

2019年度 お客さま満足度調査の実施結果について

2020年6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2005年度より毎年実施しております。このたび、2019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アンケートによる調査を、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いて、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し、さらなる金融サービスの向上につなげていくことを目的としております。

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(インパクトホールディングス株式会社さまに委託)

調査方法	調査対象	調査期間
WEBアンケート調査	高知県内在住の男女300名さま	2019年 11月18日～29日

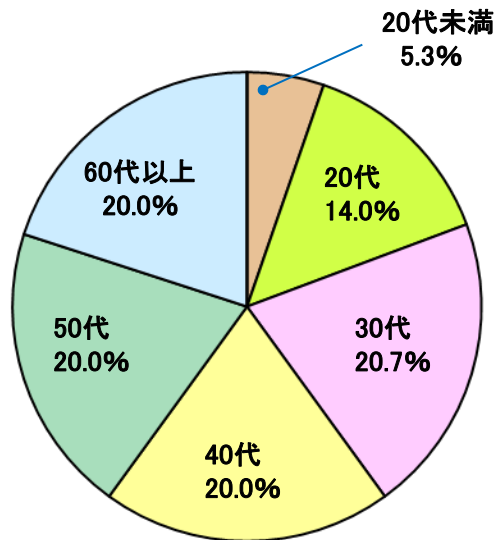
○ 法人のお客さま(株式会社帝国データバンクさまに委託)

調査方法	調査対象	調査期間
アンケートの郵送調査 およびフォローコール	高知県内の法人のお客さま350社 回収実績は136社、回収率は38. 9%でした。	2019年 11月～12月

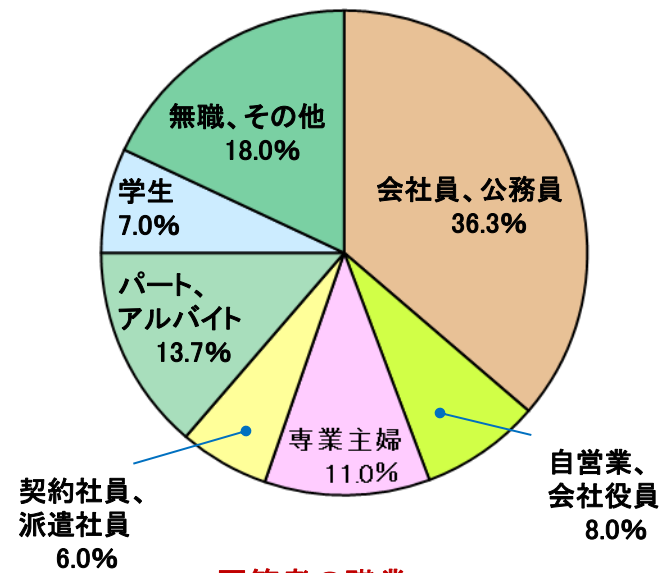
1. 個人のお客さま

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

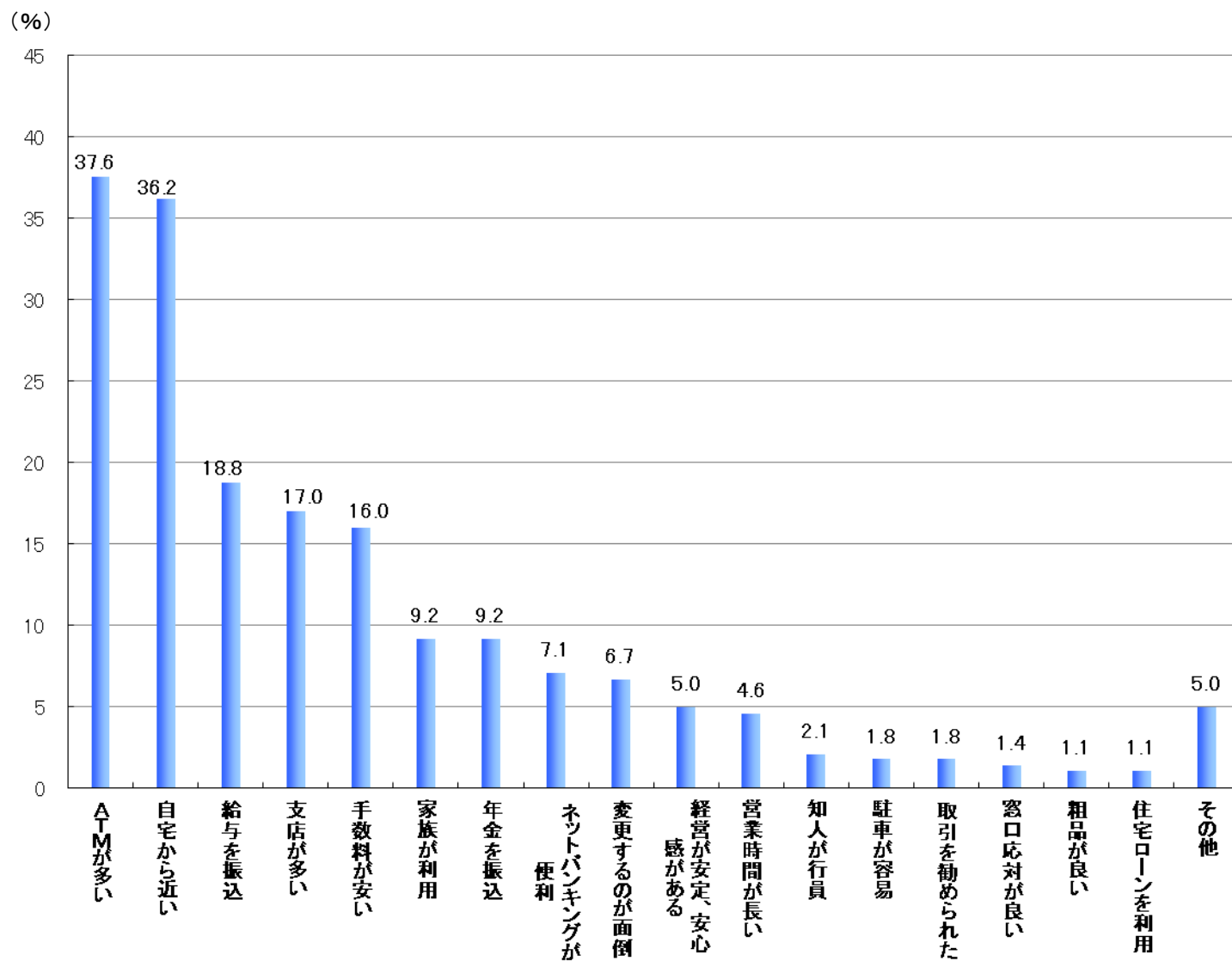


回答者の年齢
(構成比)

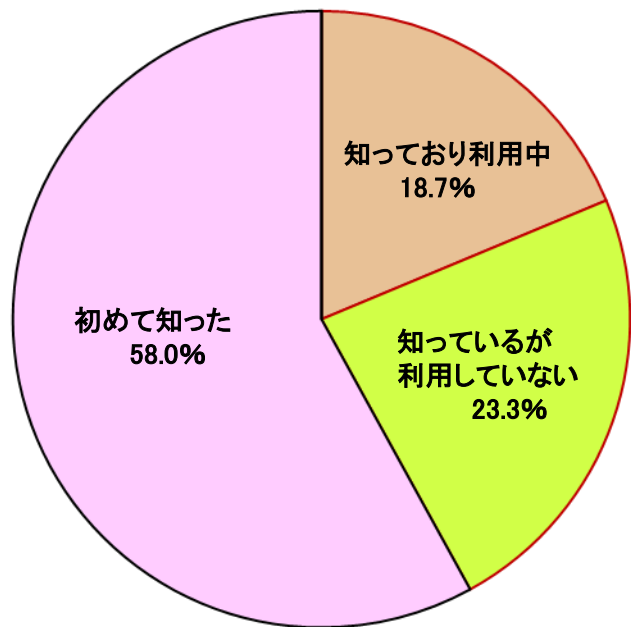


回答者の職業
(構成比)

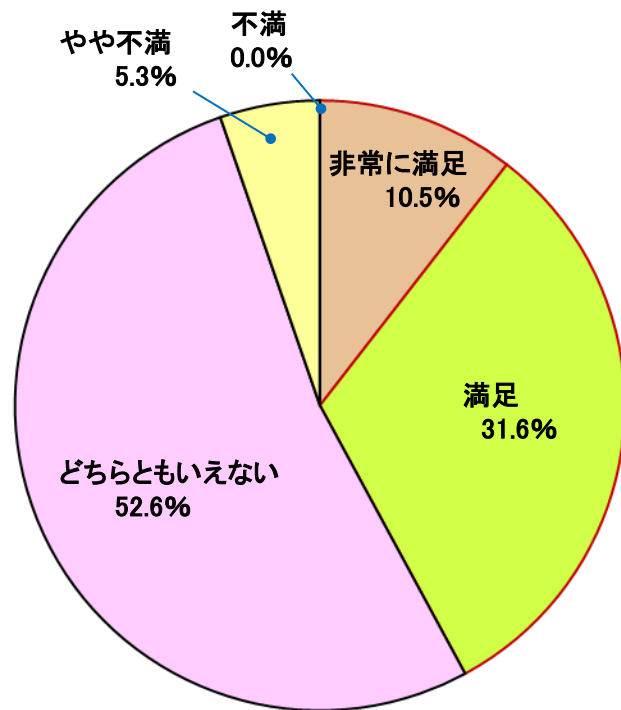
Q1 メインバンクとして利用している理由(対象:全金融機関 ～ 複数回答)



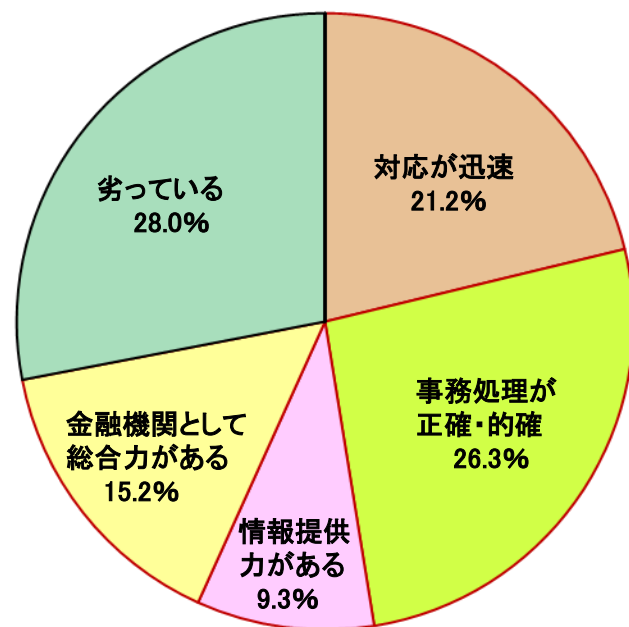
Q2 高知銀行は、ATMの時間外手数料が休日を含め無料であることをご存知ですか



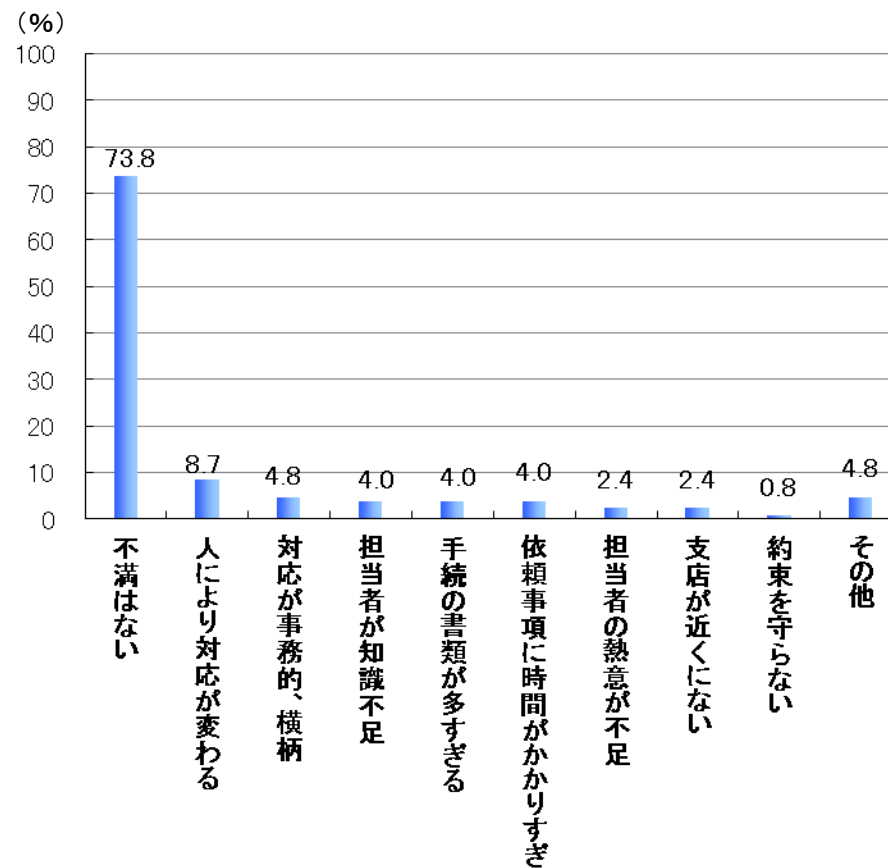
Q3 高知銀行における資産運用、ライフプラン、ローンの相談・取引についての評価はいかがですか



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)



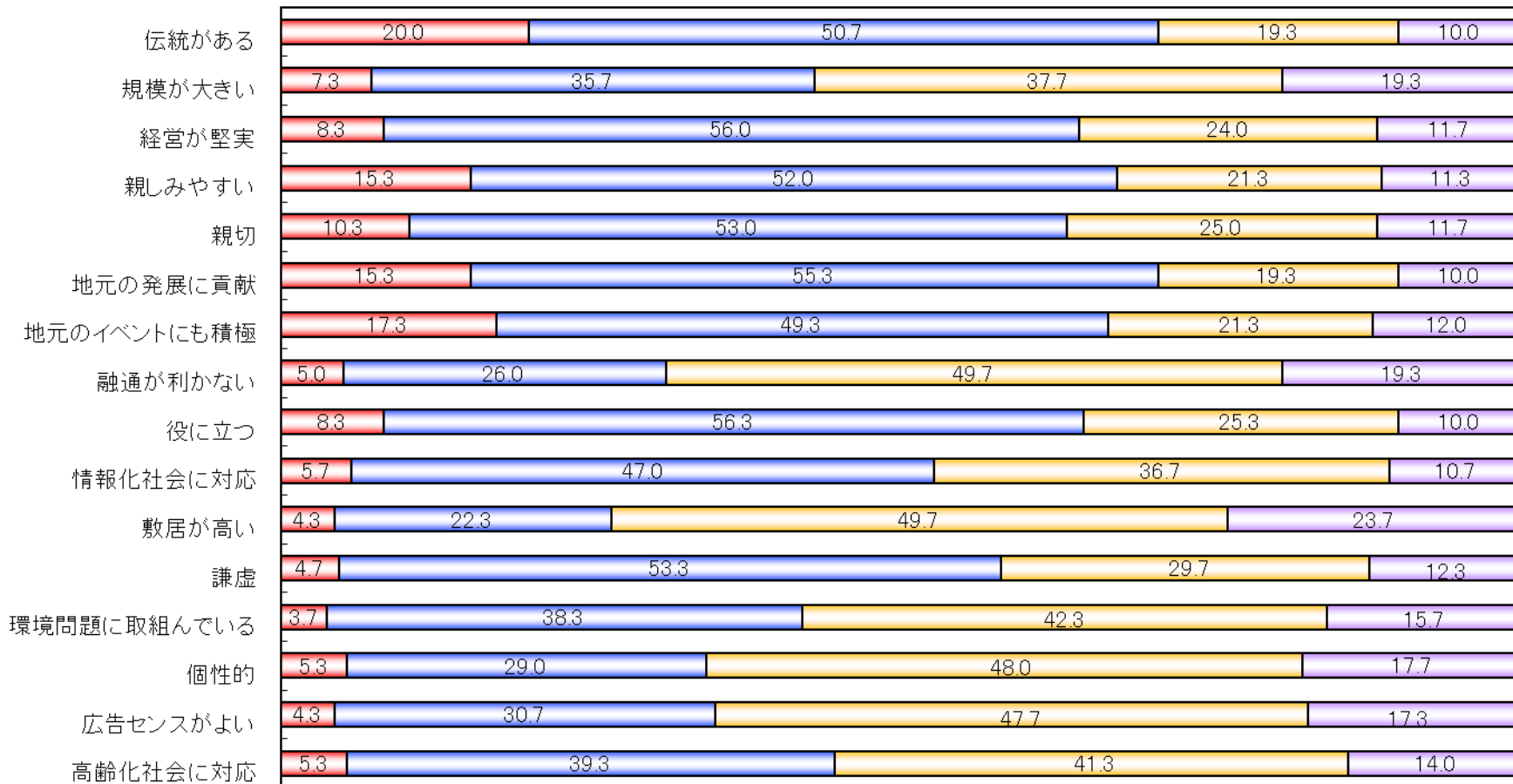
Q6 高知銀行のイメージをどのように感じていますか

□ そう思う

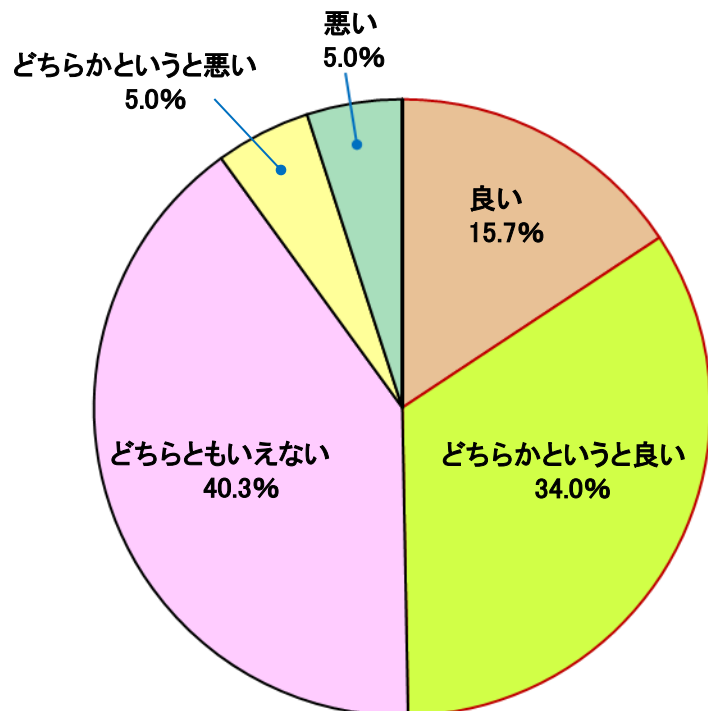
□ どちらかというと思う

□ どちらかというと思わない

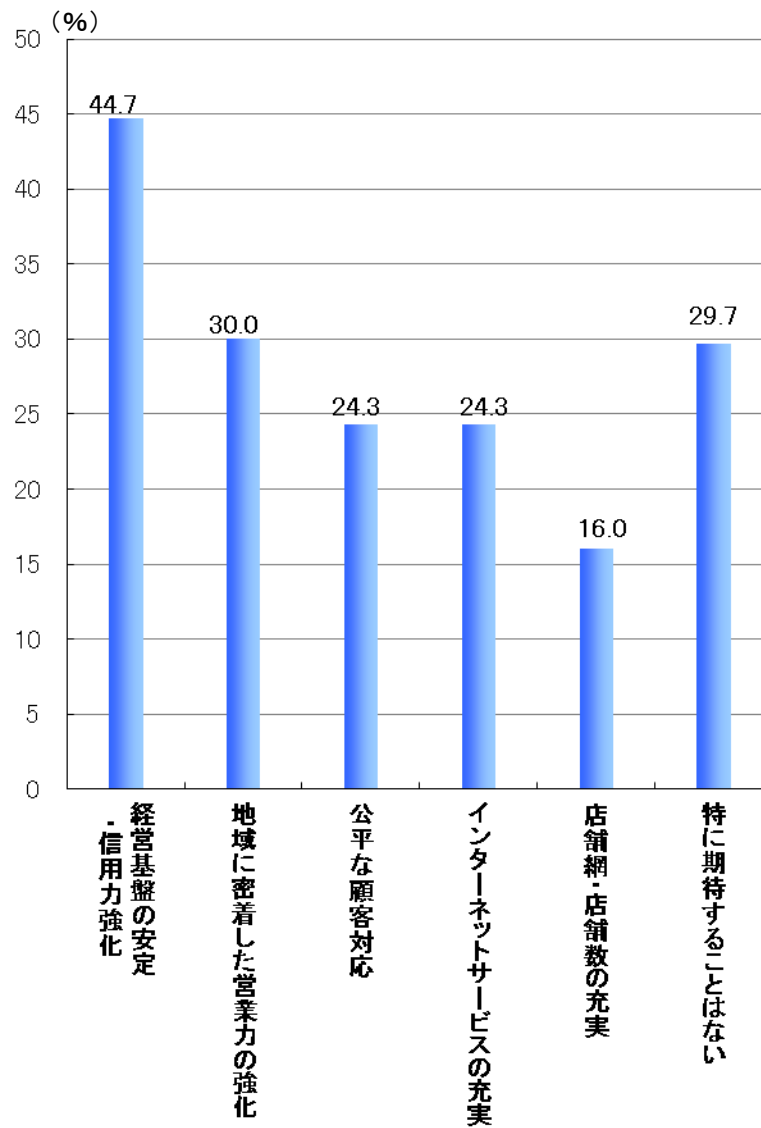
□ そう思わない



Q7 高知銀行のイメージ(印象)



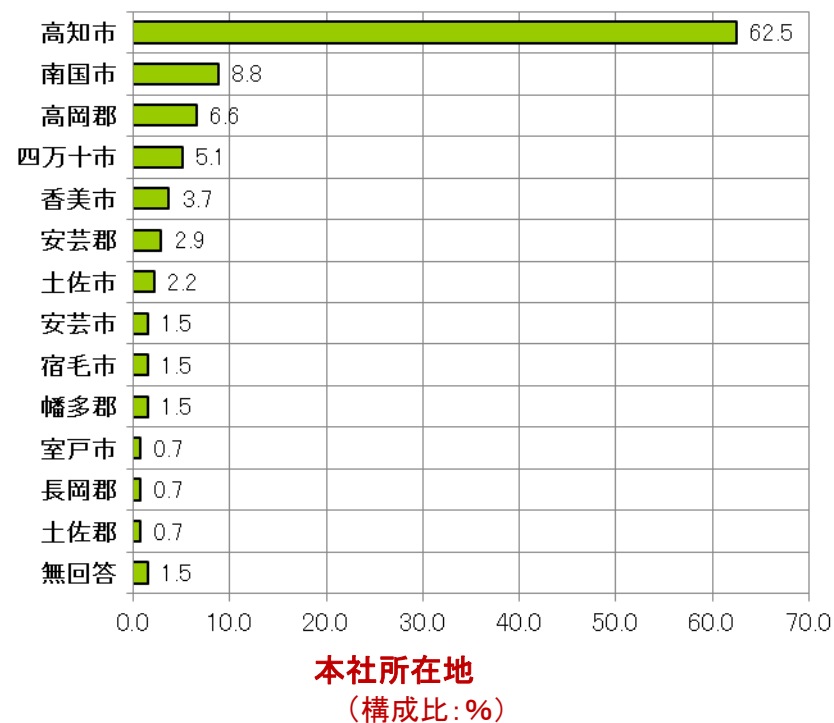
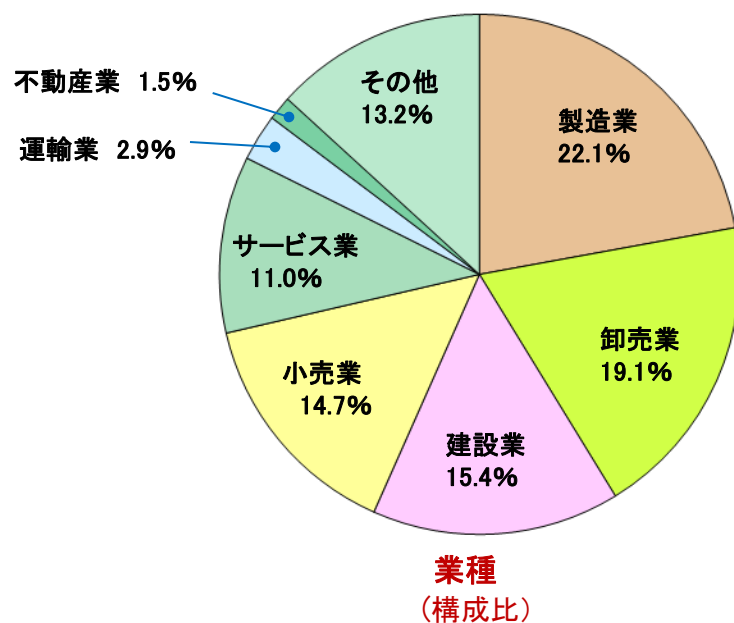
Q8 高知銀行に期待すること(複数回答)



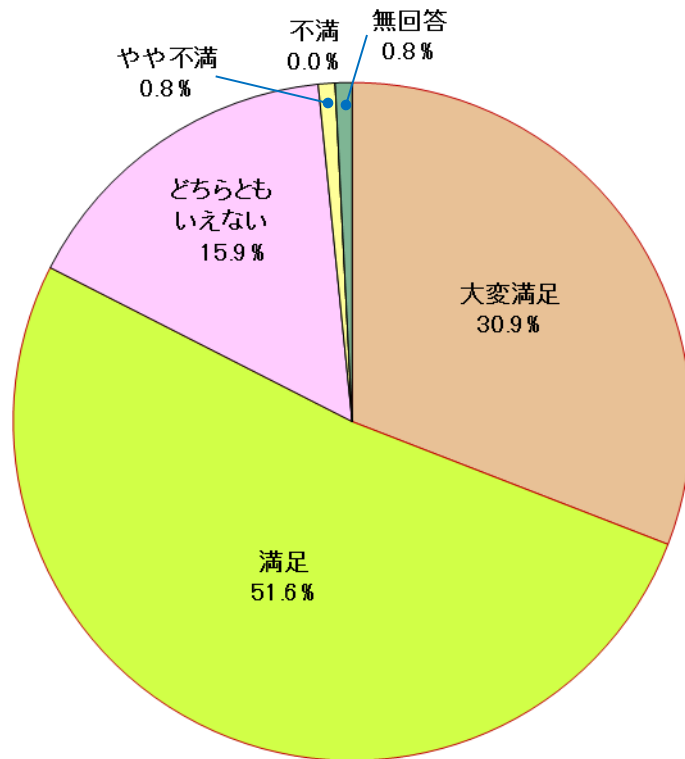
2. 法人のお客さま

アンケート調査

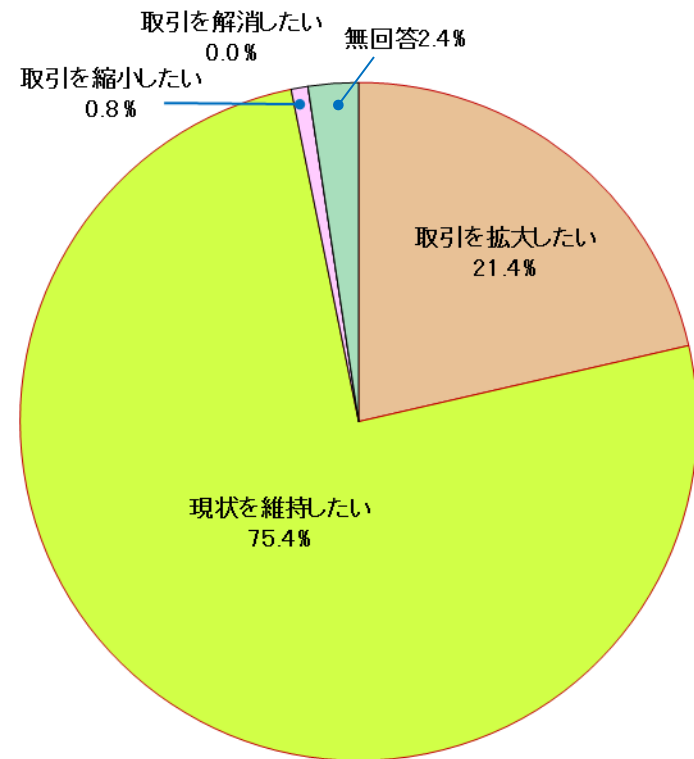
調査対象	高知県内の法人のお客さま350社
集計	アンケートにご協力いただいた136社の法人のお客さま(回収率38.9%)



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。

2019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

◆「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。

2019年度は11月22日に当行本店で開催し、「県内ニーズに応える農業分野」をテーマとして4件の研究発表が行われ、地元企業など24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的に実施しております。

2019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2019」や「薩長土肥連携首都圏バイヤー商談会2020」などのほか、高知県、高知県地産外商公社、四国銀行等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。

◆「こうぎん地域まるごとフェスタ」を開催

地域の活性化と賑わいの創出を目的として、高知県内で一次製品の生産・加工を行っている事業者の皆さまにご当地グルメなどを販売していただくなどのイベント「こうぎん地域まるごとフェスタ」を、高知市の中央公園において12月14～15日に開催いたしました。65ブースが出展したほか、各種イベントも開催し、2日間で延べ1万9千人の方にご来場いただきました。

◆店舗外ATMを新設

- ・「サニーマートとさのさと御座出張所」(4月8日) : 高知市北御座10番19号
- ・「高知市役所出張所」(1月14日) : 高知市本町五丁目1万45号

◆「須崎支店」を「須崎東支店」内へ移転

「ランチ・イン・ランチ方式(1つの店舗内で複数の支店が営業する方式)」で移転し、8月26日より営業を開始いたしました。店舗を集約して効率化を図ることで、一層のサービスの向上につなげてまいります。

◆一部営業店の昼時間休業を実施

職員が昼時間の休憩を交代でとる間、窓口が手薄となりサービス面で課題があったことから、平日の11:30から12:30までの時間帯を窓口休業といたしました。これにより、営業時間中は全員体制でお客さまをお迎えする体制となることから、より一層のサービスの向上に努めてまいります。

対象は、吉良川・豊永・宇佐・池川・佐賀支店の5店舗で、2019年6月3日から実施いたしました。

◆一部ATMの営業時間を拡大

高知市内および近郊の店内・店舗外ATM16カ所の営業時間を、2019年11月25日から平日・土曜・日曜・祝日とも8:00~21:00に拡大いたしました。

◆「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。

令和元年度は、8月17日に高知市のオーテピアにて開催し、小学生と保護者合計90名の方にご参加いただきました。

なお、令和2年2月29日に四万十市で開催を予定していた同教室は、31名の申込みを受付していたものの、新型コロナウイルスの影響を考慮して開催を中止いたしました。

◆「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。

令和元年度は、黒潮町および香南市ならびに高知市の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492名の方にご参加いただきました。



〒780-0834 高知市堺町2番24号

電話 (088) 822-9311

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