

平成21年10月23日

株式会社 武蔵野銀行

お客さま満足度向上への取組みについて

中期経営計画「VALUE UP 21」の基本方針である“お客さま満足度 No.1 銀行”を実現するため、全行挙げてCS向上に取り組んでいます。

平成20年12月から平成22年3月まで、全店統一スローガンとして“まごころ向上宣言”を定め「まごころ向上運動」を展開しています。



まごころ向上宣言 (全店統一スローガン)	①私たちは、明るく心をこめた挨拶をいたします。 ②私たちは、親切・丁寧に対応いたします。 ③私たちは、お客さまの声を大切にします。
-------------------------	---

「まごころ向上運動」の推進策として、CS向上意識の醸成、マナーの向上、接客スキルアップ、店舗等の環境整備・美化等に取り組んでいます。

今回、平成21年度上半期に取り組まれた項目と「まごころ向上運動」の一環として平成21年1月に実施いたしました「お客さま満足度調査」の集計結果についてご報告いたします。当行では、この調査結果を踏まえ“お客さま満足度 No.1 銀行”を目指して更に改善を図ってまいります。

平成21年度上半期に実施しました主な取組みについてお知らせいたします。引き続き、お客さまに満足いただけますよう努力してまいります。

取組項目	具体的内容
利便性向上への取組み	<p>【ATM利用箇所の拡大】 平成21年6月16日（火）より、JR東日本の駅のATMコーナー「VIEW ALTE（ビューアルテ）」で当行のキャッシュカードがご利用いただけるようになりました。首都圏を中心に184駅等に272台（同6月9日現在）のATMがご利用できます。利用手数料についても、平成22年3月31日までは平日の8時45分から18時まで当行ATMと同様に無料です。</p>
	<p>【ATM機能の拡大】 平成21年7月15日、ATMで硬貨入金できるように致しました。店舗内にある生体認証対応ATMのうち原則として1台で硬貨入金できるように致しました。</p>
安全性への取組み	<p>【セキュリティ対策】 指静脈認証対応ATMの設置を拡大しています。現在、店舗内ATMについて全店1台以上の設置を完了し、21年度は店舗外ATMへの設置をすすめており下半期に完了の予定です。</p>
待ち時間短縮への取組み	<p>【待ち時間短縮】 現在、新EQシステムの導入を順次拡大しています。21年度上半期は8か店（累計16か店）に導入いたしました。このシステムは、来店目的別に受付することにより、お客さまの流れがスムーズになり待ち時間の短縮となります。今後、同システムの導入を順次拡大してまいります。</p>
店舗設備改善の取組み	<p>【土・日曜日の駐車場開放】 91店舗のうち72店舗で駐車場を開放しております。土曜日・日曜日に車でご来店されATMをご利用される際に路上駐車とならないよう引き続き改善に努めてまいります。</p>
商品・サービスへの取組み	<p>【セミナー・相談会の開催】 資産運用等のセミナーを積極的に開催してまいります。また、休日ローン相談会・年金相談会も積極的に開催してまいります。</p>
融資業務への積極的な取組み	<p>【農業関連ビジネスへの取組み】 本部内に農業支援チームを設置し、日本政策金融公庫との業務提携など農業関連ビジネスへ積極的に取り組んでいます。平成21年6月15日（月）より、農業者専用融資商品「むさしの花水木（ハナズキ）」の取扱いをしております。埼玉県内の農業関連ビジネスの更なる発展に貢献してまいります。</p>
環境保全への取組み	<p>【環境保全定期預金】 埼玉県の水源と緑を守り育てるため「むさしの水と緑の定期預金」を期間限定で定期的に取り扱い、預入額のうち0.01%相当額を埼玉県の「彩の国みどりの基金」に武蔵野銀行が寄付しています。平成21年度は、9月1日（火）から11月30日（月）までです。</p>

取組項目	具 体 的 内 容
地域への貢献活動の取組み	<p>【地域文化活動】</p> <p>地域の子供たちに、プロのすばらしい音楽へ触れる機会の提供を目的に、地元の小学校4校で「吉田恭子が贈る音楽の花束09学校プログラム」と題してコンサートを開催いたしました。</p> <p>21年度上半期は、さいたま市内の4つの小学校で開催いたしました。</p>

「お客さまアンケート」の実施結果について

当行では、お客さま満足度向上につなげていくことを目的に、主に当行をメイン取引としていただいています個人先及び主に年商10億円未満でご融資のある法人先を対象に、平成21年1月、郵送アンケートによる「お客さま満足度調査」を実施しました。

今回の調査にご協力いただきましたお客さまには厚く御礼申し上げます。

なお、この調査結果を踏まえ、当行は“お客さま満足度No.1銀行”を目指して課題の改善を図ってまいります。

<お客さまアンケート調査報告>

1. 対象先

対象	件数	抽出条件
個人	7,083件	給与振込、定期預金、投資信託、住宅ローンなどをご利用ある先から無作為に抽出
法人	1,277件	主に、年商10億円未満でご融資ある先から無作為に抽出

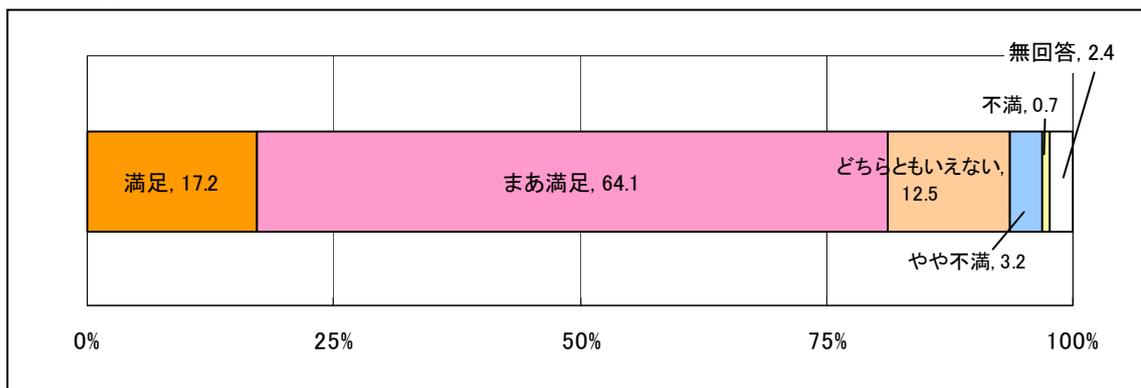
2. 回答数

	回答数	回答率
個人	2,571件	36.3%
法人	551件	43.1%

3. 個人アンケート結果

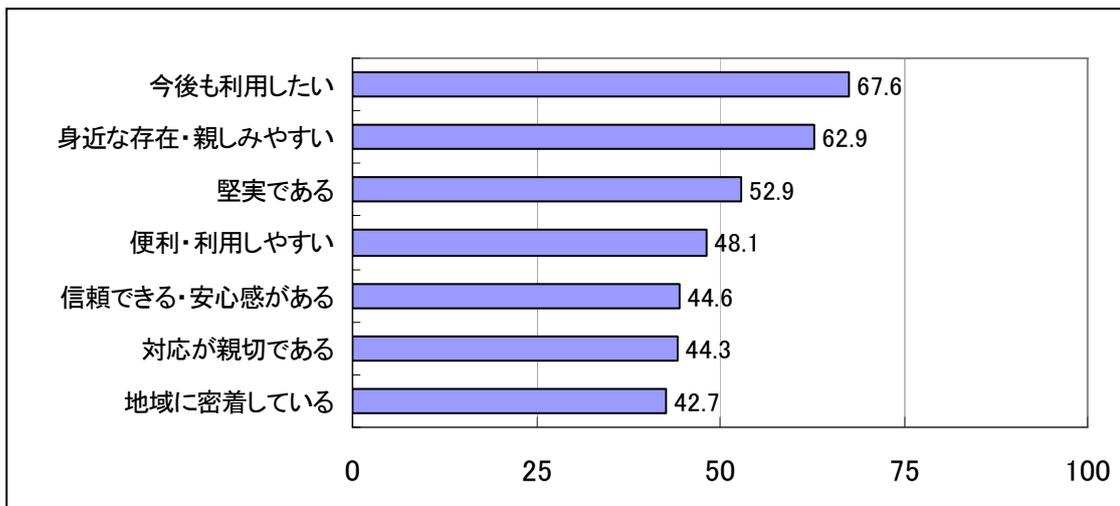
(1) 総合評価

個人のお客さまからの総合満足度は、81.3%（満足・まあ満足）の評価をいただいております。



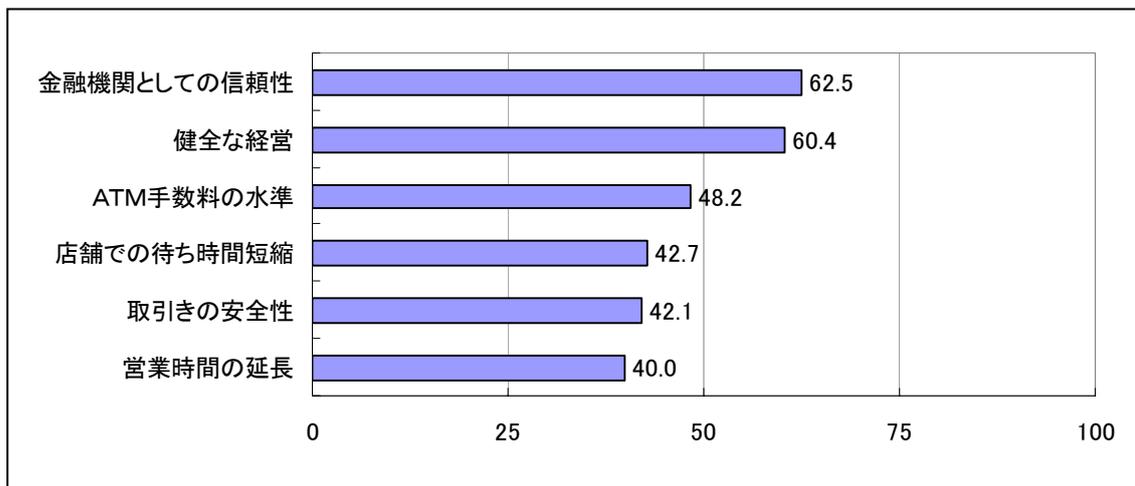
(2) 武蔵野銀行のイメージ

「今後も利用したい」「身近な存在・親しみやすい」「堅実である」といったイメージが上位項目となっています。



(3) 当行へ期待する声

「金融機関としての信頼性」「健全経営」に対する声が多く 60%超と多く 1・2位を占めています。

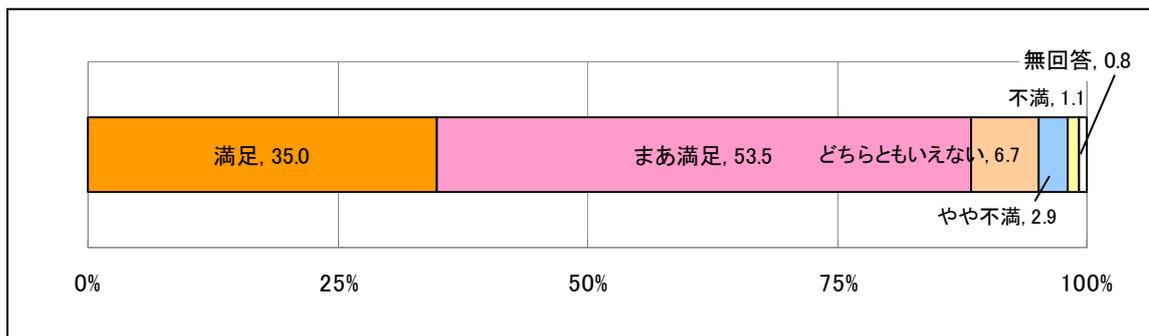


4. 法人アンケート結果

(1) 総合評価

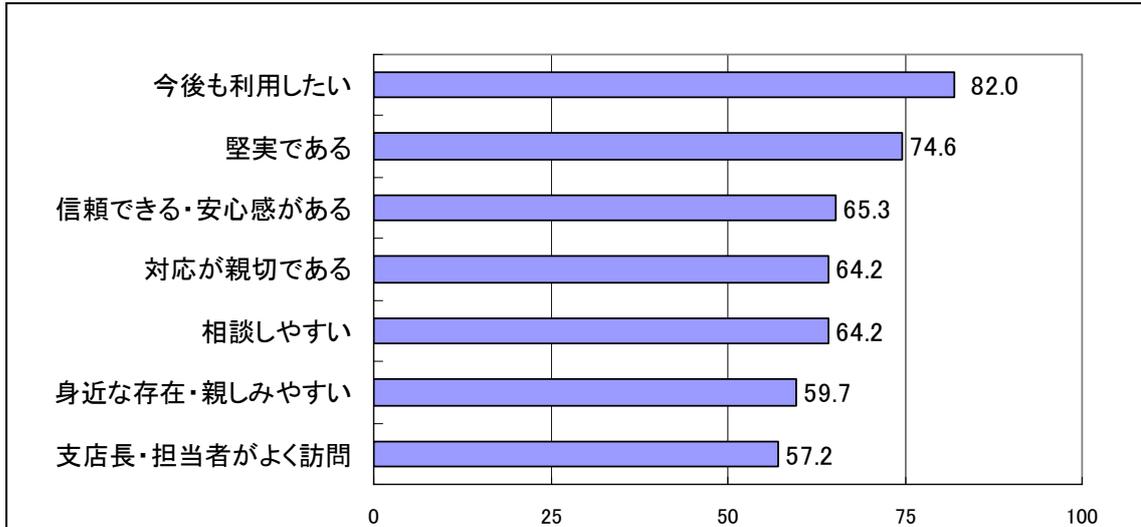
法人のお客さまからの総合満足度は、88.5%（満足・まあ満足）の評価をいただいております。

今後の取引意向では、「拡大が40%」「現状維持で50%超」あることから、今後、当行へ期待する声に応え取引深耕を図ることが課題と思われま。



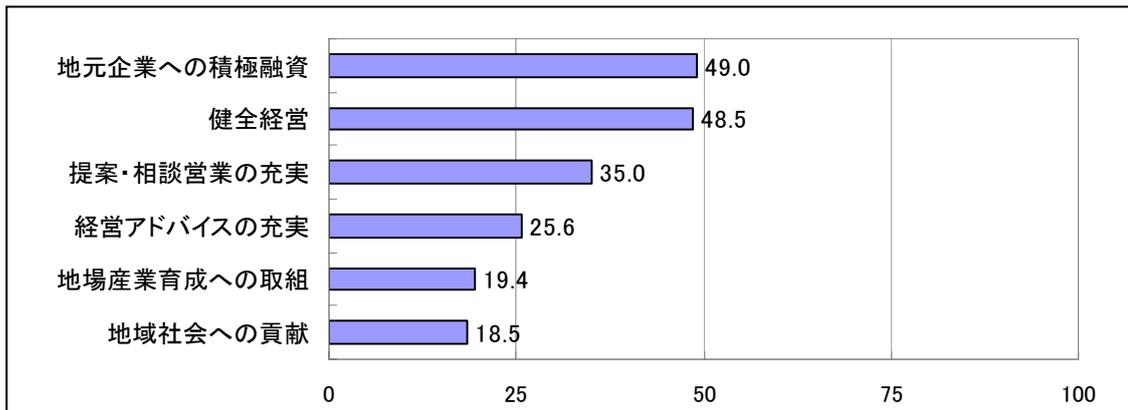
(2) 武蔵野銀行のイメージ

「今後も利用したい」「堅実である」との評価が上位1・2位を占めています。



(3) 当行へ期待する声

「地元企業への積極的な融資拡大」「健全経営」を求める声が高く、「提案・相談営業の充実」「経営アドバイスの充実」を求める声が続いています。



5. お客さまからのご意見

- (1) 「店舗数が少ない」「土曜・日曜日の営業や営業時間の延長」「駐車場が混んでいる・狭い」「ATM 設置箇所を増やして欲しい」「ATM 手数料の無料化」「積極的な提供（授信）」といった要望を多くいただいています。これらの要望については、どのように対応できるか担当部署を中心として、また、当行全体の問題として検討していきます。
- (2) 窓口対応・行員全般の項目で「親切な対応」の声がある一方で、「接客態度が悪い・対応がいいかげん」「事務的、もっと相談に乗って欲しい」との声もあります。こうした声に対して真摯に受け止め、行員のレベルアップに努めていきます。
- (3) 当行全般に関しては、「銀行を信頼・信用している」「健全経営を」、「親しみを感じている」といった声を数多くいただいています。

項目	ご意見・ご要望	件数
営業体制 待ち時間	店舗数が少ない、場所が移動し不便	31
	土曜日・日曜日の営業、時間外のサービス	21
	営業時間の延長（夜間営業）	19
	待ち時間が長すぎる	13
窓口対応	親切・丁寧な対応である	21
	接客態度が悪い、無愛想、感じが悪い、対応が事務的	19
行員全般	親切な対応、対応が良い、まじめな対応である	37
	対応がいいかげん、失礼な態度、担当者により対応が違う	26
	もっと相談に乗って欲しい、教えて欲しい	11
店 舗 設 備	駐車場が混む・狭い、土曜日・日曜日使えない	35
	駐車場が止めづらい、使いづらい	14
	両替機を設置して欲しい	10
商 品 サービ ス	投資信託購入後の情報提供、個人資産運用の情報提供をもっと	14
	ネットバンキングの充実、セキュリティの強化	12
	サービス特典が少ない、粗品のポイント制現金化、いつも同じ物	10
ATM	設置数・設置箇所を増やして欲しい	75
	機能を増やして欲しい	16
各 種 手数料	ATM 利用手数料を安くして欲しい、無料にして欲しい	57
	ローン繰上げ返済・投信等の手数料を無料化又は安くして欲しい	21
当行全般	武蔵野銀行を信頼・信用している。健全・安全な経営を。	79
	親しみを感じている。これからも頑張ってもらいたい。	71

以 上