

平成29年度 お客さま満足度調査の実施結果について

平成30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。このたび、平成29年度のお客さま満足度アンケート調査を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。

なお、個人のお客さまおよび法人のお客さまに対しまして外部委託による調査を実施しておりますが、個人のお客さまにはWEBによる覆面調査の手法を採用しております。

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29年10月～12月

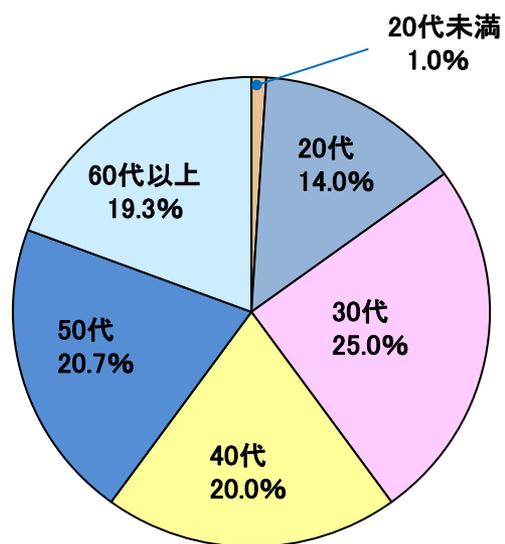
➤ 対象者・調査方法

対象者	調査方法
個人のお客さま	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。
法人のお客さま	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)

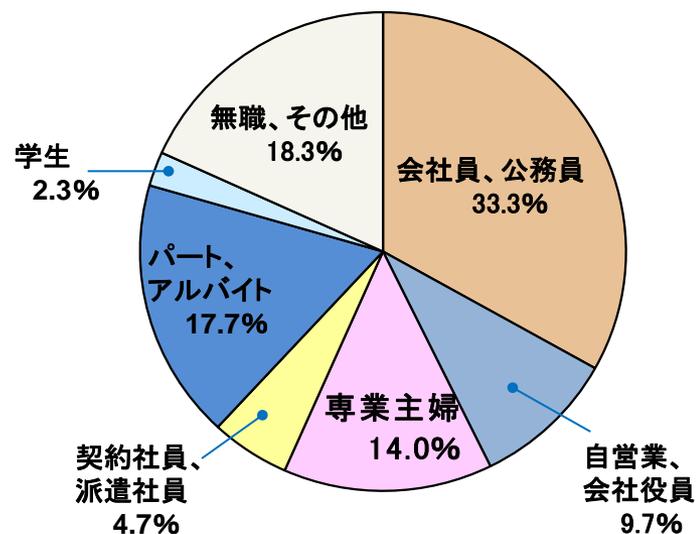
1. 個人のお客さま

WEB調査（覆面調査）

調査日程	平成29年11月17日～27日
調査対象	高知県在住の男女300名様（内訳：男性50%、女性50%）



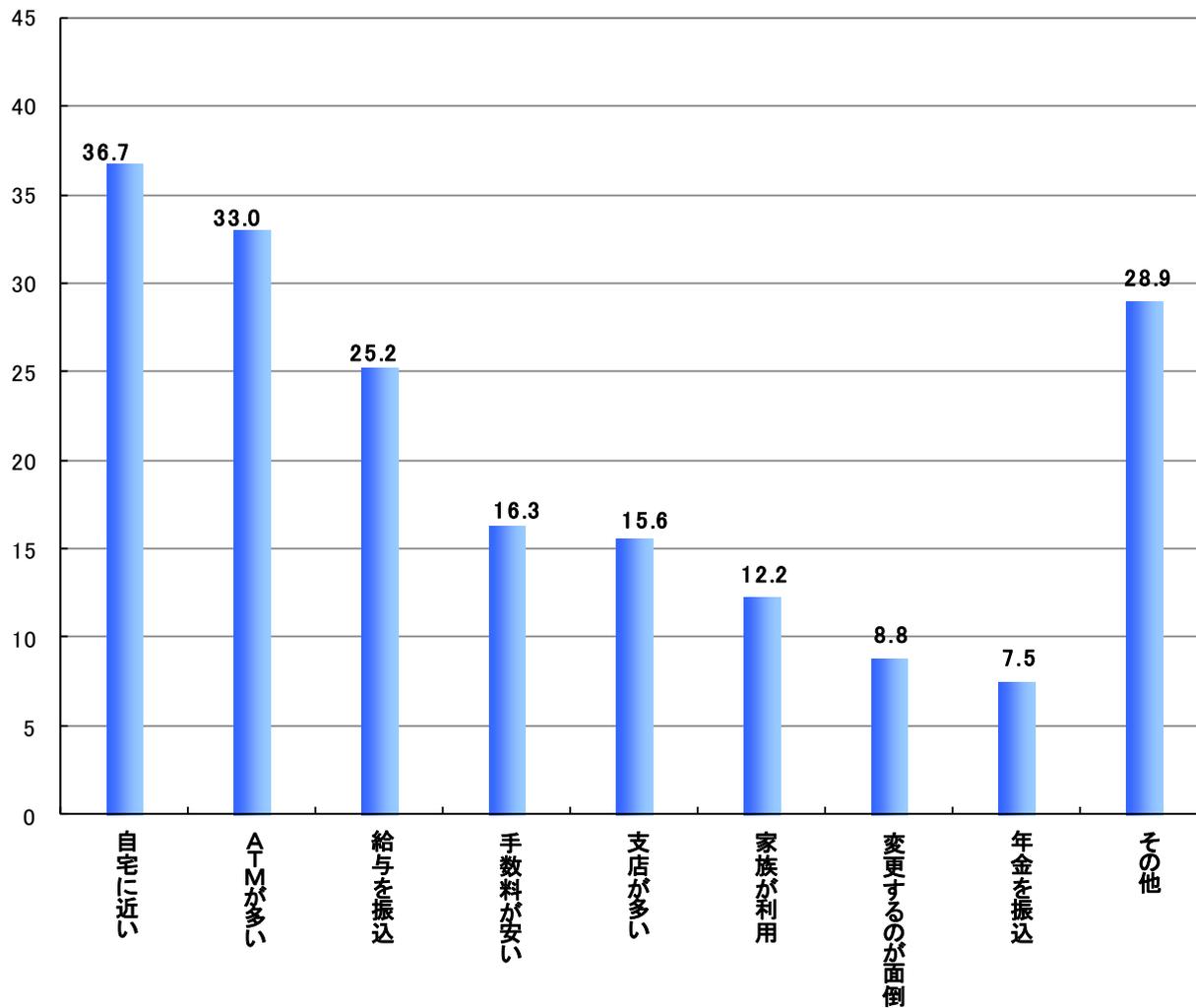
回答者の年齢
(構成比)



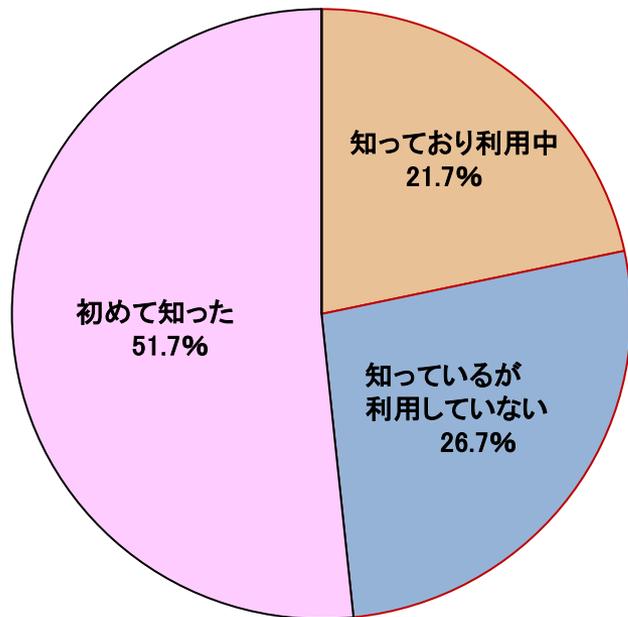
回答者の職業
(構成比)

Q1 メインバンクとして利用している理由(対象:全金融機関 ~ 複数回答)

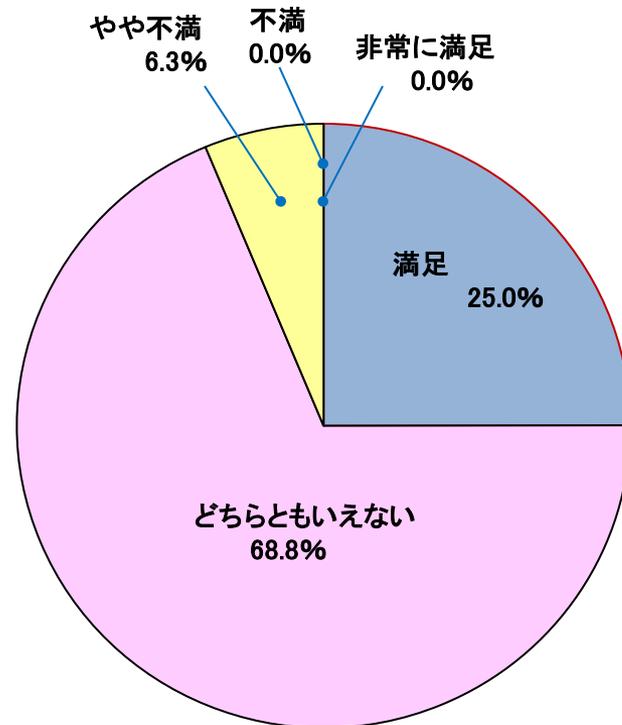
(%)



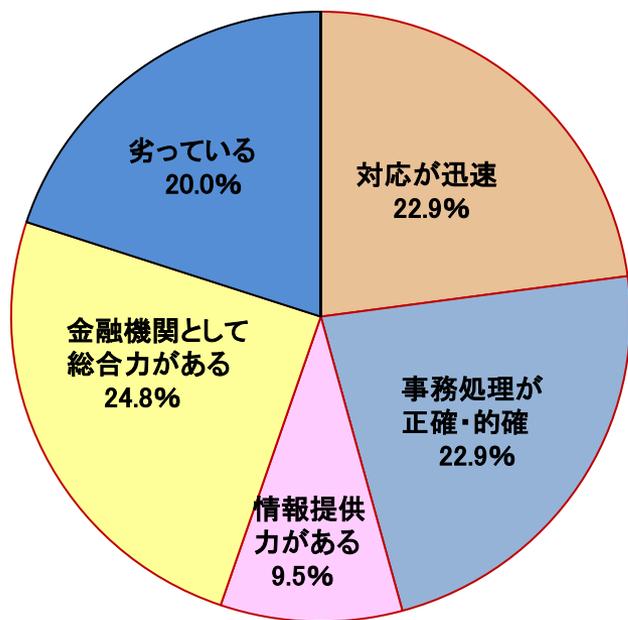
Q2 高知銀行のATM利用手数料は
すべての時間帯が無料であることをご存知ですか



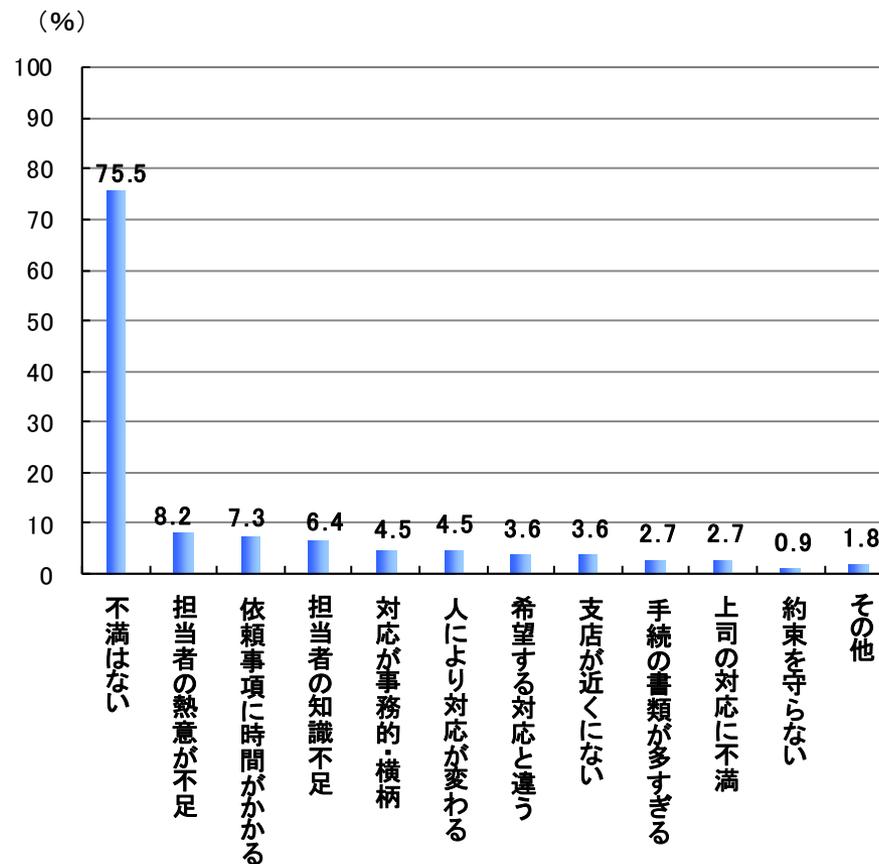
Q3 高知銀行における資産運用、ライフプラン、ローンの相談・
取引についての評価はいかがですか



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)



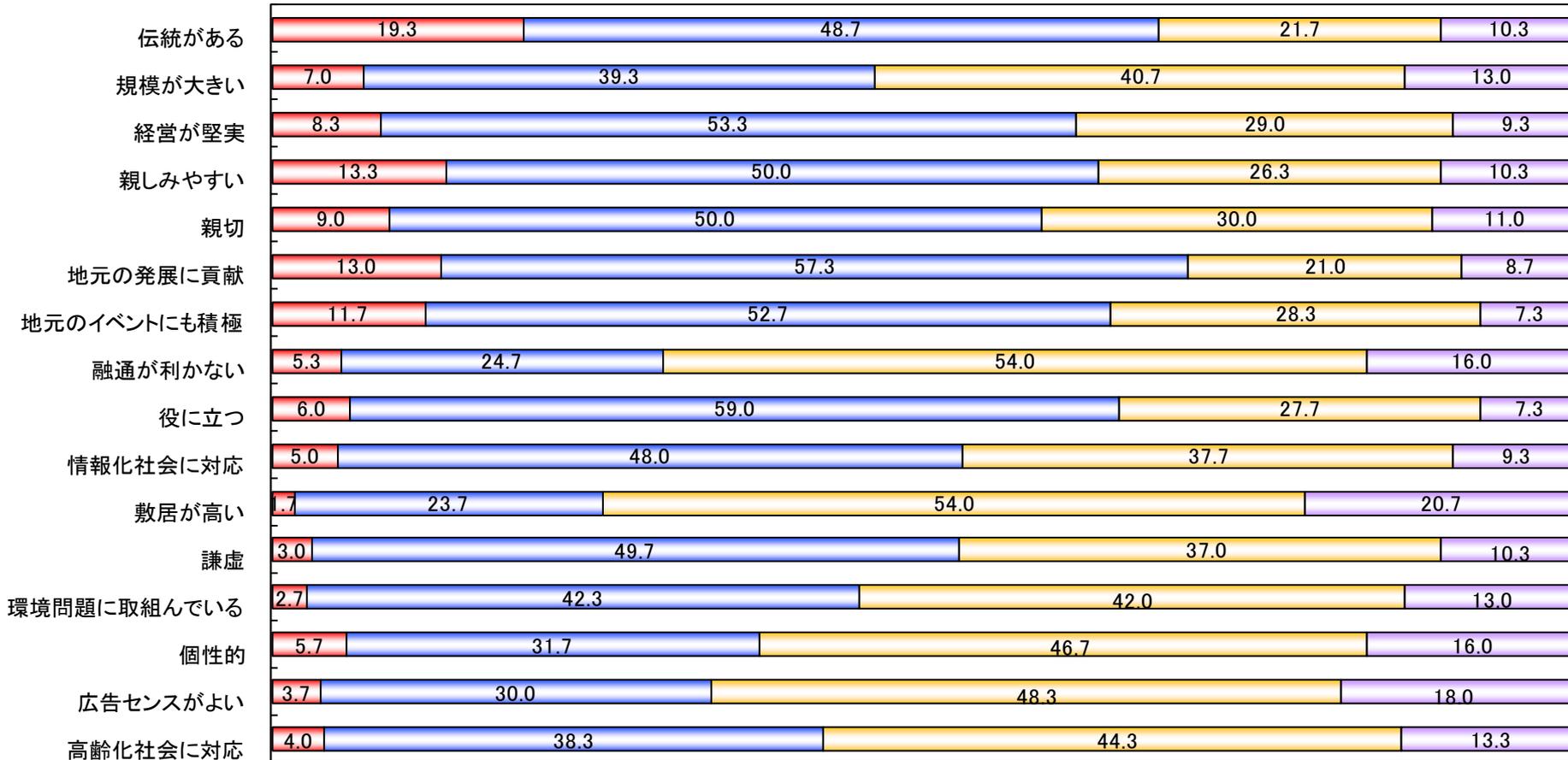
Q6 高知銀行のイメージをどのように感じていますか

□ そう思う

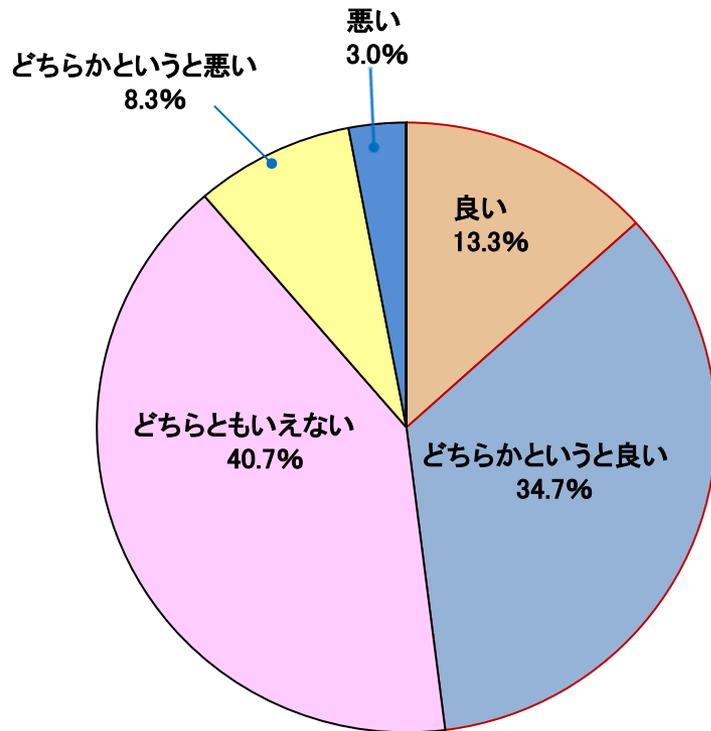
□ どちらかといえばそう思う

□ どちらかといえばそう思わない

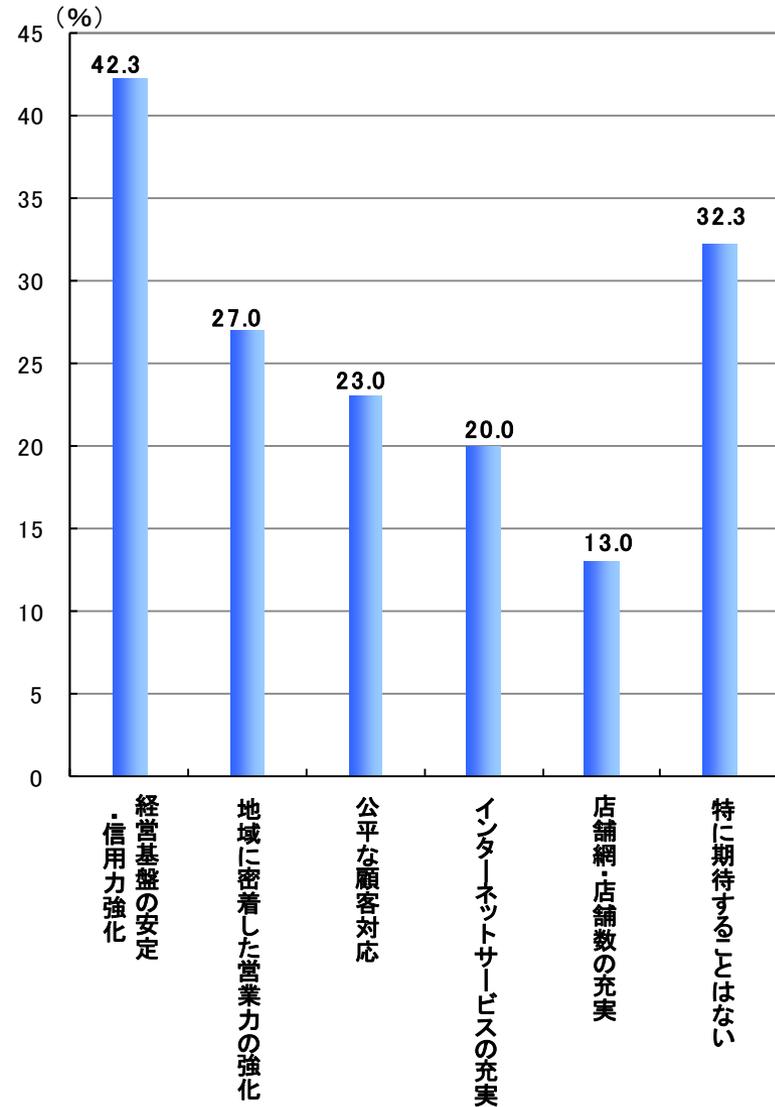
□ そう思わない



Q7 高知銀行のイメージ(印象)



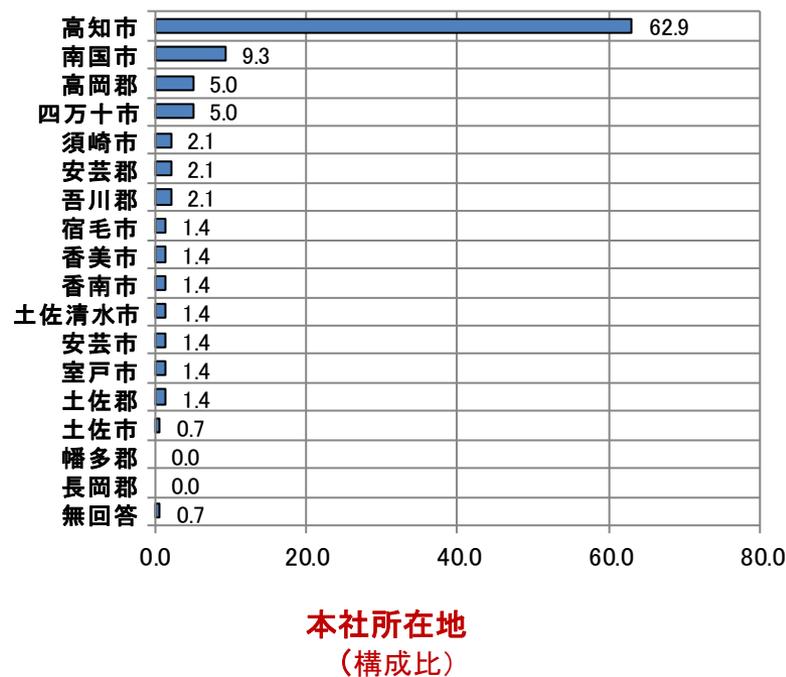
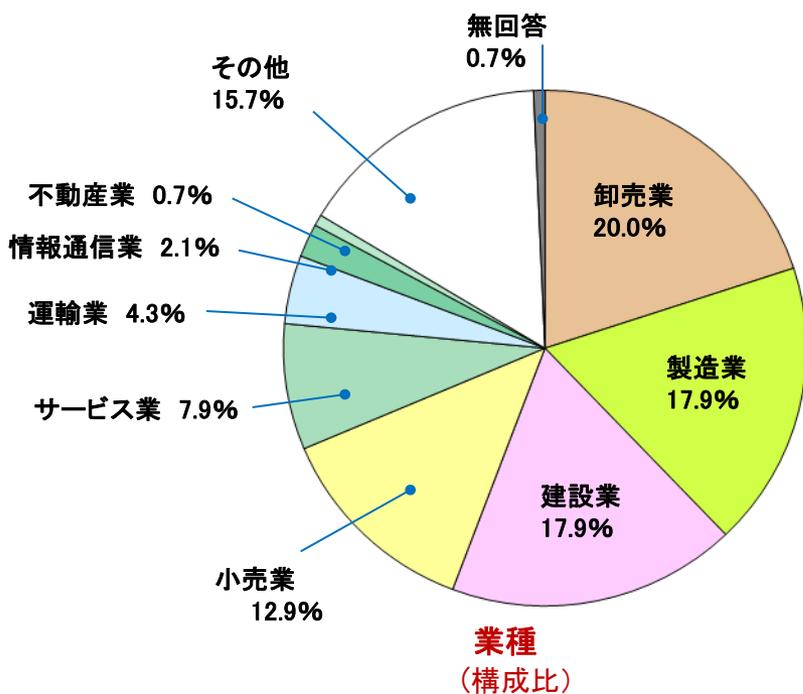
Q8 高知銀行に期待すること(複数回答)



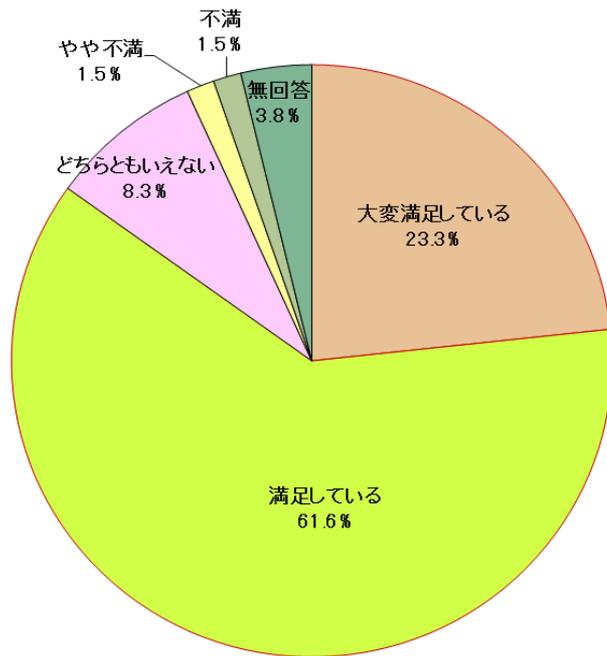
2. 法人のお客さま

アンケート調査

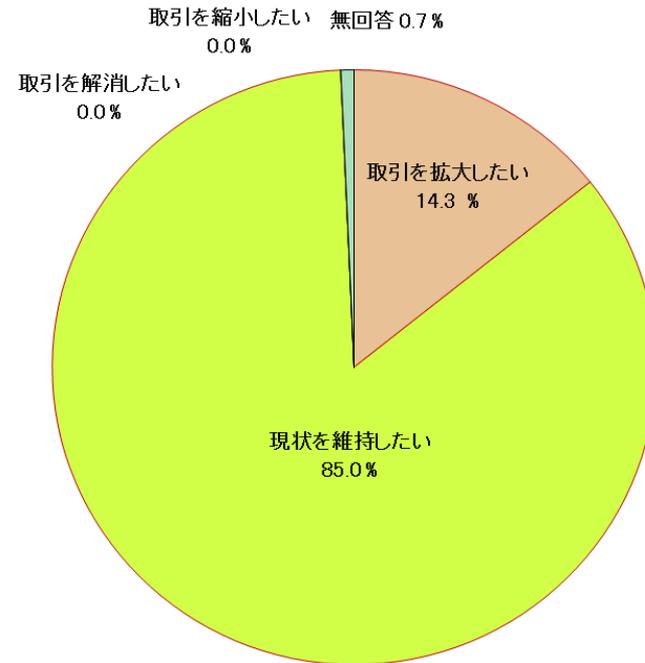
調査日程	平成29年10月～11月
調査対象	ランダムに抽出した高知県内企業350社



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



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29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

◆「こども金融・科学教室」を開催

地域のこ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「こども金融・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29年度は高知市と南国市の2会場で開催し、小学生と保護者合計160名にご参加いただきました。

◆「こどもサッカー教室」を開催

地域のこどもたちを対象に、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こ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29年度は黒潮町と高知市の2会場(香南市は雨天のため中止:受付人数は180名)で開催し、幼稚園・保育園児から小学校6年生までのこどもたち合計370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29年度は「アグリ関連分野」をテーマに3件の研究発表が行われ、地元企業など25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29年度に当行が出展支援を行った主な商談会は「地方創生『食の魅力』発見商談会2017」「第52回 スーパーマーケット・トレードショー2018」「第43回 FOOD EX JAPAN 2018」「薩長土肥首都圏バイヤー商談会」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、「お客さま向け資産運用セミナー」や「くまぷらマネーセミナー」なども随時開催しております。

◆帯屋町支店を移転

平成26年9月より仮店舗で営業していた帯屋町支店は、平成29年12月11日に新店舗(旧リブロードビル跡地のホテル「ドミンイン高知」)に移転いたしました。土日祝日も利用可能な、当行初となる全自動貸金庫を設置したほか、高知市中心商店街の活性化をサポートしていけるよう、窓口の営業時間を平日10時から16時までといたしました。

◆店舗外ATMを新設

「島津病院出張所」を平成30年1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120カ所125台となりました。

◆移動金融車「こうぎん号」を導入

お客さまの利便性向上と災害発生時に備えることを目的とした移動金融車「こうぎん号」を導入し、平成29年8月16日より営業を開始いたしました。3トントラックに銀行窓口機能とATM等を備えており、平常時は金融相談業務やATMサービスをご提供いたします。また、災害時の被災地支援にも活用してまいります。



〒780-0834 高知市堺町2番24号
電話 (088) 822-9311
<http://www.kochi-bank.co.jp/>