

平成 19 年 12 月 7 日

各 位

西日本シティ銀行

第 3 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）は、お取引をいただくお客さまの満足度向上への取組みの一環として、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。

このお客様満足度アンケートの実施は今回で3回目をむかえ、従業員の対応から、商品・サービスの充実度、店舗や ATM といった施設の充実度、さらには経営方針に対する評価等、当行の活動全般にわたるお客さまからの評価やその改善の度合いを時系列に把握できるよう設計しております。このような調査を継続して実施することにより、お客さまの評価を客観的に把握し、改善すべきポイントを導き出し、満足度の高い商品、サービスのご提供を通じて、地域金融の担い手としての「お客さまのお役に立つ銀行」を実現すべく努力してまいります。

記

1. 調査の概要

- (1) 対象者 当行お取引先（個人および法人のお客さま）
- (2) 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）
- (3) 発送数 10,000 先（個人 7,000 名 法人 3,000 先を無作為に抽出して郵送）
- (4) 実施期間 平成 19 年 12 月 7 日(金)～12 月 25 日(火)

2. 前回アンケート結果を踏まえた当行の取組み

第 2 回アンケート調査（平成 18 年 12 月実施）でお寄せいただいたお客さまの声を踏まえ、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
- ・インターネットバンキングの充実
- ・ATM機能の改善、拡大
- ・商品やサービスの充実
- ・お客様からの要望への取組強化
- ・地域社会の貢献や経営支援の取組
- ・店舗待ち時間の改善
- … 等

以上

本件に関するお問合せ先

営業推進部 CS 推進室	小林	TEL092-476-2522
営業企画部	井本 ^{いのもと}	TEL092-476-2257