

平成 18 年 11 月 28 日

各 位

西日本シティ銀行

～お客さまに一番近い銀行を目指して～
第 2 回お客さま満足度アンケート調査の実施について

西日本シティ銀行（頭取 久保田 勇夫）では、CS（お客さま満足度）向上の一環として、昨年に引き続き 1 万人規模のお客さま満足度アンケート調査を実施いたしますので、お知らせいたします。

調査項目は、従業員の対応から、商品・サービスの充実度、店舗や A T M といった施設の充実度、さらには経営方針に対する評価までを包括的に網羅し、当行の活動全般にわたるお客さまからの評価を把握できるよう設計しております。

昨年に引き続き継続して本調査を実施することにより、中小企業、個人のお客さまの満足度評価を客観的に把握し、改善すべきポイントを導き出して満足度の高い商品、サービスの供給に努め、地域密着型金融推進計画に掲げる「地域のお客さまの利便性向上」の実現に役立ててまいります。

記

1．第 2 回調査の概要

- (1) 対象者 西日本シティ銀行とお取引引きがある個人および中小企業のお客さま
- (2) 抽出数 10,000 先（個人 7,000 名 中小企業 3,000 先）（無作為抽出）
- (3) 調査方法 郵送・無記名方式（アンケートを郵送し、記入後返送）
- (4) 実施時期 平成 18 年 11 月 27 日（月）～12 月 20 日（水）

2．第 1 回アンケート結果を踏まえた取組み

第 1 回アンケート調査（平成 17 年 12 月実施）でお寄せいただいたお客様の声を踏まえ以下のような項目の改善に取り組みました。

- | | |
|----------------------|----------------------|
| ・セキュリティ対策の充実 | ・店舗待ち時間の改善 |
| ・インターネットや電話等による取引の拡大 | ・クレームへの対応 |
| ・商品・サービスの充実 | ・行員スキルの向上 |
| ・経営方針等の説明・情報の開示 | ・経営相談や経営支援への取組み ...等 |

第 1 回調査の概要は[こちら](#)。

以 上

本件に関するお問い合わせ先
営業統括部 CS 推進室 藤本 TEL092-476-2522