

地域の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21年12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21年12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5千人、法人のお客さま3千社を対象に「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	法人のお客さま
(1) 総合評価 (2) 個別項目の評価 店舗（店内の印象・駐車場等） A T M（機能の充実度・手数料等） 窓口（接客態度・待ち時間等） 資産運用（担当者の印象・アフターフォロー等） ローン（審査スピード・金利等） 相談対応（借入相談・適切なアドバイス等） サービス（各種サービスの充実度等）	(1) 総合評価 (2) 個別項目の評価 行員の対応力（丁寧さ・的確さ等） 融資（担当者の能力・審査スピード等） 相談機能（各種提案力等） サービス（商品・情報提供等）

[回答数]

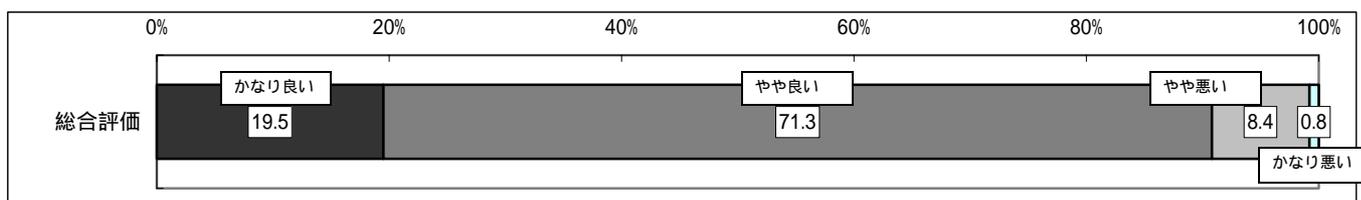
	対象先数	回答数	回収率
個人のお客さま	5,000	1,858	37.2%
法人のお客さま	3,000	764	25.5%
合計	8,000	2,622	32.8%

2. アンケート結果（個人のお客さま）

個人の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90.8%のお客さまから、「かなり良い」・「やや良い」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」・「店舗」・「ATM」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」・「手数料」・「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。

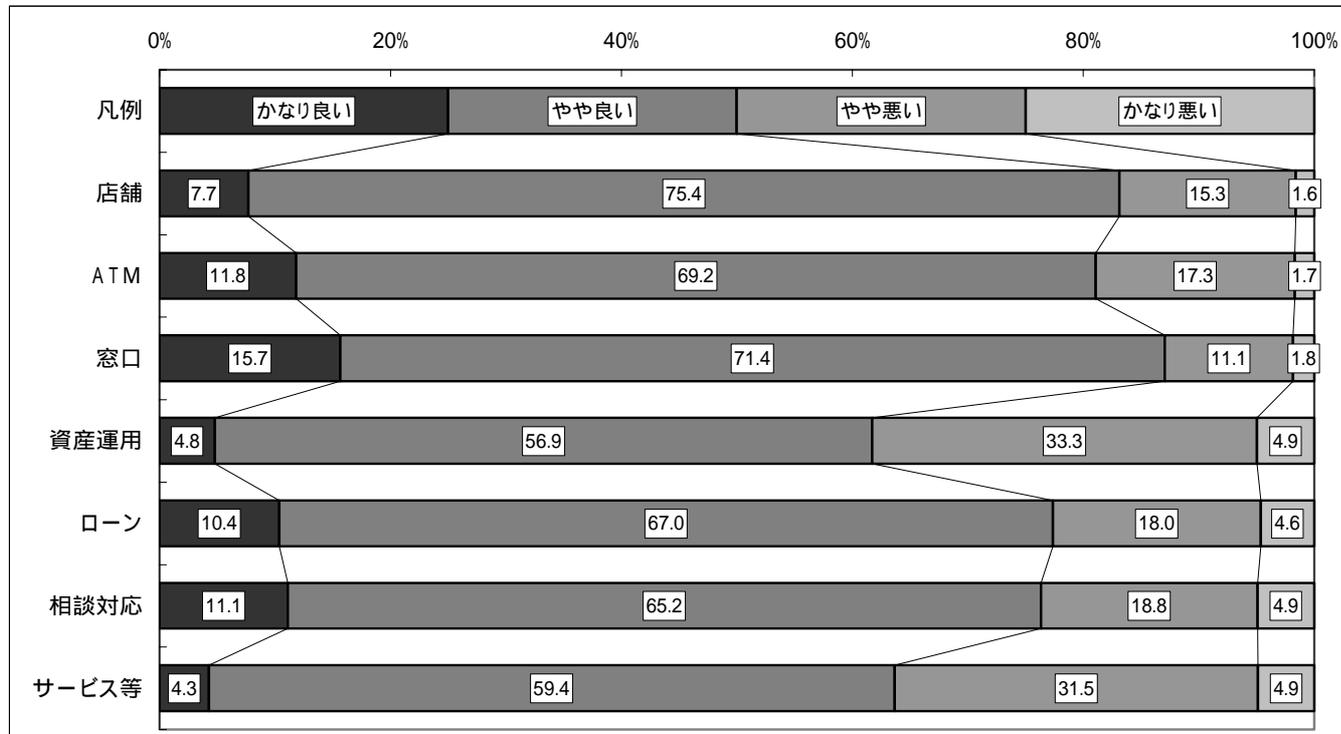
当行全体に対する総合評価

90.8%のお客さまから当行全体に対する総合評価について「かなり良い」、「やや良い」との評価をいただきました。



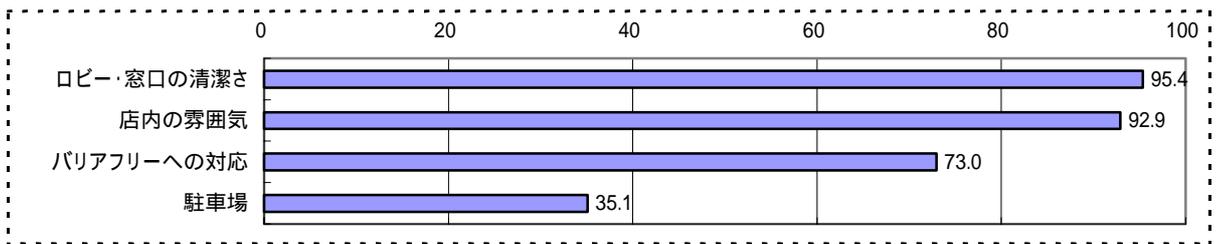
項目別の総合評価

「窓口」では87.1%、「店舗」では83.1%、「ATM」では81.0%のお客さまから「かなり良い」、「やや良い」との評価をいただきました。

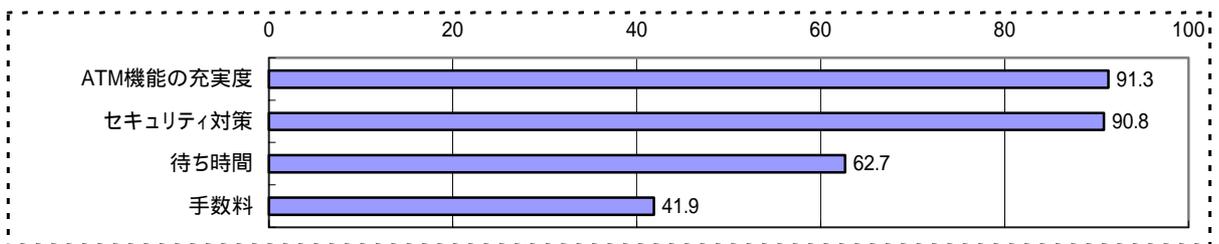


【 個別項目の評価（かなり良い+やや良いの割合） 】

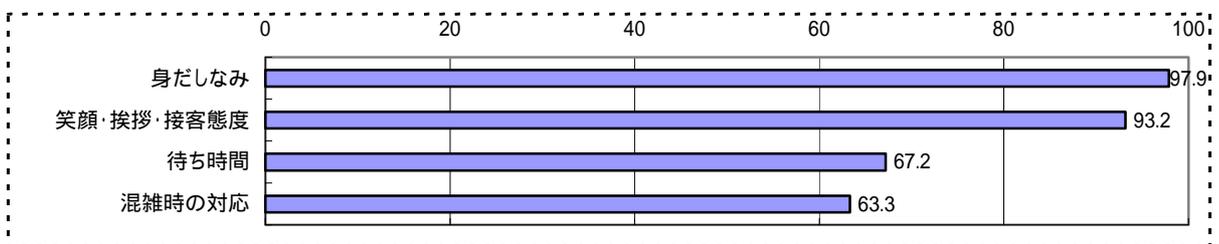
「店舗」に関する主な項目



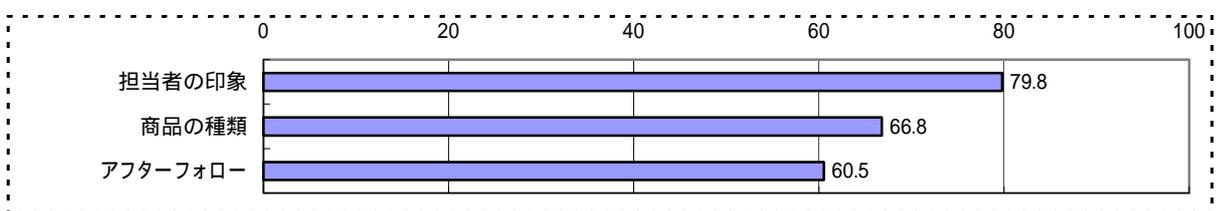
「ATM」に関する主な項目



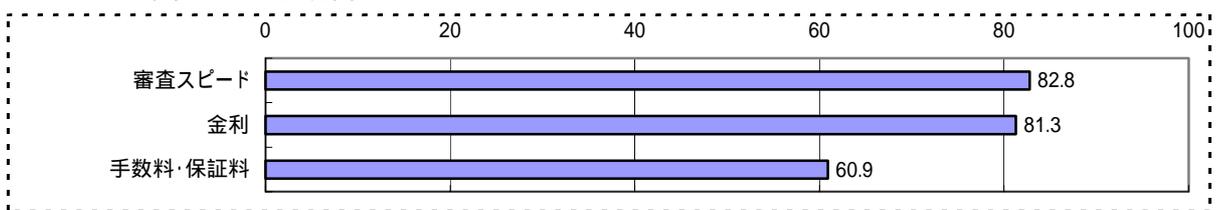
「窓口」に関する主な項目



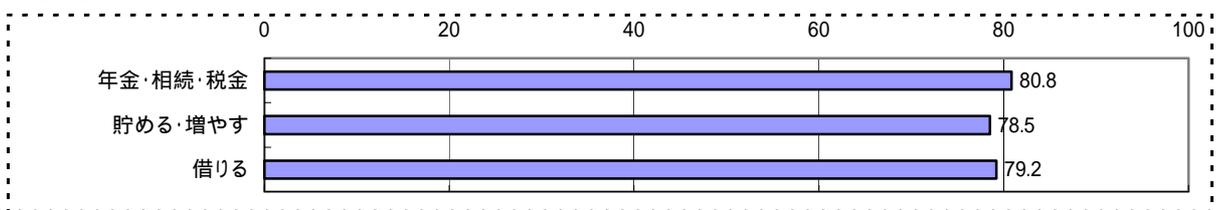
「資産運用」に関する主な項目



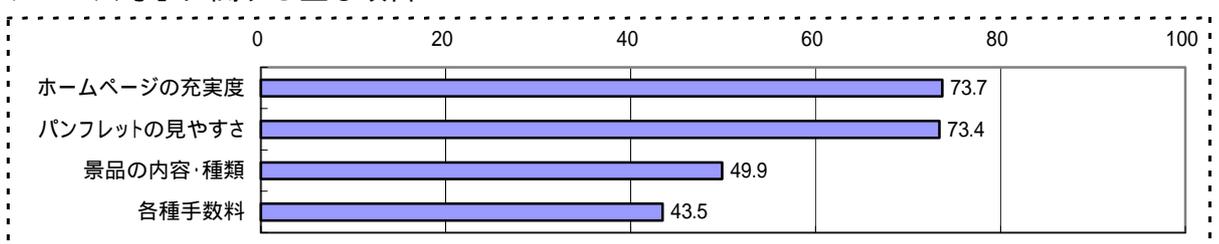
「ローン」に関する主な項目



「相談対応」に関する主な項目



「サービス等」に関する主な項目

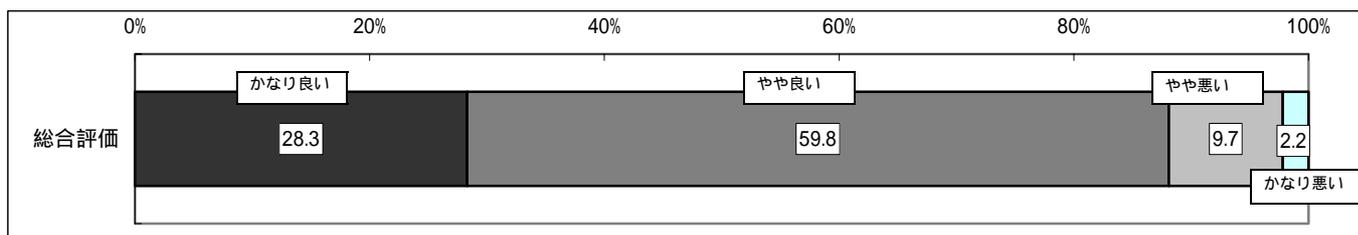


3. アンケート結果（法人のお客さま）

法人の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88.1%のお客さまから、「かなり良い」、「やや良い」との評価をいただきました。また、項目別の総合評価では、「行員の対応力」・「融資」で特に高い評価をいただきました。その一方で、「金利」・「手数料」・「営業情報の提供」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。

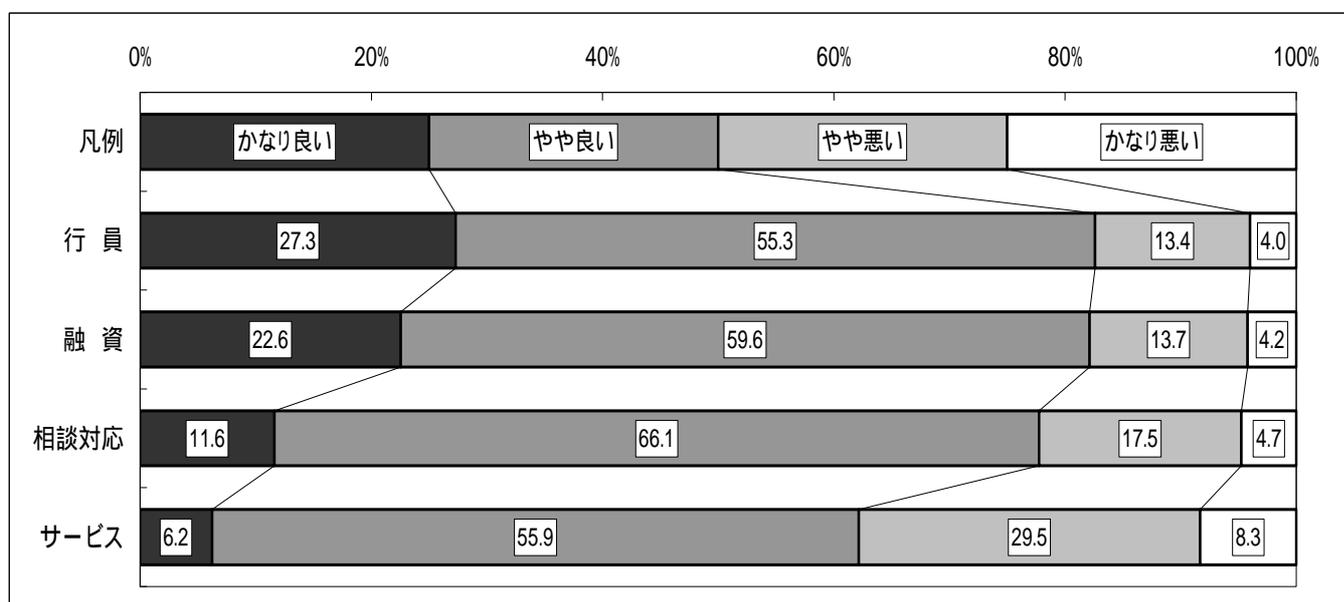
当行全体に対する総合評価

88.1%のお客さまから当行全体に対する総合評価について「かなり良い」、「やや良い」との評価をいただきました。



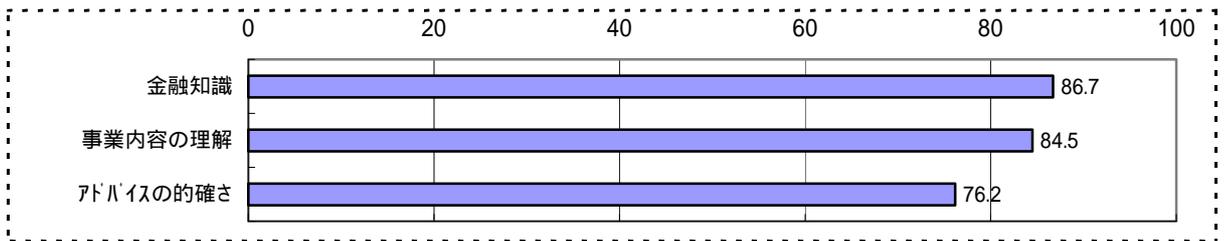
項目別の総合評価

「行員の対応力」では82.6%、「融資」では82.2%のお客さまから「かなり良い」、「やや良い」との評価をいただきました。

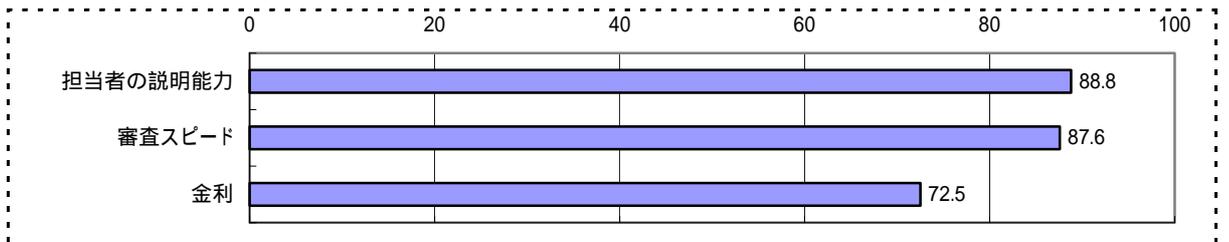


【 個別項目の評価（かなり良い+やや良いの割合）】

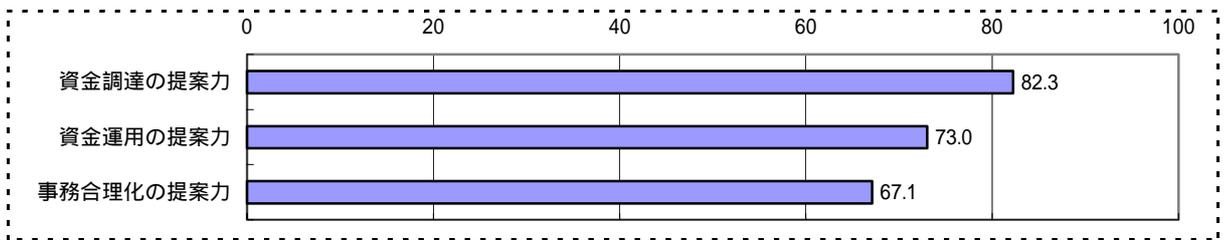
「行員の対応力」に関する主な項目



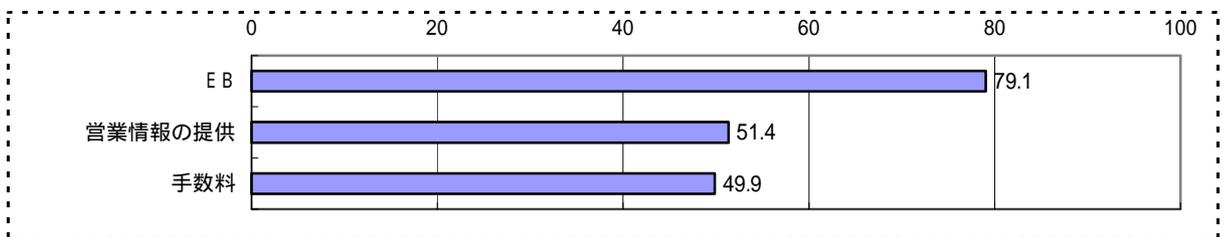
「融資」に関する主な項目



「相談対応」に関する主な項目



「サービス等」に関する主な項目



4 . 平成 2 1 年度に実施した主な取組み

取組み分野	取組み事例
<p>お客さまの利便性向上のための取組み</p>	<p>お客さまにより便利に、より快適にご利用いただけるよう、以下の店舗を移転しました。</p> <p>(新築移転) 平成 21 年 7 月 金町支店 平成 21 年 12 月 錦糸町支店</p> <p>(仮 移 転) 平成 22 年 1 月 中山支店(平成 23 年 1 月新築移転予定)</p> <p>当行の銀行代理業務を行う店舗に、セブン銀行イトーヨーカドー葛西店出張所を追加しました。</p> <p>店舗外ATMを4か所7台新設しました。</p> <p>ホームページでお客さまが知りたい情報に効率的にアクセスできるよう、使いやすさ・見やすさの向上に重点を置いて、全面リニューアルを実施しました。</p>
<p>お客さま満足度向上に向けた取組み</p>	<p>店頭でのお客さまの待ち時間を短縮する新型のEQシステム(お客様お呼出し装置)を53か店に設置しました。従来型に比べてディスプレイをタッチパネル化・大型化するとともに、「テラー指名」機能などを加えて、より見やすく、より使いやすくしました。また、色覚障がいのお客さまにも見やすいユニバーサルデザインの「白色番号表示」を採用しています。</p> <p>ご高齢の方やお身体の不自由な方を含めた全てのお客さまに安心してご来店・お取引いただけるよう、サービス介助士の資格取得を奨励し、平成 22 年 3 月 31 日現在の「サービス介助士 2 級」資格取得者は 293 名となりました。また、約 250 名のロビーアシスタント全員を対象として「サービス介助セミナー」を実施しました。</p> <p>相続関連業務・事業承継、保険、資産運用など個人向けコンサルティング機能の強化を目的に、コンサルティング営業部を新設いたしました。</p> <p>法人向けコンサルティングスキル向上のため、「コンサルティング営業力強化コース(保険)」の研修を実施し、実践力の養成を行いました。</p> <p>お客さまへの接遇や相談対応力を確認するため、外部調査機関によるモニター調査を年度内に 4 回実施しました。</p>
<p>個人のお客さま向け商品・サービスの充実に向けた取組み</p>	<p>個人向けインターネットバンキングに住宅ローン取引を追加し、住宅ローンの残高照会、一部繰上返済、金利変更手続きをご利用いただけるようにしました。</p> <p>お客さまの投資機会の拡大と最適な資産運用がご提案できるよう、新たに株式投資信託 9 銘柄を追加いたしました。</p> <p>20 代限定の「ポイントが貯まる」クレジットカード「JCB CARD EXTAGE」の取扱いを開始しました。</p> <p>女性に人気の高い「ディズニー JCB カード」の取次ぎ業務を開始しました。</p> <p>子育て応援のため、お子さまが生まれる度に金利が上乘せとなる積立式定期預金「はぐくみ」の取扱いを開始しました。</p> <p>当行と一定のお取引のあるお客さまを対象とした「ちばぎん夢倶楽部」会員の方を対象に、定期預金金利上乘せのサービスを提供しました。</p> <p>千葉県産木材を使用した住宅を対象に金利割引を行う「ちばの木活用住宅ローン」を開始しました。</p> <p>住宅ローンを新規にご利用いただいたお客さまを対象に、「グリーン電力証書」・「風で織るタオル」をプレゼントする「住宅ローン環境サポートキャンペーン」を実施しました。</p>

取組み分野	取組み事例
<p>法人のお客さま向け商品・サービスの充実に向けた取組み</p>	<p>中小企業支援業務を充実させるため、国の中小企業支援策を実施している中小企業基盤整備機構関東支部と、千葉県内において初めて業務提携を締結しました。</p> <p>主催したアグリビジネスセミナー、観光商談会で、一般企業に加え、中小企業基盤整備機構によるブースを設置し、お客さまのご相談をお受けしました。</p> <p>お取引先企業の売上向上につながる新たな販売先の拡大のため、各種商談会(地方銀行フードセレクション、上海商談会、フードックスジャパン等)を年度内に12回開催しました。</p> <p>確定拠出年金(日本版 401k)の運用商品ラインナップにおいて、加入者のサービス向上のため、新たに投資信託4商品を追加しました。</p> <p>提携先である中国交通銀行を利用した、中国現地通貨での現地貸出を行いました。</p> <p>千葉市新港学校給食センター整備PFI事業において、民間事業者向けプロジェクトファイナンスの融資契約を締結しました。地方自治体が実施するPFI事業を資金面から支援し、地域住民への良質な公共サービスの提供に協力しました。</p> <p>法人のお客さまの経営承継に関するコンサルティングニーズに対応するため、「経営承継サポートサービス」の取扱いを開始しました。</p> <p>入出金のお取引発生をお届けのメールアドレスに通知したり、最大90日間の入出金明細照会が可能となる「電子メール通知サービス」の取扱いを開始しました。</p> <p>農業を営むお客さまの資金ニーズにお応えするため、千葉県農業信用基金協会と債務保証契約を締結しての融資制度や、畜産事業者向けの融資制度である家畜飼料特別支援資金の取扱いを開始しました。</p>
<p>手数料等に関する取組み</p>	<p>ポイントサービス「ひまわり宣言」と、クレジットカード「スーパーカード」によるATM手数料の無料化・一部無料化を引き続き実施しました。</p> <p>個人向けインターネットバンキングで株式投資信託をご購入されたお客さまを対象に、手数料の10%をキャッシュバックすることを恒常化しました。</p> <p>当行と一定のお取引のあるお客さまを対象とした「ちばぎん夢倶楽部」会員の方を対象に、外貨両替手数料・遺言信託手数料の優遇を継続しました。</p> <p>視覚障がい者の方が窓口でお振込みをした場合の手数料について、ATMでお振込みをした場合の手数料と同額に引下げました。</p>