

平成22年7月20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

平成22年4月からの中期経営計画「NEW PROJECT 60」で“お客さま満足度向上の追及”を掲げ全行挙げて取組んでおります。また、平成20年12月より展開しています「まごころ向上運動」を、中期経営計画の最終年度・平成24年3月まで引き続き展開してまいります。



「まごころ向上運動」の推進策として、CS向上意識の高揚、マナーの向上、窓口対応スキルアップ、店舗等の環境整備・美化等に取り組むとともに、同運動の全店統一スローガンとして“まごころ向上宣言”を定めロビーに掲げています。

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・丁寧な対応をいたします。 ③私たちは、お客さまの声を大切にいたします。
-------------------------	--

今回、「まごころ向上運動」の一環として平成21年5月より実施しています「お客さまアンケート」の集計結果と平成21年4月から平成22年6月までに実施した項目を公表いたします。

アンケートにご協力いただき、貴重なご意見・ご要望をお寄せいただきましたお客さまには、心より御礼申し上げます。

当行では、ご意見・ご要望等「お客さまの声」を大切にし、更にお客さまにご満足いただけますよう改善を図ってまいります。

「お客さまアンケート」の実施結果について

武蔵野銀行では、お客さま満足度向上につなげていくことを目的に、平成21年6月より営業店へ来店されたお客さまを対象に「お客さまアンケート」を実施しています。

今回、平成22年3月まで回答をいただきましたアンケートの集計結果についてご報告いたします。

1. 対象先

アンケート対象先		アンケート用紙配布方法
個人	① 普通預金口座の新規開設先 ② 住宅ローンご契約先 ③ 投資信託を新規に購入された先	店頭にて直接手交

2. 目的

- ① お客さまに説明したことを、お客さまが理解していただいたかを確認する。
- ② 窓口での対応に、満足していただいたかを確認する。
- ③ その他、ご意見を収集する。

3. アンケート結果

回収件数：1,184件（回収率：4.8%、アンケート配布総数：24,700部）

※(1)～(3)で重複して回答あり。

(1) 「普通預金口座を新規に開設された方」へのアンケート（回答総数：941件）

「本人確認」及び「個人情報の利用」に関する説明について

「本人確認の説明」9件、「個人情報の利用の説明」19件、それぞれ「わかりづらい点があった」との回答がありましたので、お客さまが理解できるよう丁寧な説明に努めてまいります。

設問1. ご本人さま確認のご説明について

回答	わかりやすかった	わかりづらい点があった	未記入	合計
件数	928件	9件	4件	941件
比率	98.6%	1.0%	0.4%	100%

設問2. 個人情報の利用のご説明について

回答	わかりやすかった	わかりづらい点があった	未記入	合計
件数	903件	19件	19件	941件
比率	96.0%	2.0%	2.0%	100%

(2) 「住宅ローンをご契約された方」へのアンケート（回答総数：143件）

概ね「わかりやすかった」との回答であったが、アンケート143件の内、「わかりづらい点があった」と8件の回答があったため、該当店に対しアンケート内容を通知し、改めてお客さまへ説明を行いました。引き続き、お客さまに理解していただけるよう全店で丁寧な説

明に努めてまいります。

- 【主な意見】・「(事務手数料・条件変更手数料について) 具体的な説明がなかった」
・「(団信について)こちらが尋ねるまで説明がなく、説明の仕方不安だった」
・「(火災保険の付保について) 説明がなかったと思う」など。

設問 1. 金利の仕組みについて

回答	わかりやすかった	わかりづらい点があった	未記入	合計
件数	142件	0件	1件	143件
比率	99.3%	0%	0.7%	100%

設問 2. 事務取扱手数料・条件変更手数料について

回答	わかりやすかった	わかりづらい点があった	未記入	合計
件数	139件	2件	2件	143件
比率	97.2%	1.4%	1.4%	100%

設問 3. 団体信用生命保険について

回答	わかりやすかった	わかりづらい点があった	未記入	合計
件数	140件	1件	2件	143件
比率	85.3%	1.6%	3.1%	100%

設問 4. 保証料について

回答	わかりやすかった	わかりづらい点があった	未記入	合計
件数	138件	3件	2件	143件
比率	96.5%	2.1%	1.4%	100%

設問 5. 建物に火災保険をつけていただくことについて

回答	わかりやすかった	わかりづらい点があった	未記入	合計
件数	128件	2件	13件	143件
比率	89.5%	1.4%	9.1%	100%

(3) 「投資信託を新規に購入された方」へのアンケート (回答総数: 139件)

アンケート(139件)のうち、「わかりづらい点があった」と20件の回答があったため、該当店で改めてお客さまへのフォローを行いました。引き続き、お客さまに理解していただけるよう全店で丁寧な説明に努めてまいります。

設問 1. 価格変動リスクについて

回答	わかりやすかった	わかりづらい点があった	未記入	合計
件数	134件	5件	0件	139件
比率	96.4%	3.6%	0%	100%

設問 2. 販売手数料・信託報酬について

回答	わかりやすかった	わかりづらい点があった	未記入	合計
件数	134 件	5 件	0 件	139 件
比率	96.4%	3.6%	0%	100%

設問 3. 預金保険、投資者保護基金、保険契約者保護機構の対象でないこと。

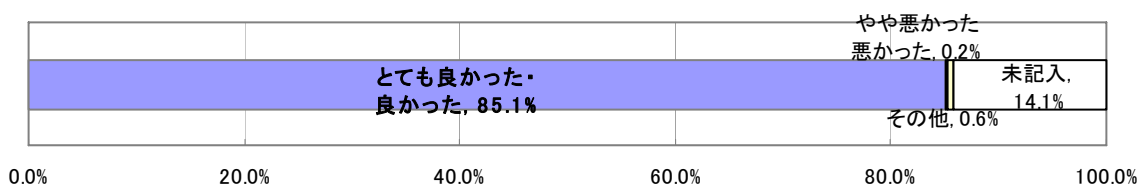
回答	わかりやすかった	わかりづらい点があった	未記入	合計
件数	128 件	10 件	1 件	139 件
比率	92.1%	7.2%	0.7%	100%

(4) 「全てのお客さま」への共通アンケート（回答総数：1,184 件）

ア. 窓口担当者の対応（挨拶・笑顔・言葉遣い）はいかがでしたか？

多くのお客さまより「とても良かった・良かった」（85.1%）との回答をいただきましたが、若干ですが「やや悪かった・悪かった」（0.2%）との回答・意見もあることから更に向上を目指し努力してまいります。

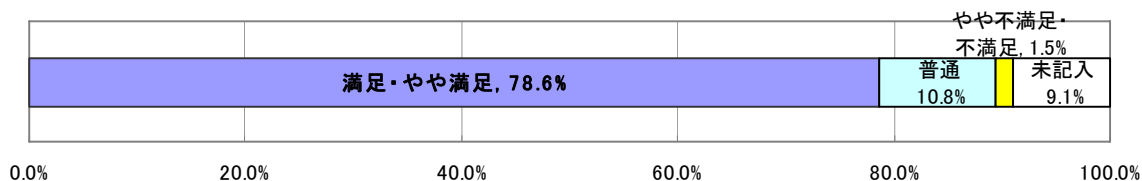
回答	とても良かった	良かった	やや悪かった	悪かった	その他	未記入	合計
件数	689 件	319 件	1 件	1 件	7 件	167 件	1,184 件
比率	58.2%	26.9%	0.1%	0.1%	0.6%	14.1%	100%



イ. 本日の手続き全般についてご満足いただけましたか？

「満足・やや満足」で78.6%の回答がありましたが、「やや不満足・不満足」（1.5%）の回答もあるため、正確・迅速・丁寧な事務処理による「待ち時間短縮」や「わかりやすい説明」、また、「常に笑顔で明るい対応」を心掛け、更なるお客さま満足度の向上に努めてまいります。

回答	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	未記入	合計
件数	707 件	224 件	128 件	16 件	1 件	108 件	1,184 件
比率	59.7%	18.9%	10.8%	1.4%	0.1%	9.1%	100%



ウ. 自由意見について

アンケートの回答項目以外に、自由意見として数多くの「感謝・お褒めの言葉」をいただく一方で、「要望等のご意見」も多く寄せられました。

「要望等のご意見」については、その内容を「営業店で対応すべき意見」と「本部で対応すべき意見」に分類し、「営業店で対応すべき意見」は該当店に還元し、改善に努めております。また、「本部で対応すべき意見」は、傾聴すべき課題として受け止め、「お客さまの声」として今後の施策の参考として商品・サービス等改善に努めてまいります。

感謝・お褒めの言葉	145件
要望等のご意見	90件
その他	5件
合計	240件

「お客さまの声」に基づく実施事項

平成21年4月から平成22年6月までに実施しました主な項目についてお知らせいたします。
引き続き、「お客さまの声」に応え、更に満足いただけますよう努力してまいります。

実施項目	具体的内容
利便性向上に向けた 商品・サービスへの取組み	<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 ALTTE（ビューアルツテ）」で当行のキャッシュカードが利用できるようになりました。首都圏を中心に187駅等に268台のATMでご利用いただけます。 (平成22年5月31日現在)</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なりました。店舗内にある生体認証対応ATMのうち原則として1台で、硬貨入金できます。</p>
	<p>【ATM利用手数料無料化サービスの拡大】 ATM利用手数料について、平成22年4月1日（木）無料化対象の基準等を見直し、無料化対象基準の拡大・無料化対象の提携ATMを追加しました。</p>
	<p>【キャラクターカードの追加】 平成21年7月10日（金）、生体認証ICキャッシュカードに、リトルポブドッグの絵柄のICキャッシュカード2種類（4デザイン）を追加しました。</p>
	<p>【外貨送金サービスの充実】 平成21年10月1日（木）、「むさしの外為Web」を導入。インターネットによる海外送金・輸入信用状受付ができるようになりました。</p>
	<p>【インターネットバンキングの充実】 平成22年4月19日（月）、住宅ローン一部繰上げ返済ができるようになりました。</p>
	<p>【クレジットカード一体型キャッシュカードのIC化】 「むさしのJCB」又は「むさしのVISA」と一体となった生体認証ICキャッシュカード「SPEC」の取扱いを開始しました。 取扱開始日：むさしのVISA 平成22年4月26日（月） むさしのJCB 平成22年5月26日（水）</p>
	<p>【休日相談会の開催】 平日、仕事等で忙しいお客さまのために休日ローン相談会・年金相談会を積極的に開催しております。</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、店舗内ATMは、全店1台以上の設置を完了、店舗外ATMは、111箇所（130台）に設置しました。</p>

実施項目	具 体 的 内 容
待ち時間短縮への取組み	<p>【待ち時間短縮】 新EQシステムの導入を順次拡大し、現在24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74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>

以 上