

平成28年度 お客さま満足度調査の実施結果について

平成29年4月

当行は、お客さまがより満足してお取引いただけることを目的として、「お客さま満足度アンケート調査」を平成17年度より毎年実施しております。昨年度より個人のお客さまに対しまして、外部委託によるWEB調査を導入いたしました。このたび、法人のお客さまに対しまして、外部委託による調査を取り入れるなど、アンケートの調査方法を見直して実施いたしましたので、その概要と実施結果につきましてお知らせいたします。

このアンケートは、お客さまにご協力をいただき、当行の窓口や商品、各種サービス等に対するご意見やご要望をお伺いするとともに、お客さまからいただいた貴重なご意見を真摯に受け止め、さらなる金融サービスの向上につなげてまいりたいと考えております。

アンケートにご協力いただいたお客さまには厚くお礼申し上げます。



➤ 調査実施時期 平成28年10月～11月

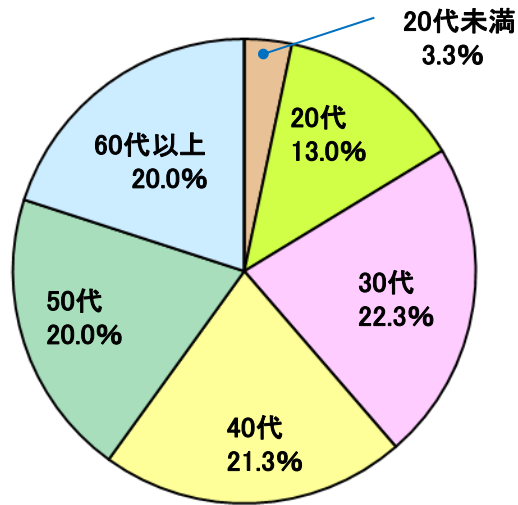
➤ 対象者・調査方法

対象者	調査方法
個人のお客さま	<p>WEB調査(株式会社メディアフラッグさまへの委託) 高知県内在住の男女300名さまに対しまして、メディアフラッグさまにWEBによるアンケート調査の実施と集計、分析をお願いいたしました。</p>
法人のお客さま	<p>アンケート調査(株式会社帝国データバンクさまへの委託) ランダムに抽出した高知県内企業350社に対しまして、帝国データバンクさまにアンケートの郵送、回収、集計、分析をお願いいたしました。(回収率40.0%、140社)</p> <p>※昨年までは、当行が高知県内の営業店とお取引いただいている法人のお客さまにアンケートをお願いし、封印いただいたうえで、本部で取りまとめて集計しておりました。</p>

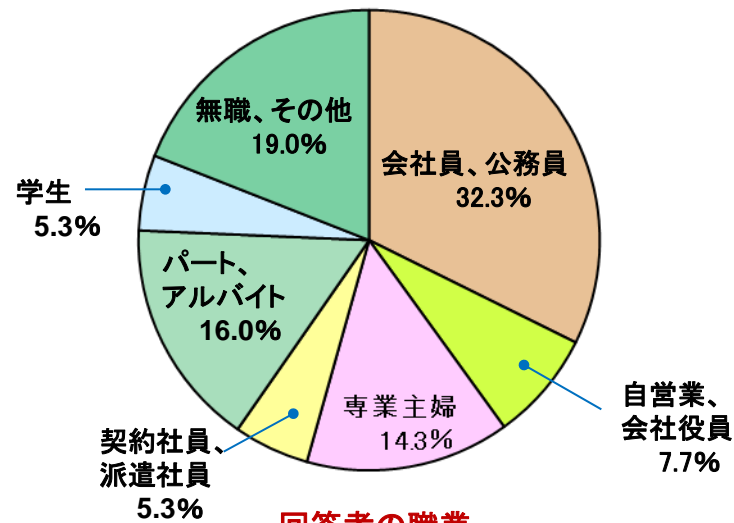
1. 個人のお客さま

WEB調査（覆面調査）

調査日程	平成28年11月4日～8日
調査対象	高知県在住の男女300名様（内訳：男性50%、女性50%）

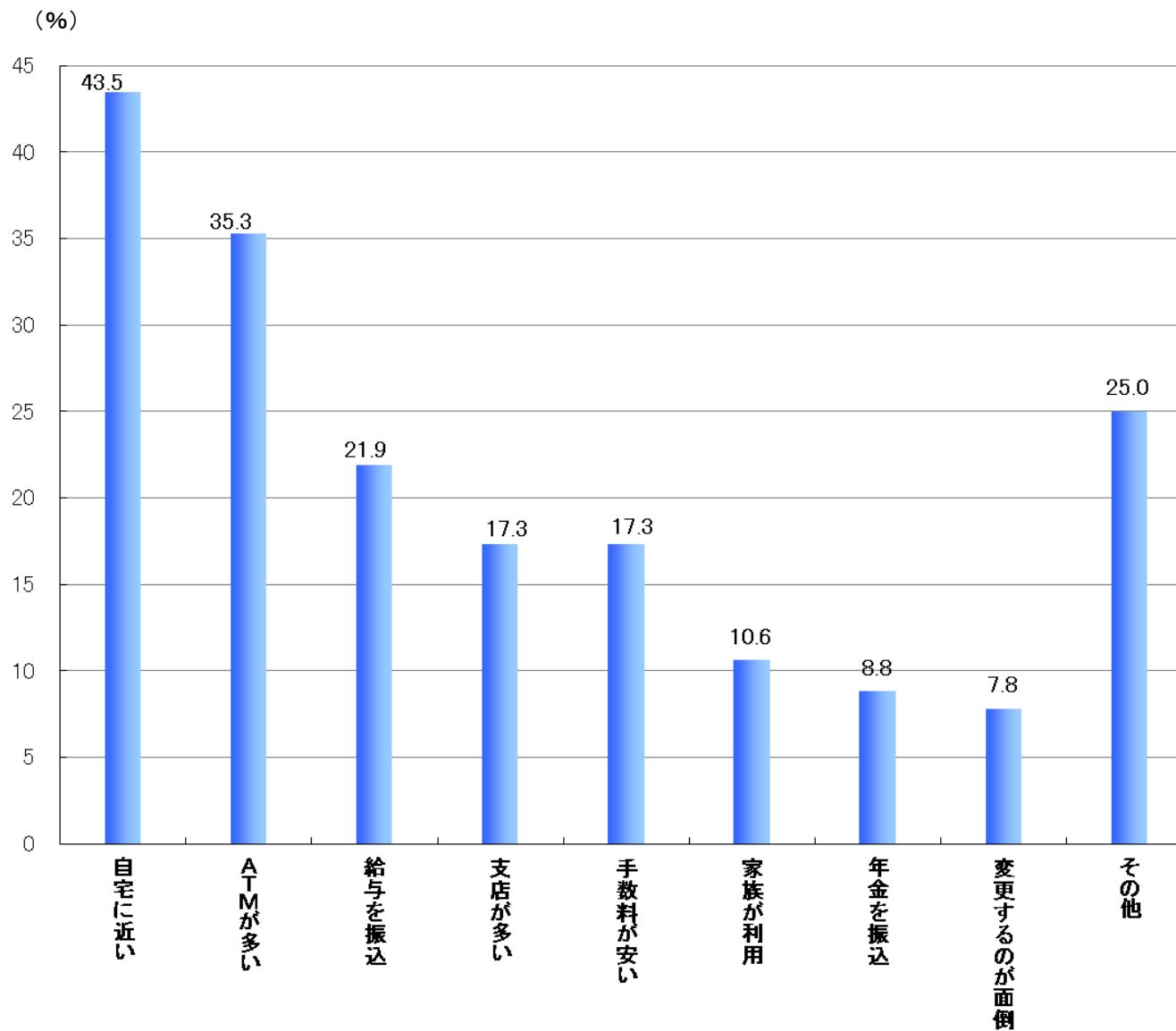


回答者の年齢
(構成比)

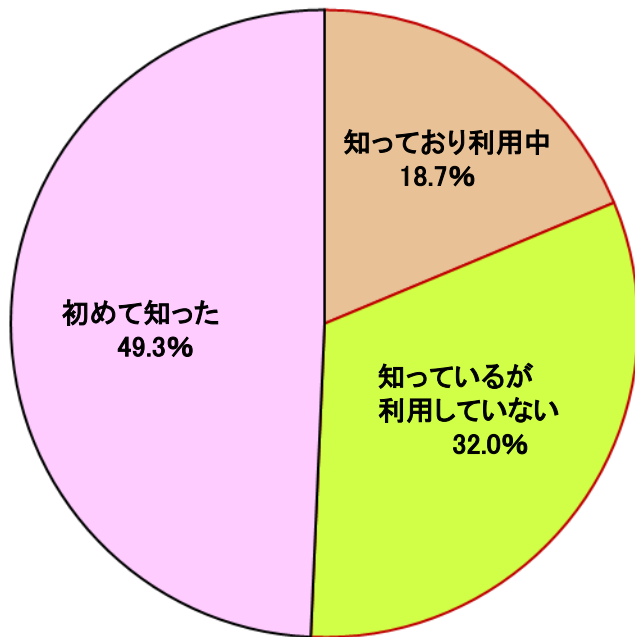


回答者の職業
(構成比)

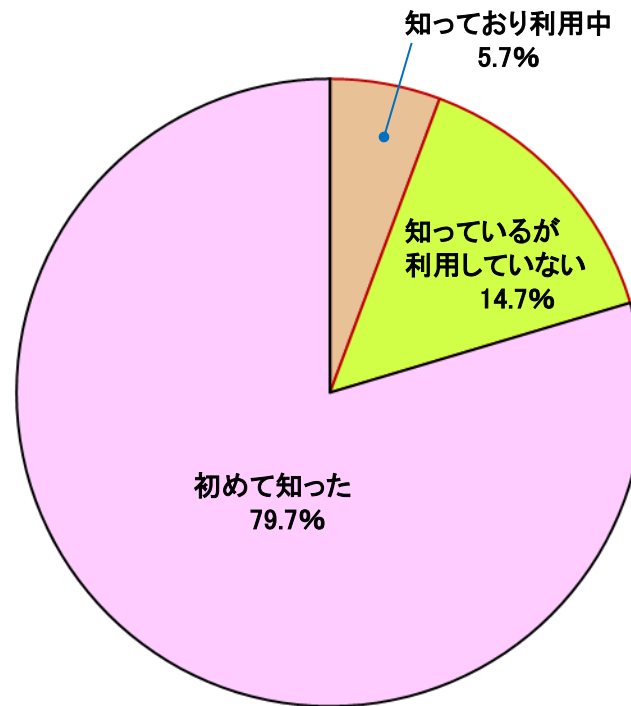
Q1 高知銀行をメインバンクとして利用している理由(複数回答)



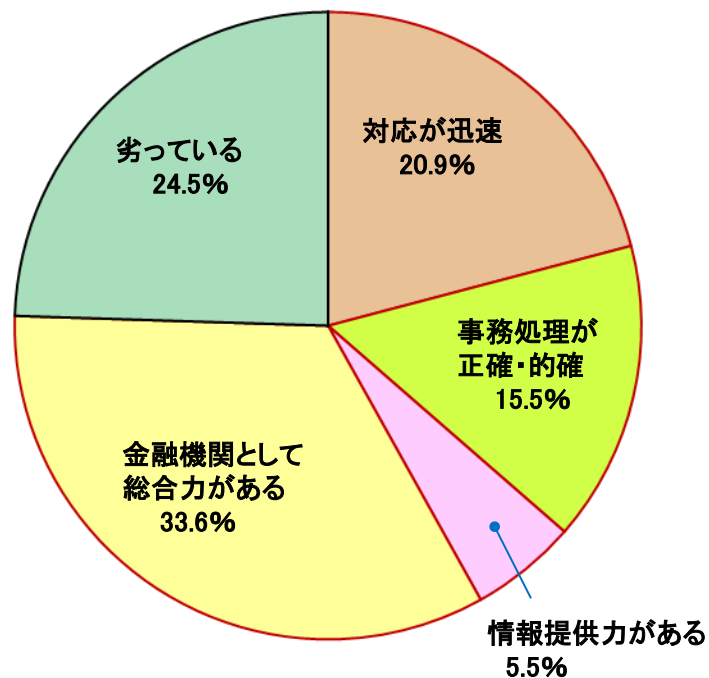
Q2 高知銀行のATM利用手数料は
すべての時間帯が無料であることをご存知ですか



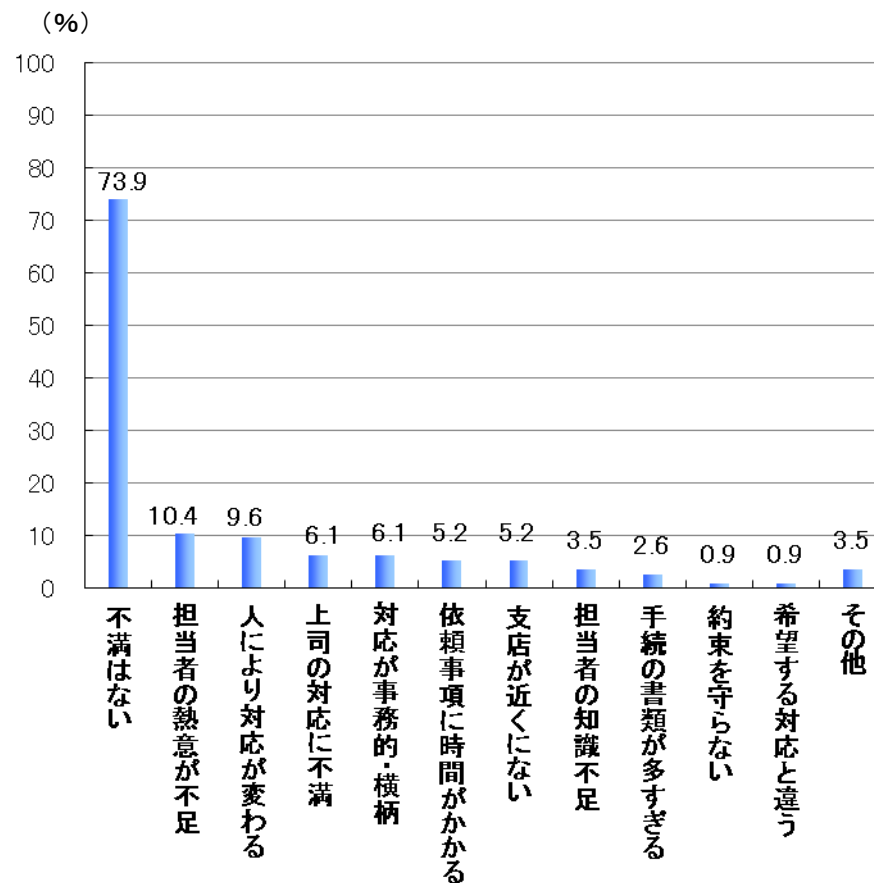
Q3 高知銀行のキャッシュカードは、セブン銀行のATM利用
手数料も一部の時間帯が無料であることをご存知ですか



Q4 高知銀行は、現在お取引されている金融機関と比較するとどのように感じていますか



Q5 高知銀行に不満を感じていること(複数回答)



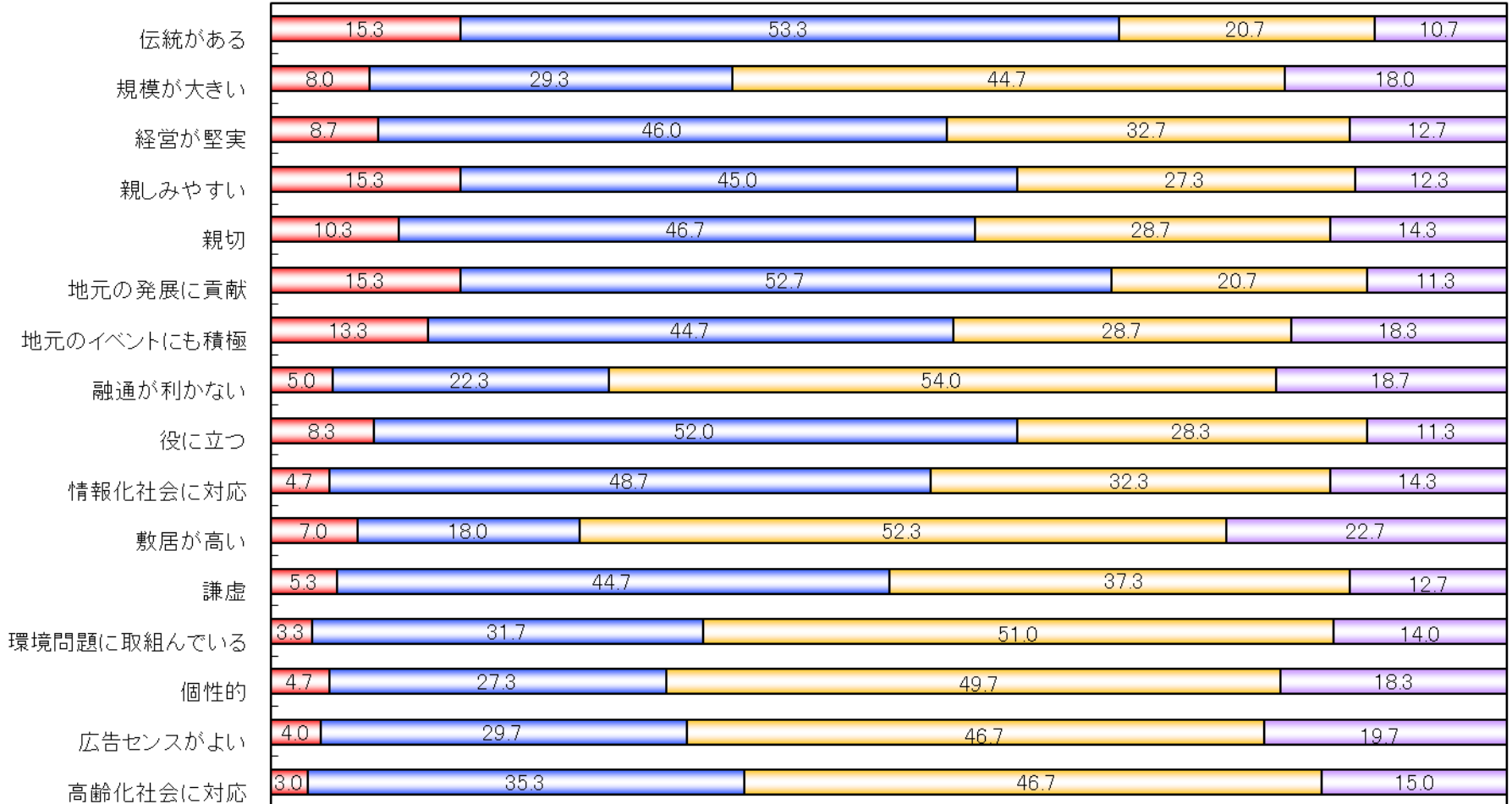
Q6 高知銀行のイメージをどのように感じていますか

□ そう思う

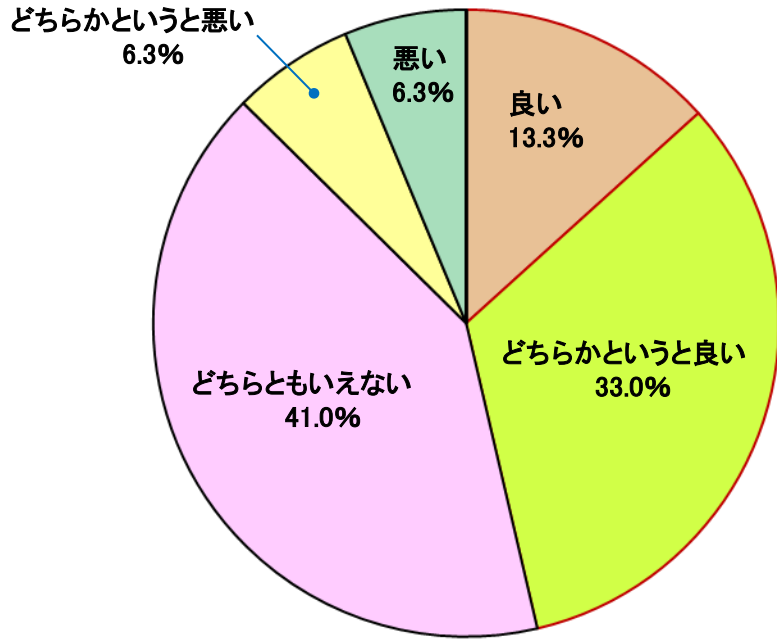
□ どちらかといえばそう思う

□ どちらかといえばそう思わない

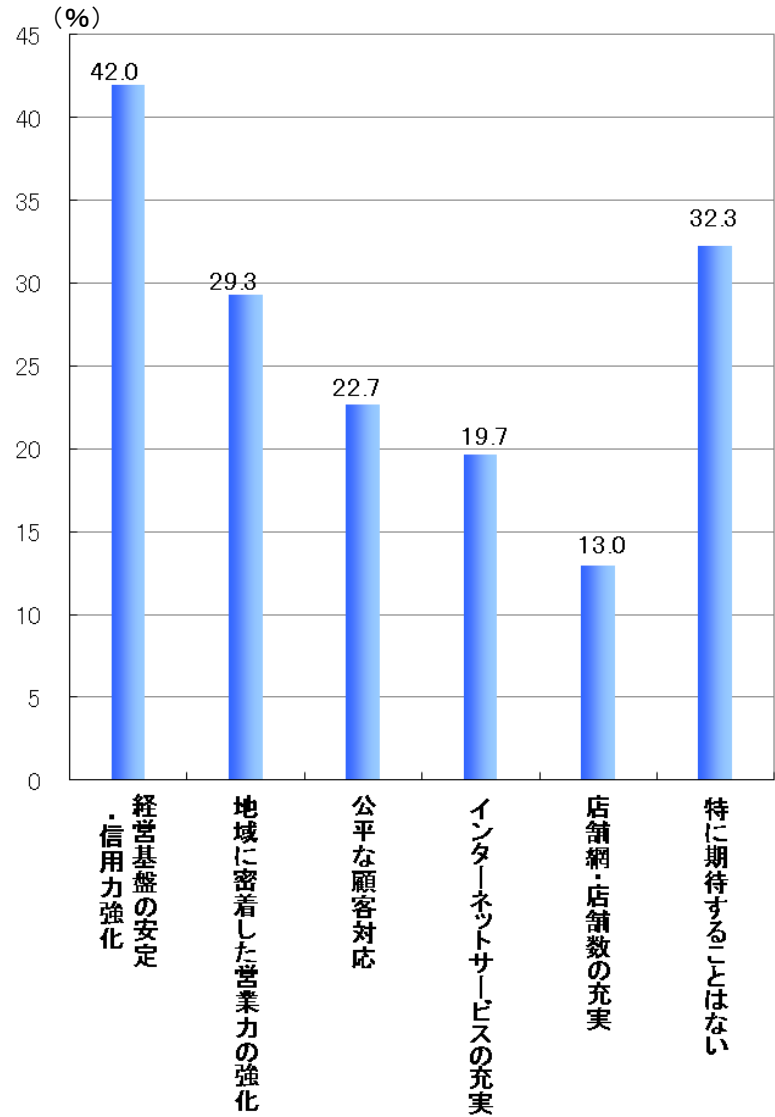
□ そう思わない



Q7 高知銀行のイメージ(印象)



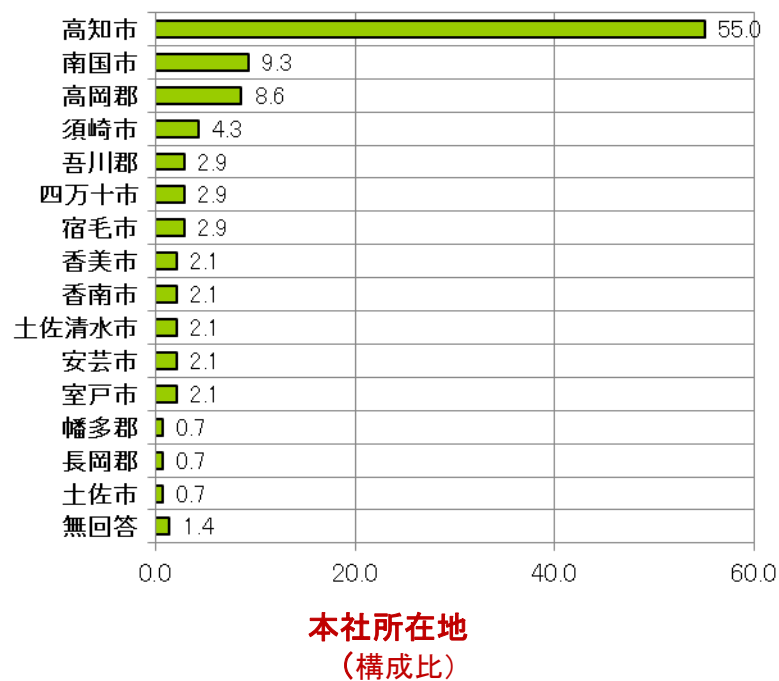
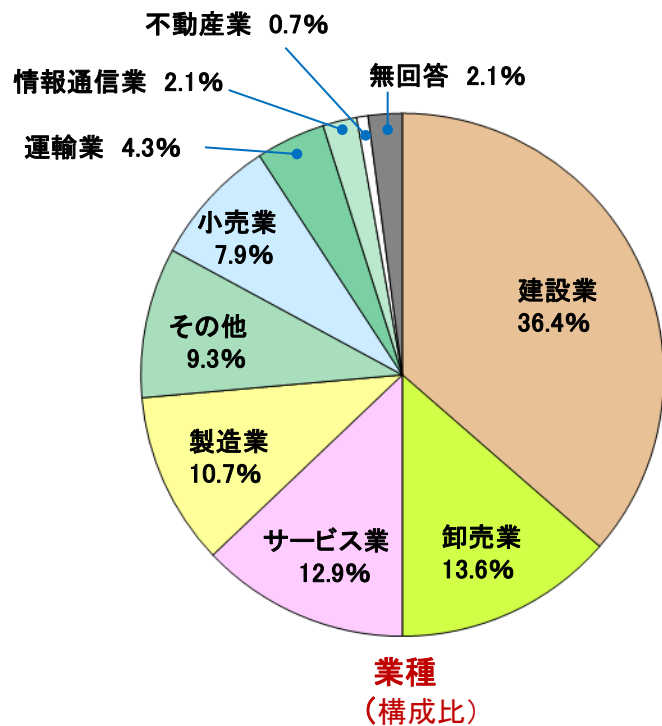
Q8 高知銀行に期待すること(複数回答)



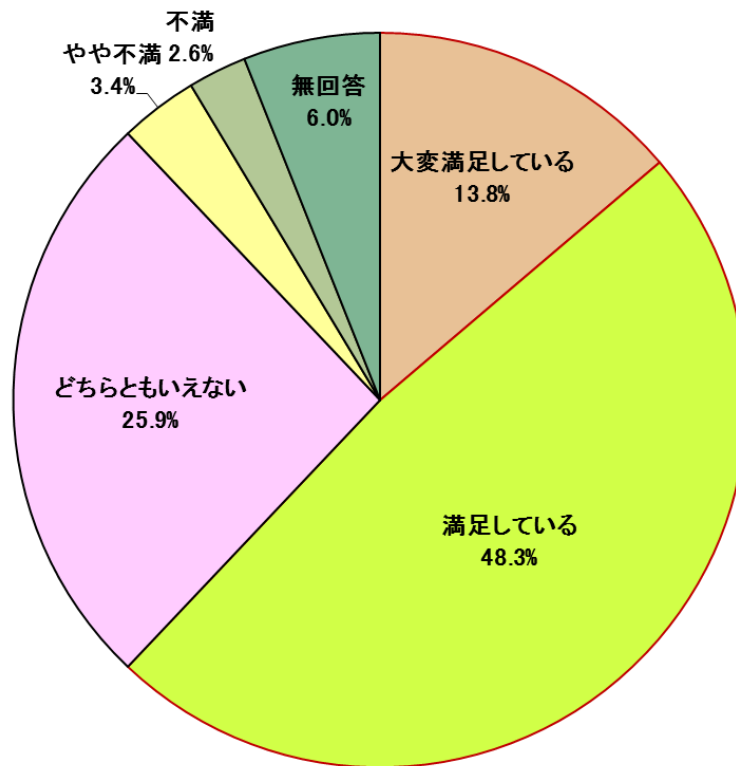
2. 法人のお客さま

アンケート調査

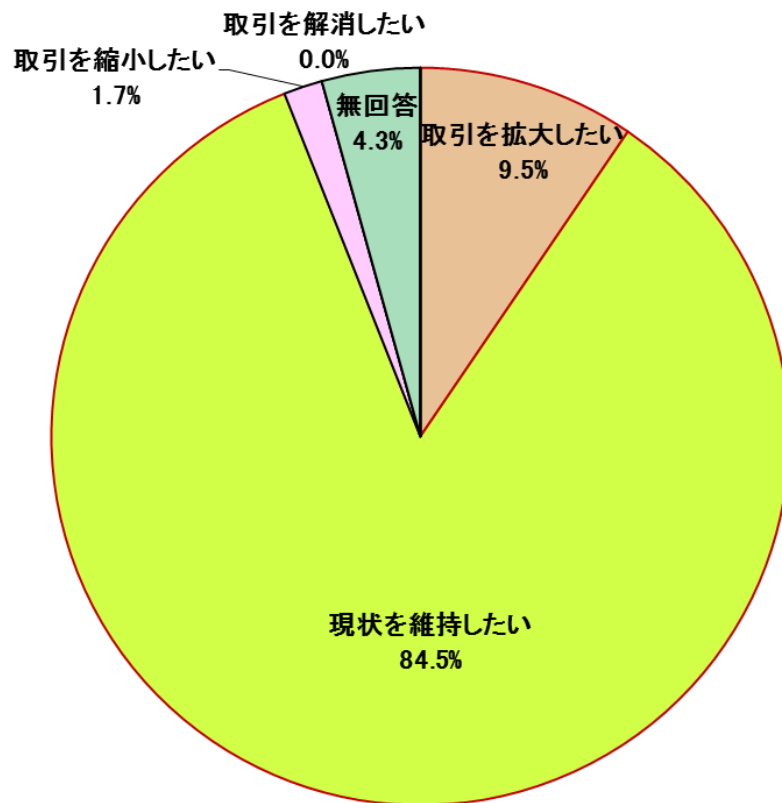
調査日程	平成28年10月～11月
調査対象	ランダムに抽出した高知県内企業



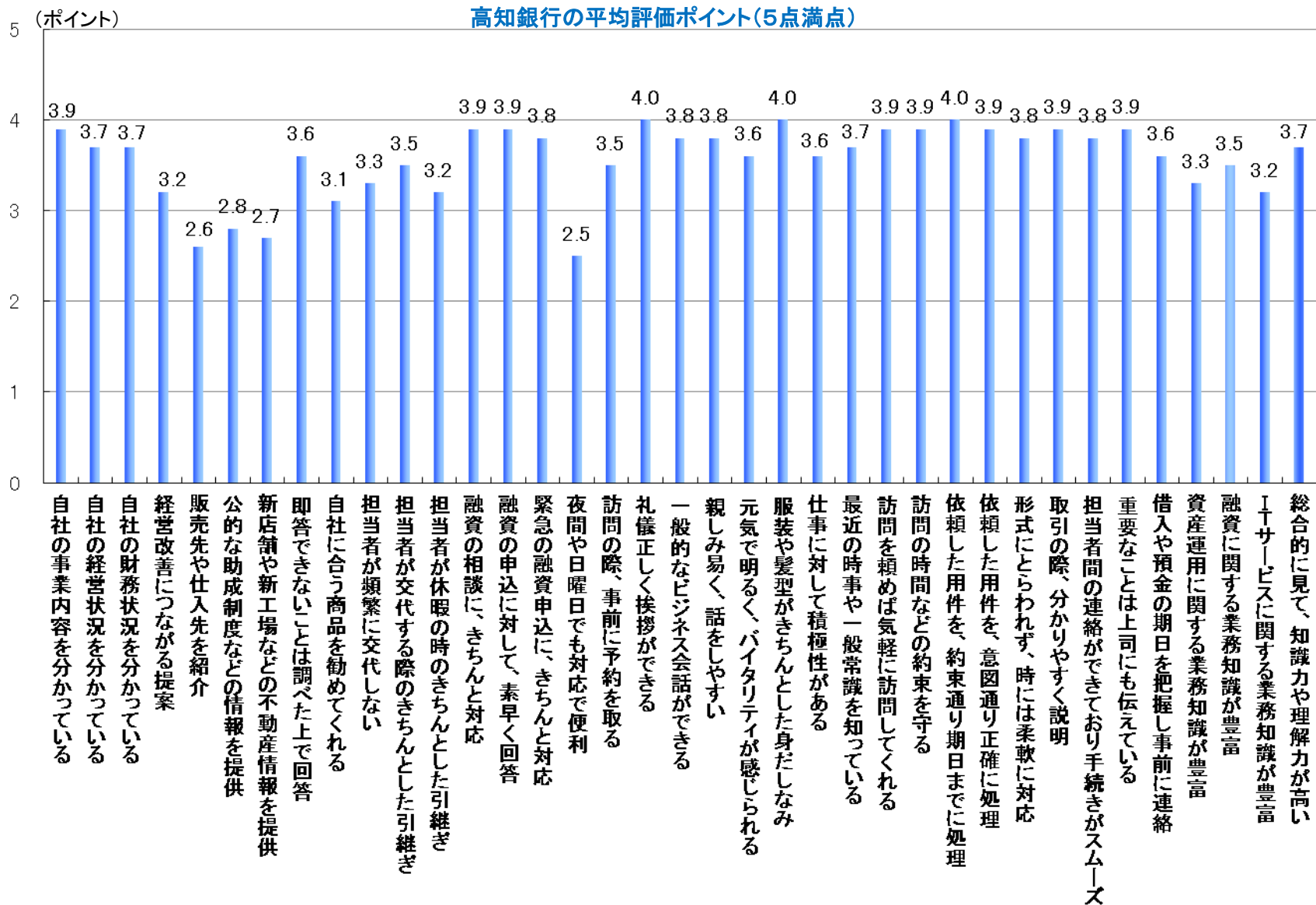
Q1 高知銀行の総合満足度について



Q2 高知銀行との今後の取引意向について



Q3 自社の営業面に関する高知銀行のイメージ



お客さま満足度の向上に向けた当行の取り組み

当行は、お客さまによりご満足いただけるよう、様々な取り組みを進めてまいります。

平成28年度に実施した具体的な取り組み事例の一部をご紹介します。

地域貢献等に関する事項

◆「子ども金融・科学教室」を開催

地域の子どもたちへの金融知識の普及と併せ、科学に親しみながら学ぶことを目的とした「子ども金融・科学教室」を高知工業高等専門学校との合同で毎年2回開催しております。

平成28年度は高知市といの町の2会場で開催し、小学生と保護者合計147名にご参加いただきました。

◆「子どもサッカー教室」を開催

地域の子どもたちを対象に、競技の普及やジュニア育成を通じて地域のスポーツ振興に貢献していくことを目的とした子どもサッカー教室を高知大学と合同で毎年開催しております。

平成28年度は香南市と黒潮町と高知市の3会場で開催し、幼稚園・保育園児から小学校6年生までの子どもたち合計495名にご参加いただきました。

◆「シーズ発表会」を開催

地元企業のニーズと高知工業高等専門学校が保有している研究技術との連携を図る「シーズ発表会」を、同校と合同で毎年開催しております。

平成28年度は「生産工学」「ロボット工学」「コンクリート工学」をテーマに3件の研究発表が行われ、地元企業など13社にご参加いただきました。

◆ビジネスマッチングへの取り組み

高知県内の優れた食品を全国にアピールするとともに、地元企業のビジネスチャンスを提供することを目的とした各種商談会への出展支援を継続実施しております。

平成28年度に当行が出展支援を行った主な商談会は「産地視察型商談会」「第6回地方創生『食の魅力』発見商談会2016」「第51回 スーパーマーケット・トレードショー2017」「第42回 FOOD EX JAPAN 2017」などがございます。

◆お客さま向けの各種セミナーや相談会を開催

高知県内各地において、無料の「年金相談会」や「出張税務相談会」を毎月開催しております。

また、「資産運用セミナー」や「相続セミナー」「セカンドライフセミナー」なども随時開催しております。

◆こうぎん久万川橋プラザを開設

お客さまの各種個人ローンや資産運用等の相談窓口として、「こうぎん久万川橋プラザ」を平成28年6月に開設いたしました。プライバシーに配慮しつつ、仕事帰りや休日にゆっくりご相談いただくことできるような営業日・営業時間としており、事前に予約いただくことも可能です。

◆店舗外ATMを新設

「エースワン秦泉寺出張所」を平成28年12月に新設いたしました。これにより当行の店舗外現金自動設備は122カ所127台となりました。

◆対話支援スピーカー「コミュニケーション」を導入

ご高齢のお客さまや聴覚に障がいをお持ちのお客さまに、安心して窓口をご利用いただくことを目的として、対話支援スピーカー「コミュニケーション」を当行の営業店3店舗に導入いたしました。



〒780-0834 高知市堺町2番24号

電話 (088) 822-9311

<http://www.kochi-bank.co.jp/>