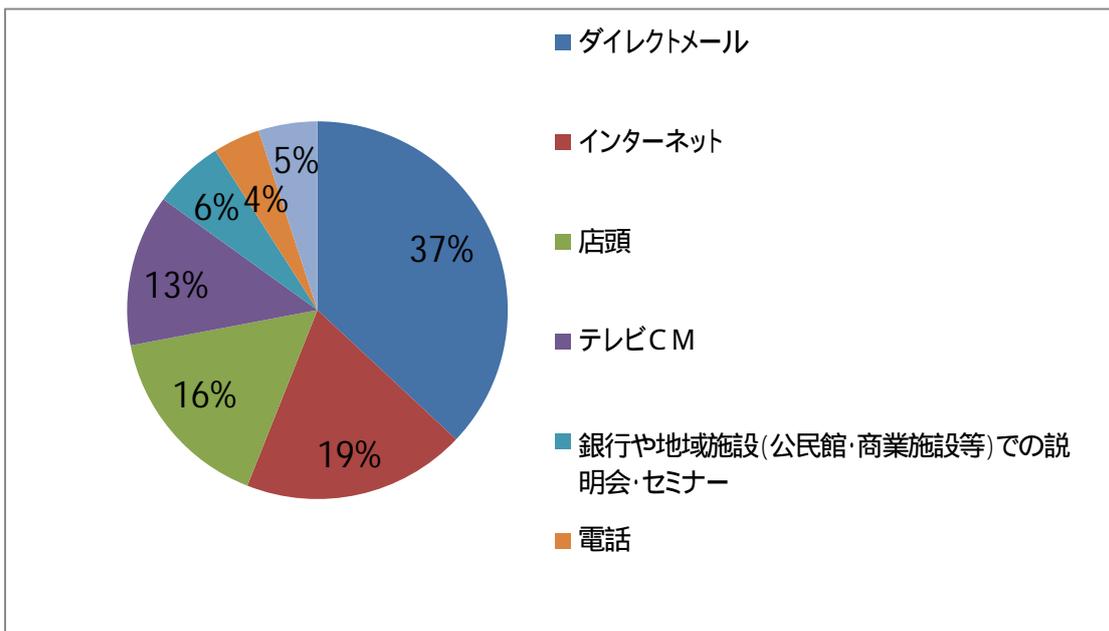
2. 提供して欲しい商品・サービス

(1) 提供して欲しい商品・サービスの内容



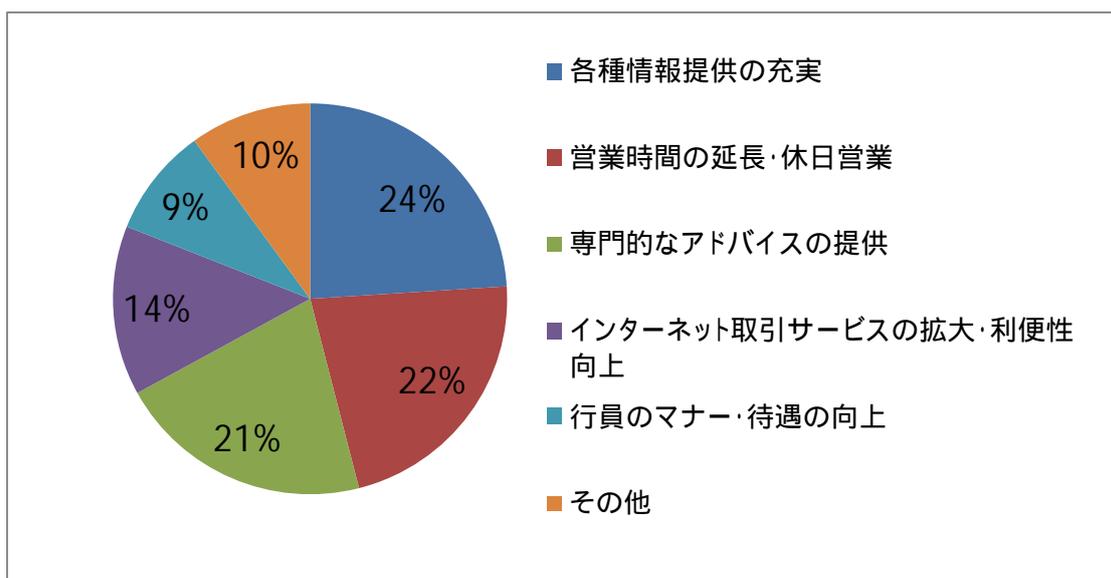
提供して欲しい商品・サービスの内容については、「各種キャンペーンの情報」が31%、続いて「相続に関する情報(22%)」、「資産運用に関する情報(18%)」となっています。

(2) 提供して欲しい商品・サービスのお知らせ方法



提供して欲しい商品・サービスのお知らせ方法については、「ダイレクトメール」と回答いただいたお客さまが37%、続いて「インターネット(19%)」、「店頭(16%)」、「テレビCM(13%)」となっています。

3. 中国銀行に求められること



提供して欲しいサービスについては、約半数のお客さまが「各種情報提供の充実(24%)」や「専門的なアドバイスの提供(21%)」など充実した情報の提供を求められています。

続いて「営業時間の延長・休日営業(22%)」、「インターネット取引サービスの拡大・利便性向上(14%)」との回答をいただいています。

今後、各種情報提供の充実を図るとともに、さらにお客さまにご満足いただけるようサービス向上に努めてまいります。