

お客さまの満足度向上に向けた取組みについて

当行では、お客さま満足度（CS）向上を経営の重要課題として位置付け、グループの全役職員が一丸となってCS向上活動を展開しています。

平成23年5月には、幅広いお客さまからご意見やご要望をお伺いする「お客さま向けアンケート調査」を実施いたしました。

当行では、これらのアンケート調査等におけるご意見やご要望を真摯に受け止め、更なるCS向上と質の高い金融サービスの提供に取り組んでまいります。

1. お客さま向けアンケートの実施について

平成23年5月、当行とお取引のあるお客さまの中から、個人のお客さま一人を対象に「お客さま向けアンケート調査」を実施いたしました。

ご協力をいただいたお客さまには、厚く御礼申し上げます。

アンケート項目の概要及び回答数等は次のとおりです。

[項目の概要]

個人のお客さま
(1) 総合評価
(2) 個別項目の評価
窓口（接客態度・事務処理等）
ATM（機能の充実度・手数料等）
店舗（店内の印象・駐車場等）
資産運用（貯蓄・資産運用等）
ローン（住宅ローン・その他のローン等）
サービス（クレジット・ポイントサービス等）

[回答数]

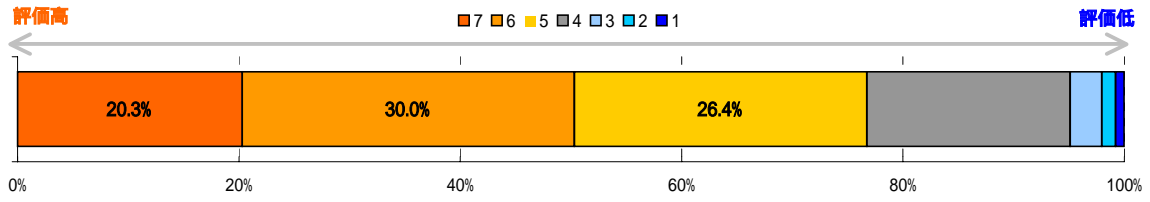
	対象先数	回答数	回収率
個人のお客さま	10,000	2,626	26.3%

2. アンケート結果

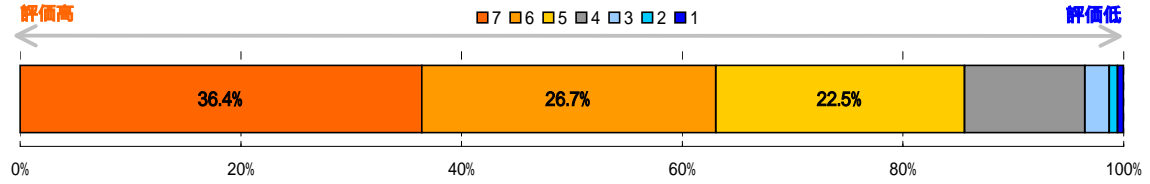
お客さま向けアンケートでは、当行全体に対する総合評価で76.7%のお客さまから、「非常に良い」・「やや良い」・「良い」との評価をいただきました。また、項目別の総合評価では、「窓口」で特に高い評価をいただきました。その一方で、個別項目では「駐車場」・「待ち時間」等について、より改善に向けた努力が必要とのご意見をいただきました。

千葉銀行に対する総合満足度

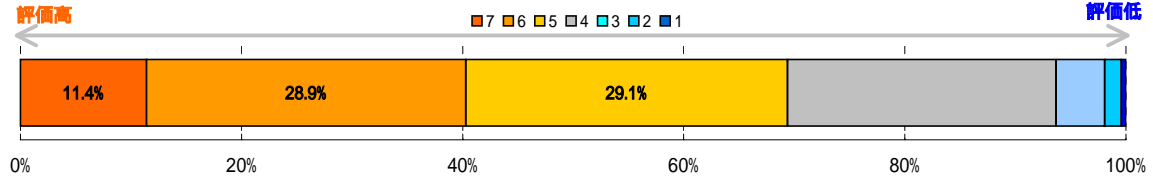
当行に対する総合評価では約8割近くのお客さまから、「総合的に満足している」との評価を頂きました。



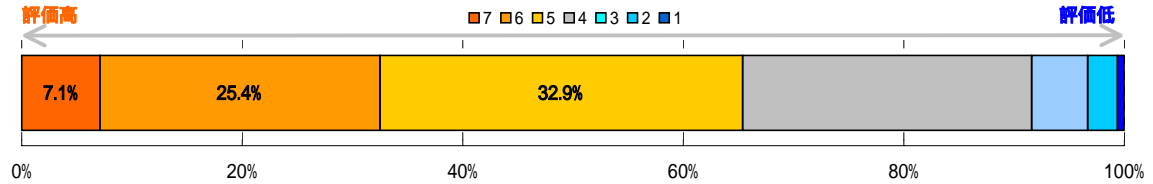
千葉銀行に対する利用継続意図



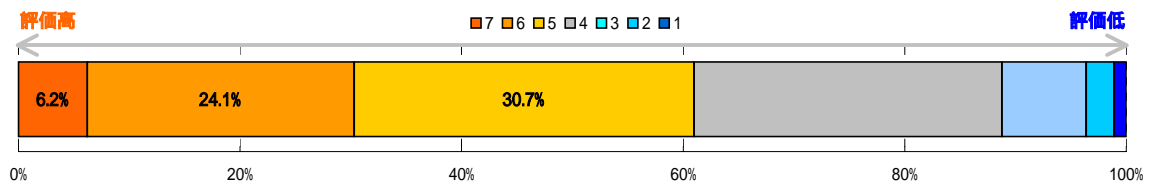
窓口担当者に対する総合評価



ATMに対する総合評価

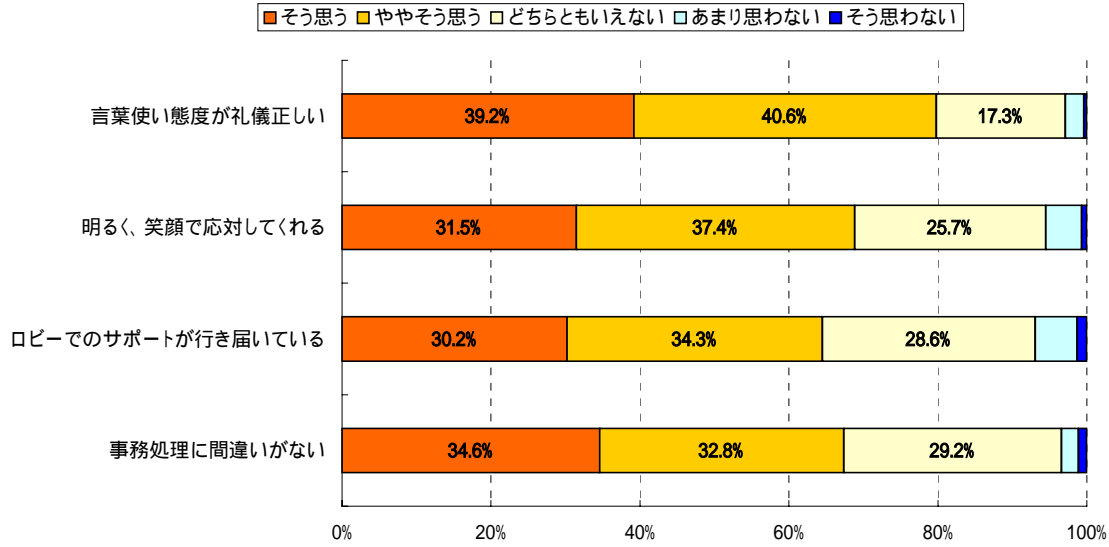


店舗に対する総合評価

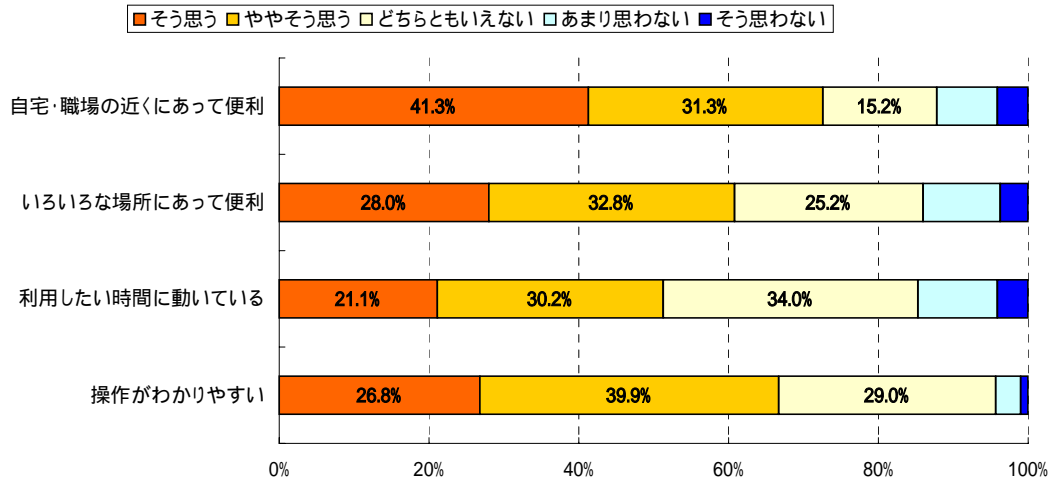


【個別項目の評価】

窓口担当者に対する個別評価



ATMに対する個別評価



店舗に対する個別評価

