

お客様アンケート結果について

●アンケート実施概要

対 象 者・・・店頭にご来店いただいたお客様および渉外担当が訪問したお客様

実 施 期 間・・・平成19年2月19日（月）～23日（金）

有効回答総数・・・1, 153通

①窓口のご用件への対応にご満足いただいていますか？

	回答数	割 合
無回答	24	2.1%
満 足	774	67.1%
やや満足	329	28.5%
やや不満	21	1.8%
不 満	5	0.4%
合 計	1, 153	

②窓口やロビーなど、当行の従業員の対応について、どう思いますか？

	そう思う	やや思う	どちらとも 思わない	あまり 思わない	そう 思わない
親しみやすい	783 (67.9%)	249 (21.6%)	80 (6.9%)	4 (0.3%)	2 (0.2%)
好感が持てる	764 (66.3%)	270 (23.4%)	73 (6.3%)	7 (0.6%)	2 (0.2%)
事務処理が正確・迅速	529 (45.9%)	328 (28.4%)	174 (15.1%)	53 (4.6%)	5 (0.4%)
金融商品知識をよく知っている	479 (41.5%)	296 (25.7%)	225 (19.5%)	19 (1.6%)	6 (0.5%)
適切なアドバイスをしてくれる	599 (52.0%)	268 (23.2%)	169 (14.7%)	17 (1.5%)	4 (0.3%)

※カッコ内は1, 153通に対する割合。

③当行のATMコーナーのご利用に際してご不便な点はございますか？

主な回答内容

- ・ 硬貨の入出金ができない。
- ・ 台数が少ない、混雑している店がある。
- ・ 時間外手数料の無料時間を延長してほしい。
- ・ 一部の店舗の営業時間が短い。

④インターネットバンキングをご利用していますか？

	回答数	割合
無回答	62	5.4%
すでに利用している	139	12.1%
今後利用しようと思っている	186	16.1%
利用しようと思わない	515	44.7%
知らない	251	21.8%
合計	1,153	

⑤（④で「すでに利用している」を選択された方へ）使い勝手はいかがですか？

	回答数	割合
無回答	4	2.9%
良い	83	59.7%
悪い	9	6.5%
どちらとも言えない	43	30.9%
合計	139	

⑥（④で「すでに利用している」を選択された方へ）どの機能をご利用されていますか？

	回答数	割合
振込	108	77.7%
振替	61	43.9%
定期預金	13	9.4%
投資信託	20	14.5%
外貨預金	3	2.2%
残高照会	88	63.3%
その他	7	5.0%

⇒139通に対する割合

⑦（④で「利用しようと思わない」を選択された方へ）なぜご利用されないのですか？

	回答数	割合
未回答	47	9.1%
普段の窓口、ATM取引に不自由を感じないから	229	42.9%
機械操作が好きではないから	131	25.4%
手続きがめんどう、またはめんどうに思うから	66	12.8%
その他	42	9.7%
合計	515	

「その他」の主な回答内容

- ・ 安全性が心配

⑧下記の資金運用に関する商品を当行でご利用されていますか？（複数回答可）

	回答数	割合
投資信託	440	85.9%
個人向け国債	76	14.8%
個人年金保険	140	27.3%
外貨預金	30	5.9%

⇒設問回答者 512 人に対する割合

⑨今後、ご利用したいと思う（もしくは興味のある）商品はございますか？（複数回答可）

	回答数	割合
投資信託	288	59.4%
個人向け国債	69	14.2%
個人年金保険	90	18.6%
外貨預金	56	11.5%
外国債券	16	3.3%
株式	70	14.4%

⇒設問回答者 485 人に対する割合

⑩当行では一部の店舗で、休日や夜間の相談窓口、業務がご利用できますが、ご利用されましたか？（複数回答可）

	回答数	割合
資金運用	32	33.0%
土地・不動産活用	5	5.2%
相続対策	5	5.2%
住宅ローン	21	21.6%
貸金庫	41	42.3%

⇒設問回答者 97 人に対する割合

⑪休日や夜間のご相談窓口・業務があればどのような相談・業務をご利用されますか？（複数回答可）

	回答数	割合
資金運用	184	59.5%
土地・不動産活用	23	7.4%
相続対策	43	13.9%
住宅ローン	48	15.5%
貸金庫	74	23.9%

⇒設問回答者 309 人に対する割合

⑭池田銀行のテレビCMをご覧になったことがありますか？

	回答数	割合
未回答	32	2.8%
はい	907	78.7%
いいえ	214	18.6%
合計	1,153	

⑮テレビCMに関して、何かお気づきの点がございましたらご記入ください。

主な回答内容

- ・ 好感が持てる。
- ・ さわやか。
- ・ 明るいイメージ。
- ・ 親しみやすい。
- ・ イメージガールがさわやか。
- ・ インパクトがない。
- ・ 時間が短くてよくわからない。
- ・ 何をいいたいのかわかりにくい。
- ・ イメージは伝わるが具体的な商品内容が伝わらない。

⑯池田銀行に対するご意見・ご要望をぜひお聞かせください。

主な回答内容

- ・ 親切、親しみが持てる、満足している。
- ・ これからもがんばってほしい。
- ・ 堅実経営。
- ・ 地域密着している。
- ・ もう少しわかりやすく説明してほしい。
- ・ 対応に時間がかかる。
- ・ 地域銀行として小回りの効くサービス・情報提供を希望。
- ・ 利率の高い定期預金を出してほしい。