

平成30年度 お客さま満足度調査の実施結果について

平成31年3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30年度のお客さま満足度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、本調査は外部委託により実施しておりますが、個人のお客さまにはWEB調査を、法人のお客さまには郵送によるアンケート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て、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。



➤ 調査実施方法

○ 個人のお客さま（株式会社メディアフラッグさまに外部委託）

調査方法	調査対象	調査期間
WEB調査	高知県内在住の男女300名さま	平成30年11月29日～12月3日

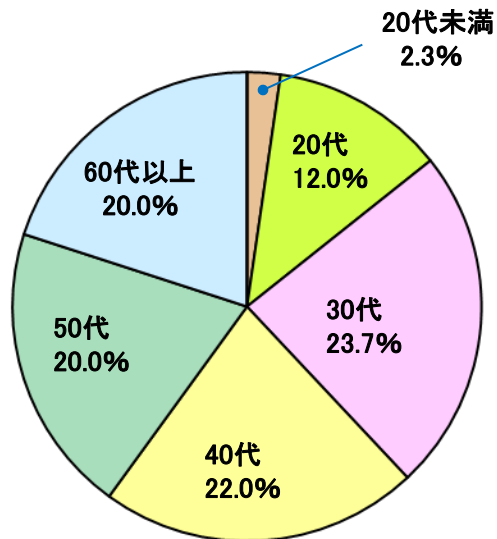
○ 法人のお客さま（株式会社帝国データバンクさまに外部委託）

調査方法	調査対象	調査期間
アンケートの郵送調査とフォローコール	高知県内企業350社を対象 (過去2年間の調査においてご協力いただいた企業を除いています。) 回収実績は132社、回収率は37.7%でした。	平成30年10月～平成31年1月

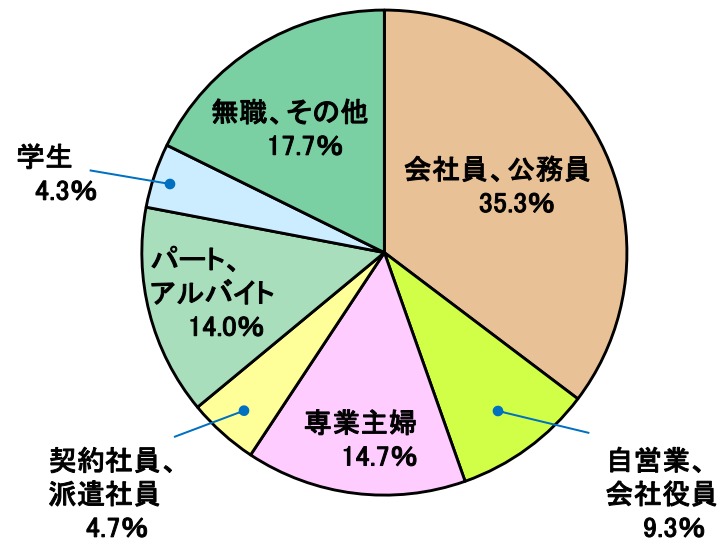
1. 個人のお客さま

WEB調査

調査対象	高知県在住の個人のお客さま(男性150名、女性150名、合計300名)
対象年齢	10代~60代

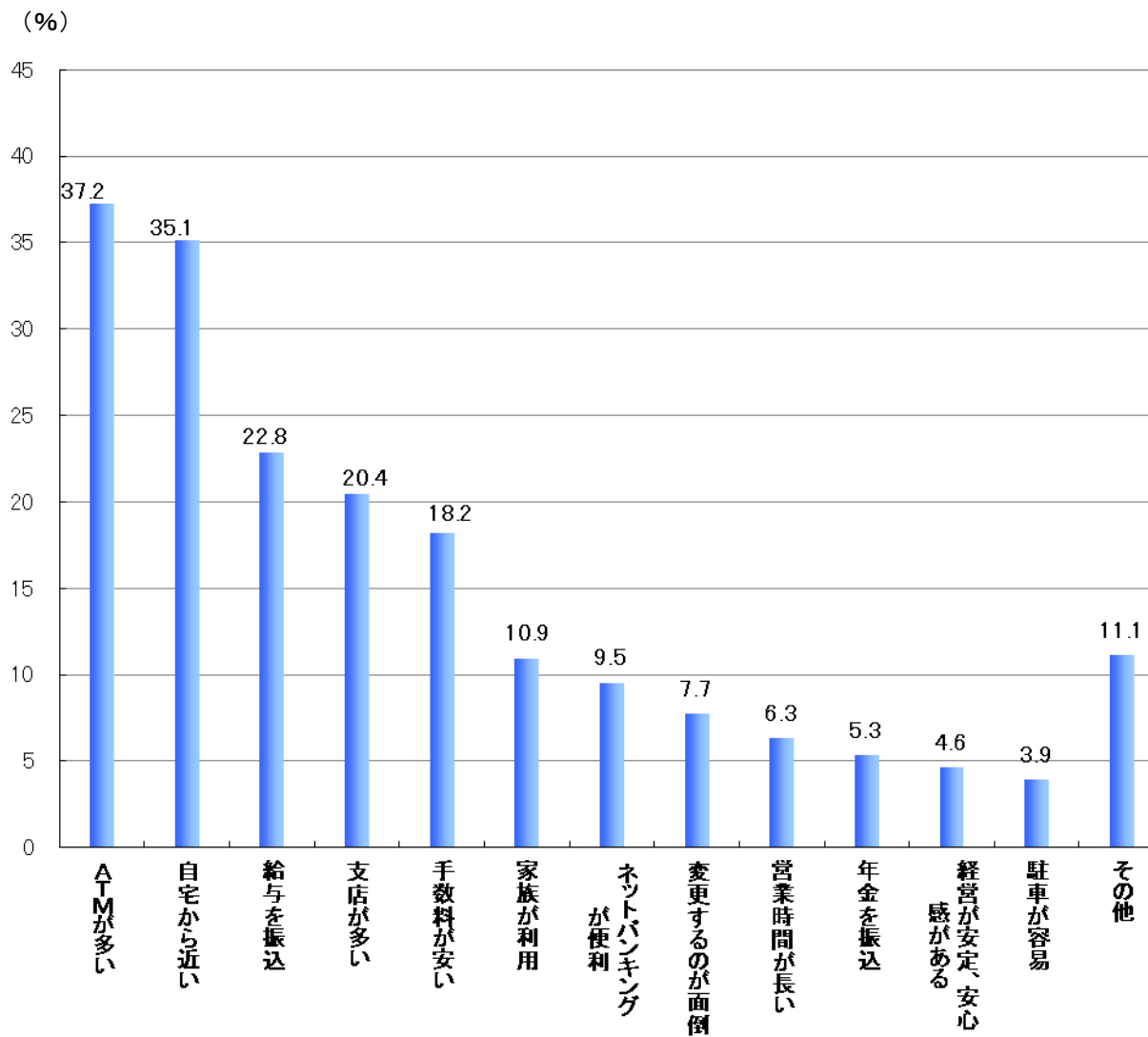


回答者の年齢
(構成比)

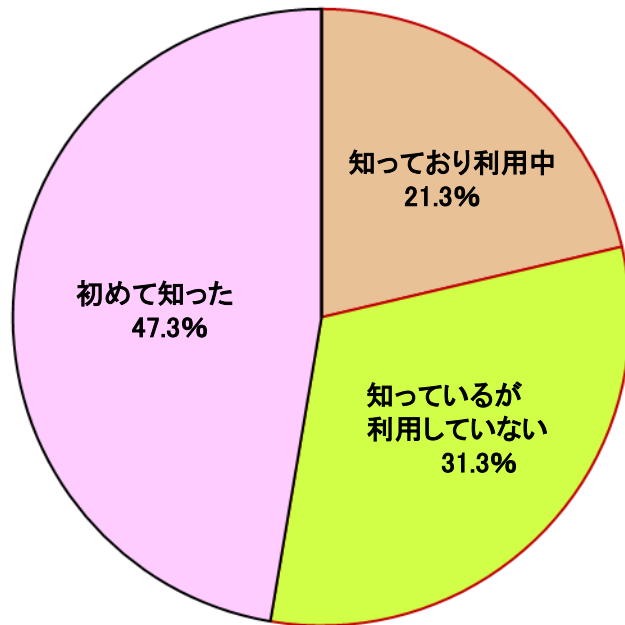


回答者の職業
(構成比)

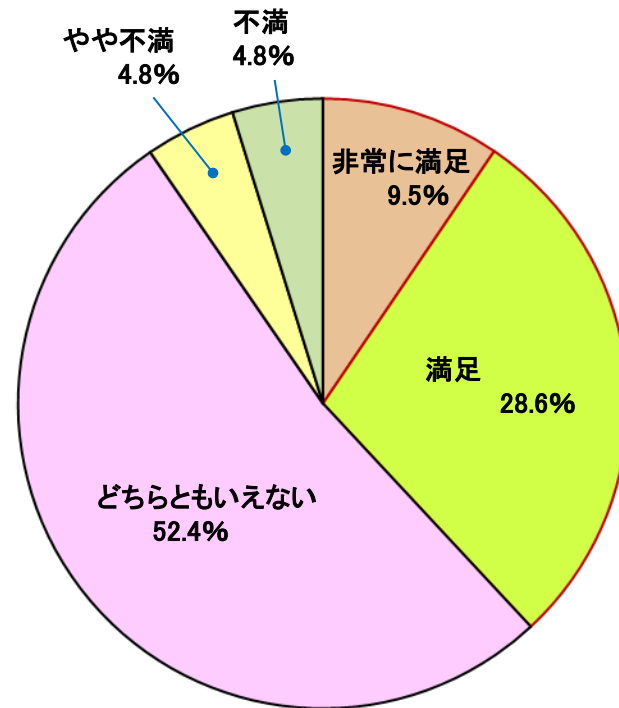
Q1 メインバンクとして利用している理由(対象:全金融機関 ~ 複数回答)



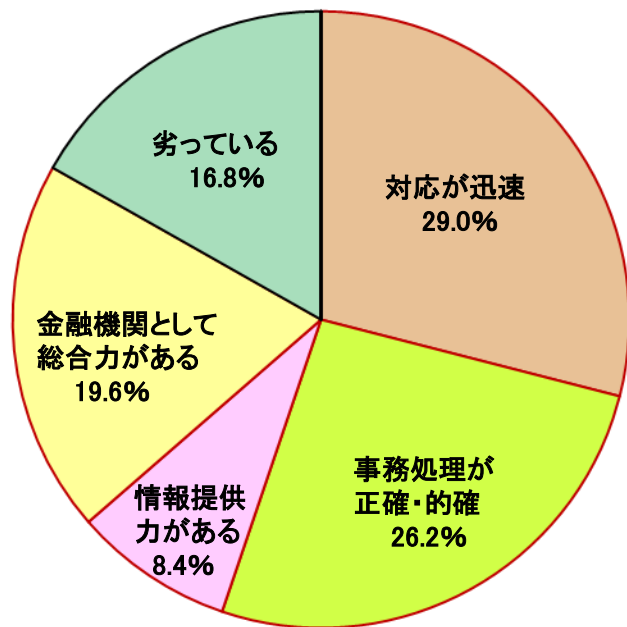
Q2 高知銀行は、ATMの時間外手数料が休日を含め無料であることをご存知ですか



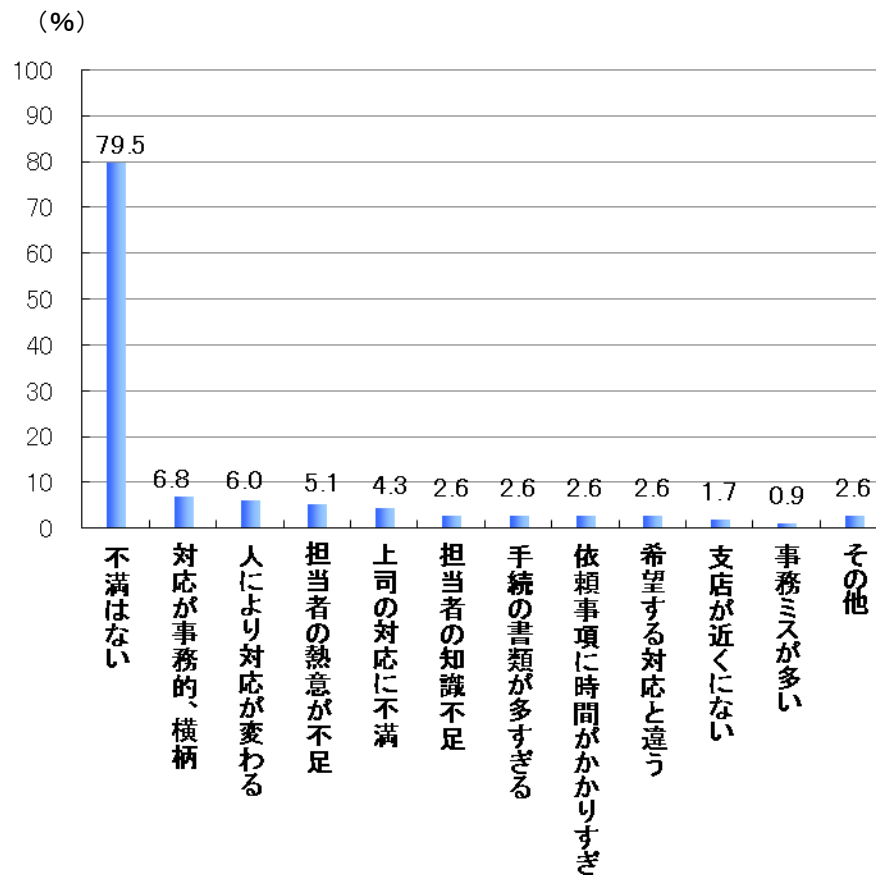
Q3 高知銀行における資産運用、ライフプラン、ローンの相談・取引についての評価はいかがですか



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)



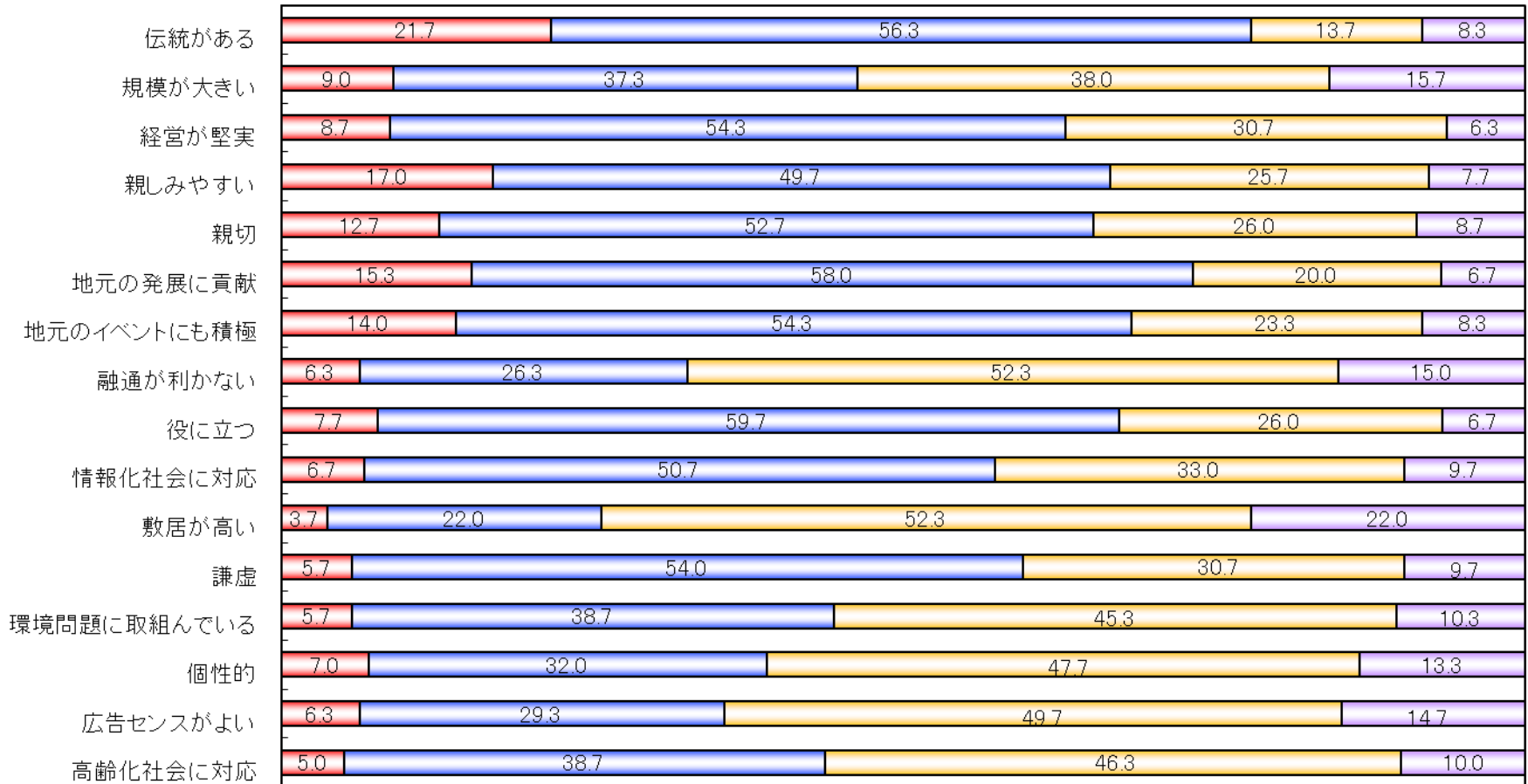
Q6 高知銀行のイメージをどのように感じていますか

□ そう思う

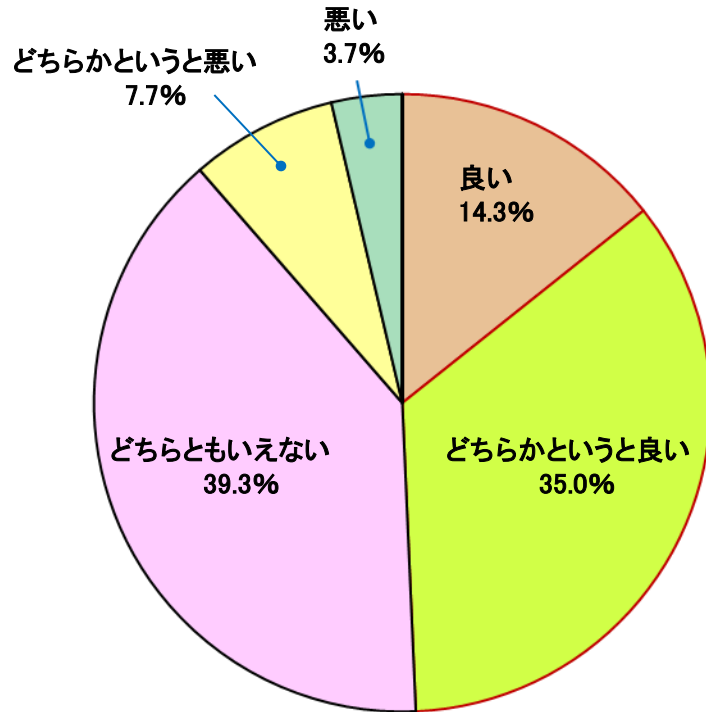
□ どちらかというと思う

□ どちらかというと思わない

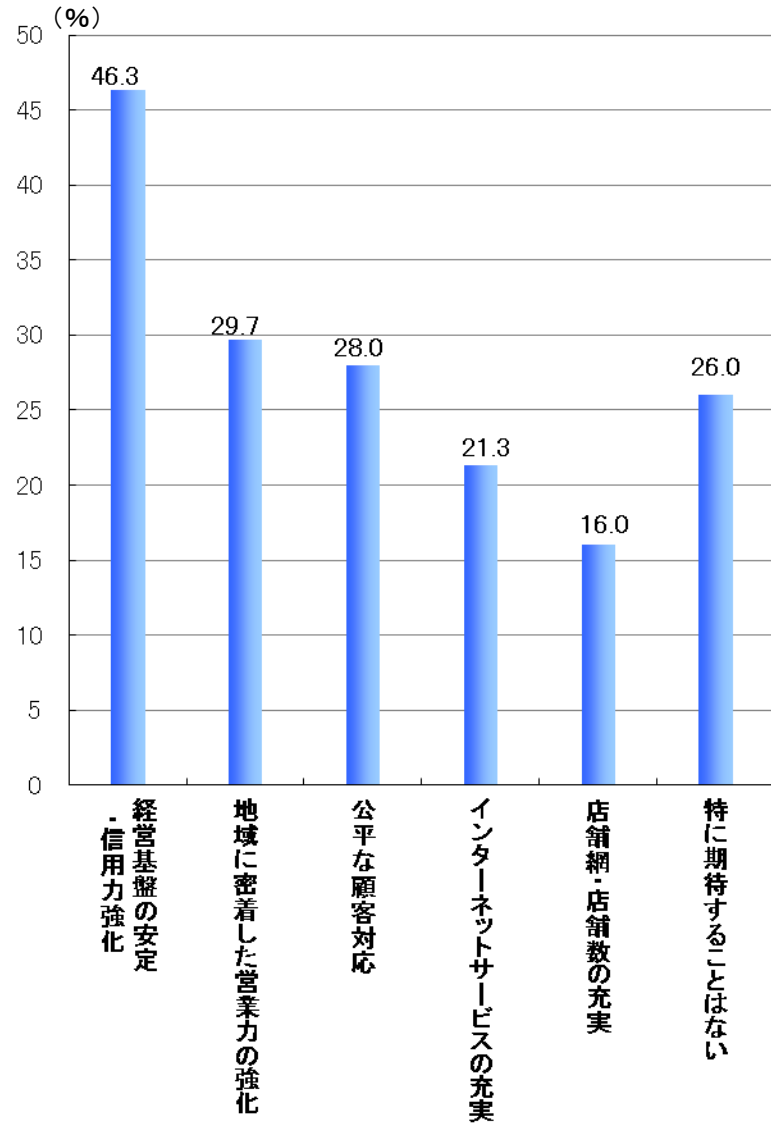
□ そう思わない



Q7 高知銀行のイメージ(印象)



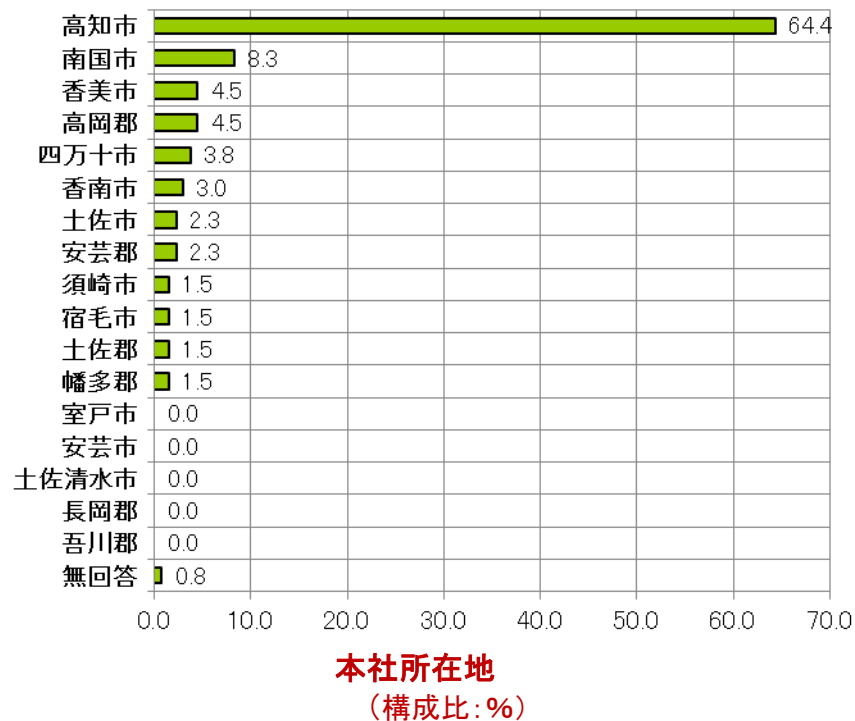
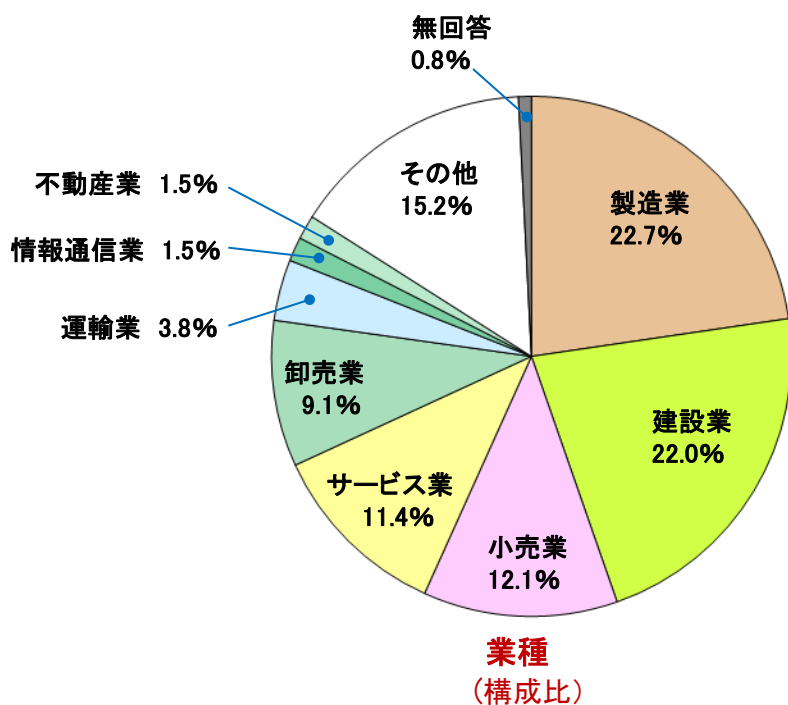
Q8 高知銀行に期待すること(複数回答)



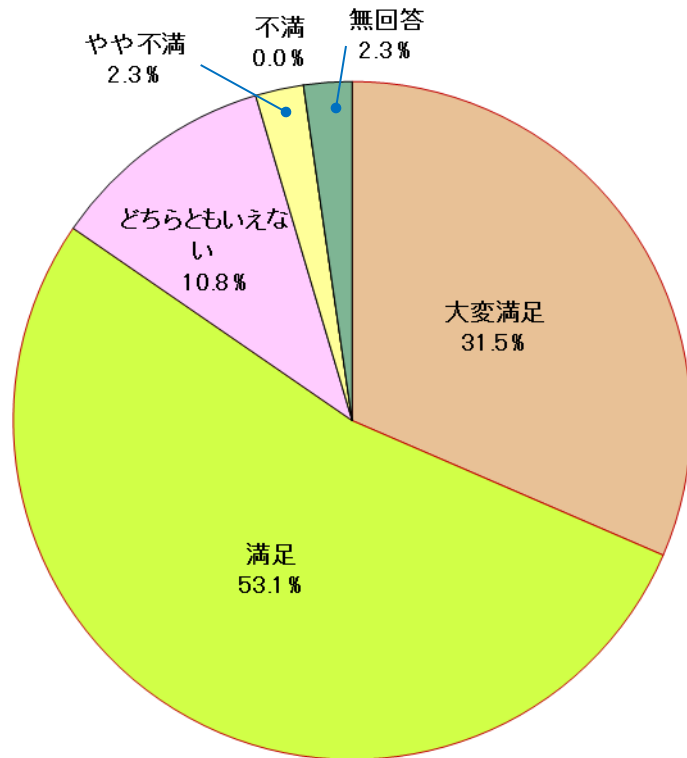
2. 法人のお客さま

アンケート調査

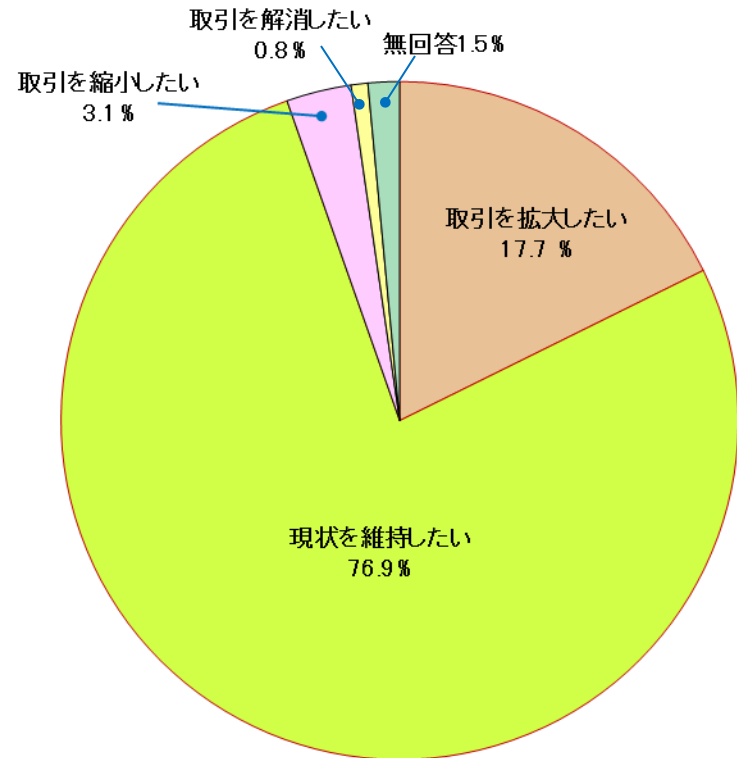
調査対象	高知県内企業のうち、過去2年間の調査においてご協力いただいた企業を除く350社
集計	アンケートにご協力いただいた132社の企業の皆さま(回収率37.7%)



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

当行はこれからも、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30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。

地域の活性化等に関する事項

◆中小企業のサポート体制を強化

高知県内の弁護士・税理士・司法書士等で構成された一般社団法人ビジネスサポートこうち(BSK)と業務連携・協力に関する覚書を平成30年4月に締結いたしました。当行とBSKが相互に連携を図りながら、地域の中小企業者に対する事業承継や相続対策支援、経営改善支援事業を行い、中小企業者の健全経営の実現を目指してまいります。

◆「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30年度は「食品・防災関連分野」をテーマに3件の研究発表が行われ、地元企業など26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、地元企業にビジネスチャンスの場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30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2018」や「首都圏バイヤー商談会2019」などのほか、高知県、高知県地産外商公社、四国銀行、JAバンク高知、幡多信用金庫との共催による商談会への出展支援を行っております。

◆各種セミナーや相談会を開催

高知県内各地において、資産の運用や年金、税務に関する個人のお客さま向け各種セミナーを開催しているほか、中小企業の皆さまを対象とした各種セミナーも随時開催しております。

店舗・ATM関係	<p>◆清水支店を移転 清水支店は、南海トラフ地震による津波発生時に備え、迅速な金融サービスの復旧とお客さまの資産をお守りするため、平成30年8月27日に現店舗の北部高台へ移転いたしました。お客さまの利便性向上を図るため半自動タイプの貸金庫を設置したほか、環境に配慮した取組みの一環として、太陽光発電設備やLED照明を備えております。また、災害時対策として、非常用発電機も設置しております。</p>
	<p>◆店舗外ATMを新設 「サニーマート山手出張所」を平成30年5月に新設いたしました。 設置場所：高知市山手町81 サニーマート山手店内</p>
	<p>◆清水支店のATMおよび店舗外ATM「サニーマート清水出張所」の営業日、営業時間を拡大 清水支店のATMおよび「サニーマート清水出張所」の営業時間を平成30年8月から拡大いたしました。</p>
	<p>◆コンビニATMの提携拡大 (株)イーネットおよび(株)ローソン銀行とATMの提携サービスを平成31年2月から開始いたしました。 当行のキャッシュカードを使用して、ファミリーマートやローソン等に設置されたATMで利用可能な取引は、「引出し」と「残高照会」でしたが、「預入れ」や「法人キャッシュカード」のお取引も可能となりました。</p>
機能・サービス関係	<p>◆即時振込の取扱時間を拡大 平成30年10月から全銀システムの稼働時間拡大により、当行本支店や他行宛振込を行う場合の受取人口座に入金いただける時間帯を拡大いたしました。これにより、当行のATMやインターネットバンキングサービス等をご利用いただく場合は、土日祝日を含め最長8:00から21:00まで可能となりました。</p>
	<p>◆SBI証券との金融商品仲介サービスを開始 平成30年8月から、当行のホームページを通じてSBI証券の証券総合口座を開設し、同社の取り扱う様々な金融商品・サービスをご利用いただけるようになりました。</p>
	<p>◆ショートメッセージサービス(SMS)を活用した商品等のご案内を開始 当行に携帯電話番号をお届けいただいているお客さまを対象に、ショートメッセージサービス(SMS)を活用したローン商品等のご案内を平成30年5月より開始いたしました。</p>

機能・サービス関係	<p>◆Web口振受付サービスの提携先を拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェルネス株式会社が提供するスマホアプリを活用した電子マネーサービス「支払秘書」に、当行の普通預金口座からチャージできるサービスを平成30年11月から開始いたしました。取扱収納機関は四国電力などです。 ・メルカリアプリで利用できるスマホ決済サービス「メルペイ」に、当行の普通預金口座からチャージできるサービスを平成31年2月から開始いたしました。これによりスマホを使用して店舗や「メルカリ」で買物が可能となりました。
	<p>◆ペイジー口座振替受付サービスの収納機関を追加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第一生命保険株式会社：平成30年4月から ・高知市：平成30年7月から ・共栄火災海上保険株式会社：平成30年8月から
	<p>◆「全銀EDIシステム(ZEDI:ゼディ)」の取扱いを開始</p> <p>平成30年12月から、ZEDIを利用して法人インターネットバンキングなどで総合振込を行う際に、請求書番号や支払通知番号などの商取引に関する情報を添付いただけるようになり、企業の事務効率化を図ることが可能となりました。</p>
地域貢献等に関する事項	<p>◆「こども金融・科学教室」を開催</p> <p>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。</p> <p>平成30年度は高知市と土佐市の2会場で開催し、小学生と保護者合計154名にご参加いただきました。</p>
	<p>◆「こどもサッカー教室」を開催</p> <p>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。</p> <p>平成30年度は、黒潮町・香南市・高知市の3会場で開催し、幼稚園・保育園児から小学校6年生までのこどもたち合計519名にご参加いただきました。</p>



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