

平成 19 年 6 月 26 日

各 位

「お客さまアンケート」の実施結果について

北海道銀行（頭取 堰八義博）では、より広範なご要望・ご意見を地域のお客様からいただくために、19 年 2 月に「お客さまアンケート」を実施いたしました。

お客様の銀行に対する具体的ニーズや期待する商品・サービス等に関するアンケート結果の概要を公表させていただきます。

当行では、今回のアンケート結果を参考として、お客様のご要望にお応えし、心からご満足いただける質の高いサービスの実現に取り組んでまいります。

以 上

【本件に関する照会先】
（株）北海道銀行 個人営業部
立 林 011-233-1156

「お客さまアンケート」実施結果の概要

1. 「お客さまアンケート」の実施内容について

- (1) 調査実施時期 平成 19 年 2 月 16 日～2 月 19 日（4 日間）
- (2) 調査方法 調査機関に外部委託し、同機関の会員向けにインターネットでアンケート調査を実施。
- (3) 対象者 道内在住の 20～60 代男女
- (4) 回答数 有効回答者数 2,000 名
- (5) 質問事項の概略

取引金融機関に対する具体的ニーズ、お客様にご満足いただける商品・サービス等についての調査

個別項目の内容

- ・銀行に期待する商品、サービス
- ・金融商品を利用する際の選定理由
- ・金融商品情報の収集方法
- ・電子マネー等新たな決済手段の利用状況等

2. 「お客さまアンケート」の実施結果の概要について

- (1) お客様が銀行に期待するサービスの上位は、「預金金利のアップ」「コンビニ ATM 時間外手数料無料または優遇」「ATM 時間外手数料無料または優遇」等となりました。当行では、お取引内容に応じて ATM 時間外手数料等が割引となる取引優遇サービス「ステップドゥ」のご利用の拡大をすすめてまいります。また、ご退職者向け特別金利定期預金の取組みを致しております。
- (2) 個別の商品別では、「住宅ローン」を利用する際に重視することとして、「繰上返済のしやすさ」「保証料」「疾病保障等特約」「金利」等が上位となっています。当行でご用意している「優遇金利制度」や「8 疾病保障付住宅ローン」のご利用の拡大をすすめてまいります。
- (3) 金融商品を利用する際の情報収集方法として、お客様が重視されるのは「インターネット」「メインの金融機関に相談する」「最寄の金融機関に相談する」「知人に聞く」等となっており、このことからホームページの拡充を図ってまいります。

3. お客様の声を踏まえ 18 年度に実施した事項の概要について

(1) お客様がお取引する際の安心度の向上

18 年 8 月より、類推されやすい暗証番号ご利用者に対し、ATM 画面で注意喚起、暗証番号変更を促すメッセージを出力しております。

19 年 3 月、フィッシング対策詐欺ツールの導入

- ・ 当行ホームページ利用者のフィッシング詐欺被害の防止を目的に正規の当行 web サイトを自動的に判断するフィッシング対策ソリューション「フィッシュカット」を導入いたしました。

(2) 窓口対応の向上

18 年 4 月より、お客様によりご満足いただける店頭体制の確立に向け、従来から実施していた「手配りアンケート」「電話対応点検」のほか、定期的な「店頭観察」により、実態把握と問題点改善の取組みをすすめております。

19 年 1 月からは、「接遇、対応」の更なる向上を目指す「最高の笑顔キャンペーン」を開始いたしました。

(3) お客様の利便性向上に向けた商品・サービスの開発

18 年 7 月、横浜銀行との ATM 相互無料開放の実施

- ・ 道外のお客様にもより便利に当行口座をご利用いただけるようになりました。

18 年 7 月、ビジネス WEB サービスの機能向上の実施

- ・ 法人のお客様の振込、振替取引が、より便利にご利用いただけるようになりました。

19 年 1 月、8 疾病保障付住宅ローンの取扱開始

- ・ 3 大疾病（がん、脳卒中、急性心筋梗塞）5 つの重度慢性疾患（高血圧症、糖尿病、慢性腎不全、肝硬変、慢性膵炎）で所定の条件を満たす場合にローン残高がゼロになる保障が付いた住宅ローンです。

19 年 2 月、セブン銀行との ATM 利用提携開始

- ・ 全国約 12 千台の ATM が新たにご利用いただけることとなり、当行キャッシュカードの利便性がさらに向上しました。

19 年 3 月、退職者専用特別金利定期預金の取扱開始

- ・ ご退職後 1 年以内の個人のお客様に限定し、期間限定で特別金利を適用させていただく定期預金です。

19 年 3 月、「道銀夕張がんばローン」の取扱開始

- ・ 夕張市に営業基盤を有する、あるいは新たに進出される中小企業の皆様を対象にしたご融資制度です。

19年4月、インターネットバンキング、モバイルバンキング、テレホンバンキングの会員手数料無料化

・従来、会員手数料として年会費1,260円をいただいておりますが、無料とさせていただきます。

(4) 地域貢献への取組み

昨年度1年間にわたり展開いたしました「どさんこバンク55(GO!GO!)運動」において、真の顧客満足の追求によりお客様にとって名実ともに不可欠な存在となることを目指し、地域の清掃活動等、地域貢献活動の取組みを実施してまいりました。引続き今後も、お客様の総合的な満足度の更なる向上を目指し、努力してまいります。

【アンケートの調査結果】

各項目ごとに上位にあげられた項目です。

1．銀行に期待する特典、メリットがあると感じられるサービス

預金金利アップ
コンビニ ATM 時間外手数料無料または優遇
ATM 時間外手数料無料または優遇

2．住宅ローンを利用する際選ぶポイント（複数回答）

繰上返済のしやすさ
保証料
疾病保障等特約
金利
給振指定銀行
借換のしやすさ

3．給振指定口座を決定する際、重要視すること（複数回答）

銀行店舗、銀行 ATM が充実
ATM 時間外手数料無料
自宅から ATM・店舗の近さ
利用可能なコンビニ ATM が充実

4．今後、金融商品を利用する場合の情報収集方法（複数回答）

インターネット
メインの金融機関に相談する
最寄りの金融機関に相談する知人に聞く
知人に聞く

5．銀行取引やクレジットカード取引に応じてポイントが貯まる場合交換したいもの（複数回答）

他企業へのポイント交換
預金金利アップ
手数料の優遇
キャッシュバック

6．電子マネー利用後の感想

精算に時間がかからなくて良い
現金（小銭）を持ち歩かなくてすむので良い
利用できる場所が少ない