

## 「七十七銀行お客様アンケート」の調査結果のお知らせ

株式会社七十七銀行（頭取 鎌田 宏）では、お客様の意見・満足度などを把握し一層のサービス向上を図るため、平成20年1月から2月にかけて、第3回目となる「七十七銀行お客様アンケート」（前回の「七十七銀行お客様アンケート」は、平成18年12月に実施）を行いました。つきましては、アンケートの調査結果についてお知らせします。

当行は、お客さまのご満足を第一に考え、引続きより良いサービスをご提供してまいります。

### 記

#### 1. 「七十七銀行お客様アンケート」の調査概要

##### (1) 個人のお客様

今回のアンケート調査は、宮城県内にお住まいの方から幅広くご意見・ご要望を頂戴するため、当行とお取引をいただいている方に限定せず実施いたしました。

	第3回目（平成20年1～2月実施）	（参考） 第2回目（平成18年12月実施）
調査対象	県内在住の方から1,500先	県内在住のお取引先から5,000先
調査方法	調査会社委託	郵送調査
調査項目	1. 七十七銀行に対する総合満足度 2. 個別評価 ・窓口の対応 ・店舗・設備 ・広告・宣伝物のわかりやすさ ・地域活動への取組み ・資産運用商品 ・ローン利用 ・ATM 3. 意見・要望	同左
有効回収数 (回収率)	1,500先(100.0%)	1,814先(36.3%)

※ 個別項目は主な項目のみ記載

(2) 法人のお客様

	第3回目 (平成20年1～2月実施)	(参考) 第2回目 (平成18年12月実施)
調査対象	お取引先から1,000先	お取引先から1,000先
調査方法	郵送調査(手渡し配布、郵送回収)	郵送調査(手渡し配布、郵送回収)
調査項目	1. 七十七銀行に対する総合満足度 2. 個別評価 ・窓口の対応 ・店舗・設備 ・広告・宣伝物のわかりやすさ ・地域活動への取組み ・商品の品揃えの豊富さ ・営業活動 ・渉外担当の相談・提案力 3. 意見・要望	同左
有効回収数 (回収率)	663先(66.3%)	575先(57.5%)

※個別項目は主な項目のみ記載

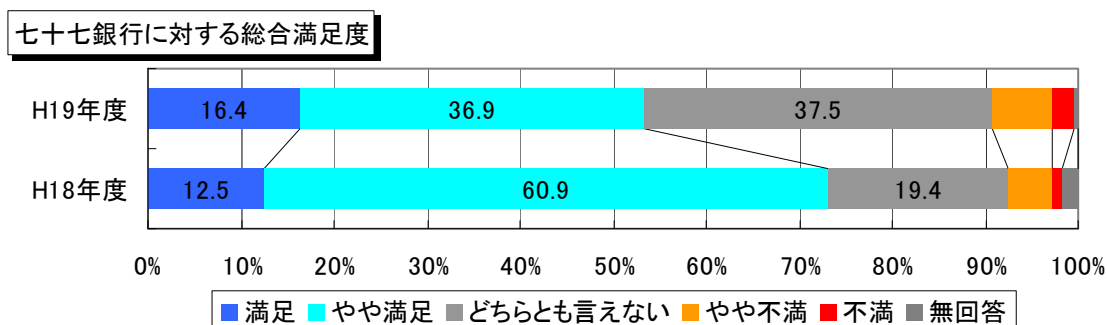
2. アンケート調査の結果

(1) 個人のお客様のアンケート結果

今回のアンケート調査は調査対象を変更しており、前回調査との単純な比較はできませんが、参考として前回調査結果も掲載させていただいております。

A. 七十七銀行に対する総合満足度

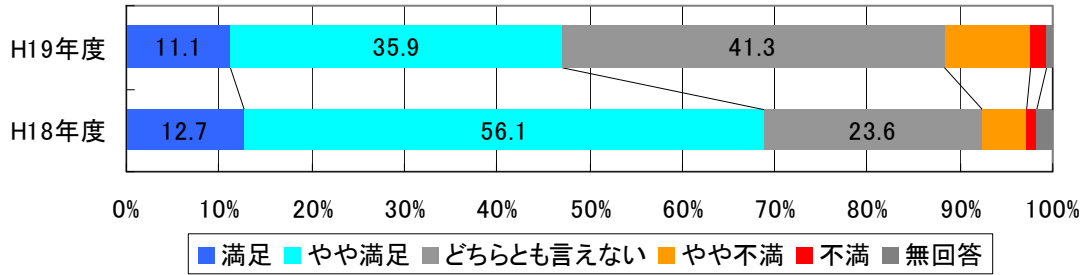
「やや満足」が36.9%、「満足」が16.4%を占め、53.3%のお客様より“満足”との評価をいただきました。



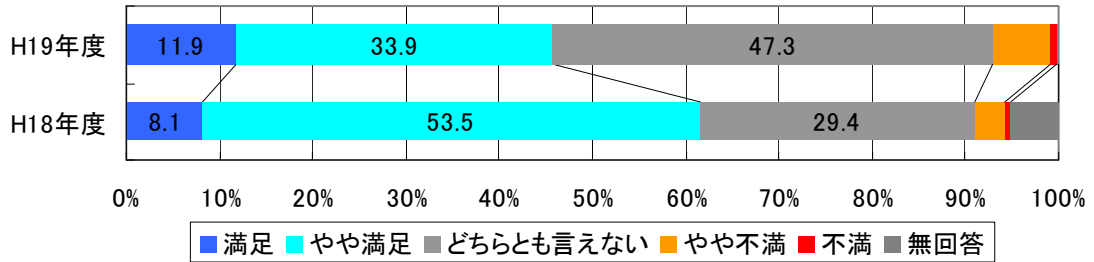
B. 項目別の満足度

「窓口の対応」では47.0%、「店舗・設備」では45.8%、「広告・宣伝物のわかりやすさ」では33.7%、「地域活動への取組み」では32.4%、「資産運用商品」では60.0%、「ローン商品」では36.7%、「ATM」で48.3%のお客様から「満足」または「やや満足」とする“満足”の評価をいただきました。

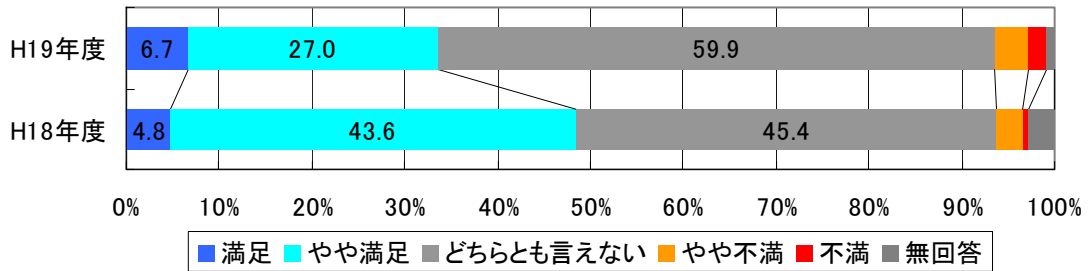
**窓口の対応**



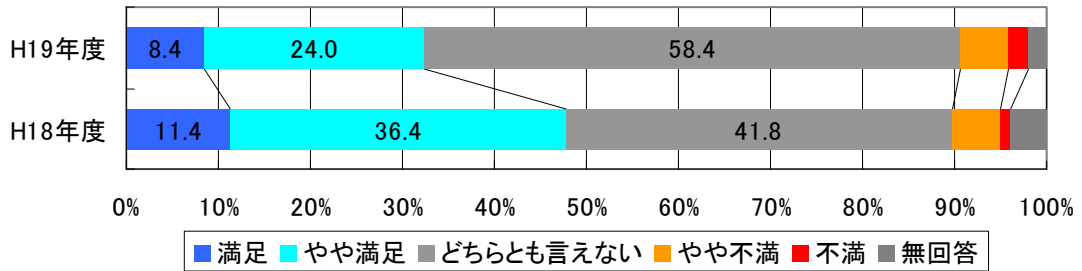
**店舗・設備**



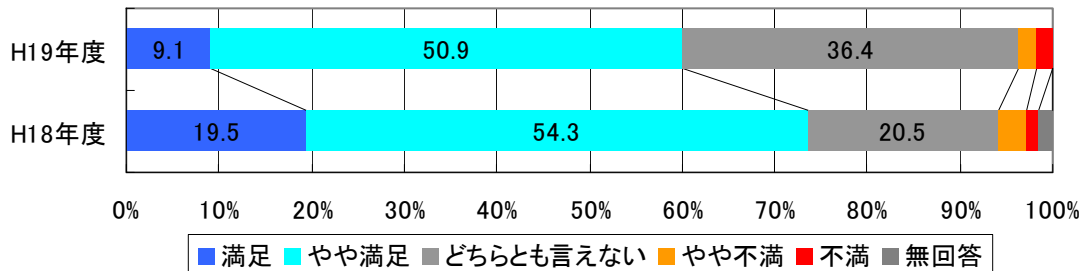
**広告・宣伝物のわかりやすさ**



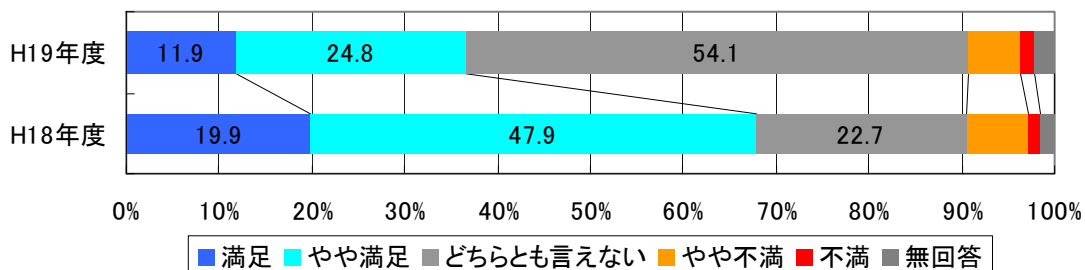
**地域活動への取り組み**



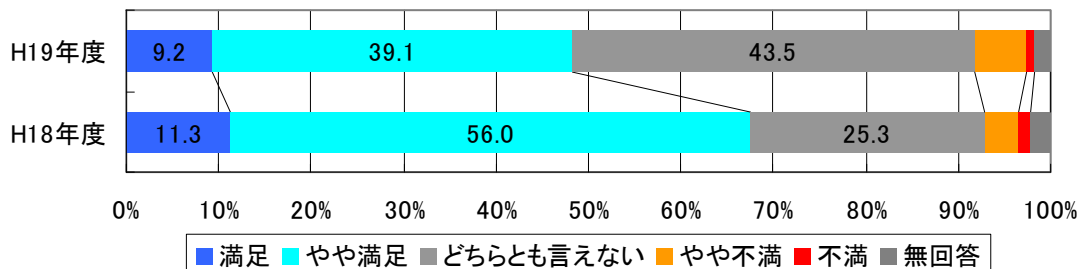
**資産運用商品**



### ローン商品



### ATM

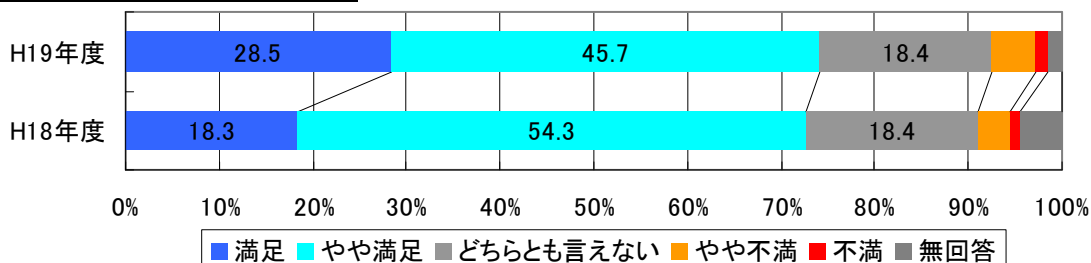


## (2) 法人のお客様のアンケート結果

### A. 七十七銀行に対する総合満足度

「やや満足」が45.7%、「満足」が28.5%を占め、74.2%のお客様より“満足”との評価をいただき、前年の調査と比較して“満足”との評価をいただいたお客様は1.6%増加しております。

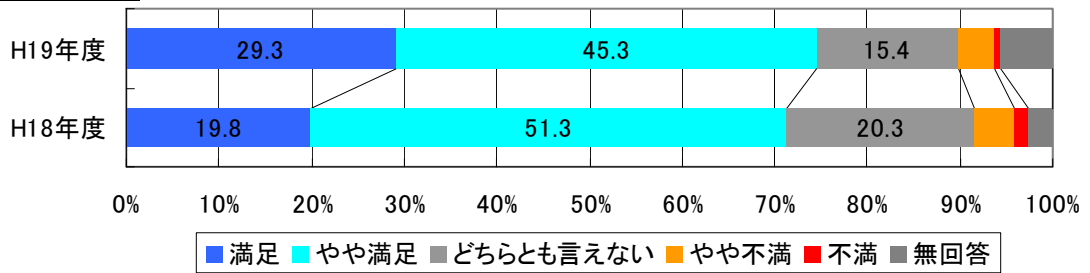
#### 七十七銀行に対する総合満足度



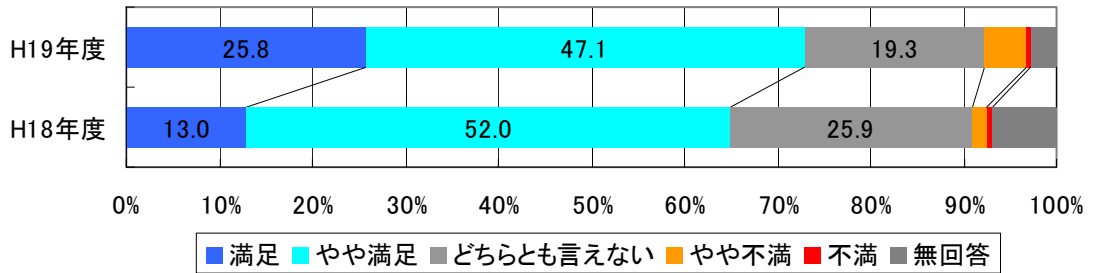
### B. 項目別の満足度

「窓口の対応」では74.6%、「店舗・設備」では72.9%、「地域活動への取組み」では47.2%、「商品の品揃えの豊富さ」では44.3%、「渉外担当の相談・提案力」では55.6%のお客様から「満足」または「やや満足」とする“満足”の評価をいただき、前回の調査を上回る結果となりました。一方、「広告・宣伝物のわかりやすさ」では34.1%、「営業活動」では40.1%のお客様から「満足」または「やや満足」とする“満足”の評価をいただきましたが、前回の調査を下回る結果となりました。

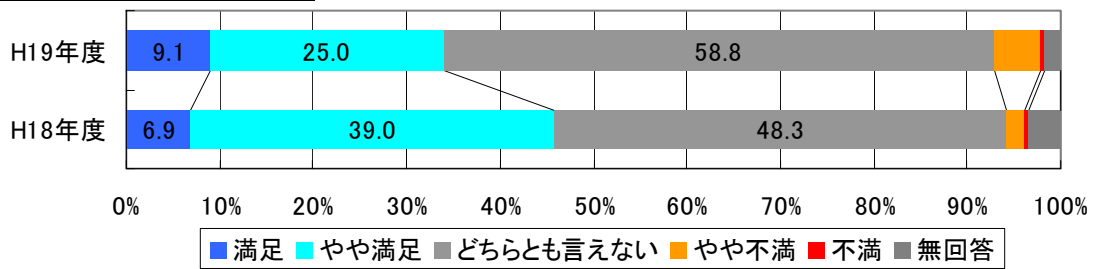
**窓口の対応**



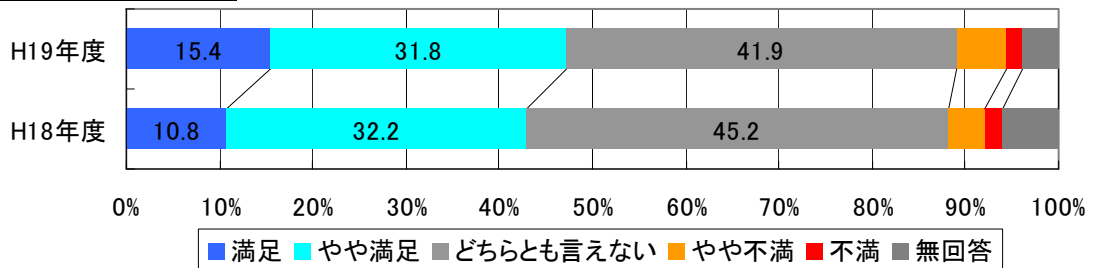
**店舗・設備**



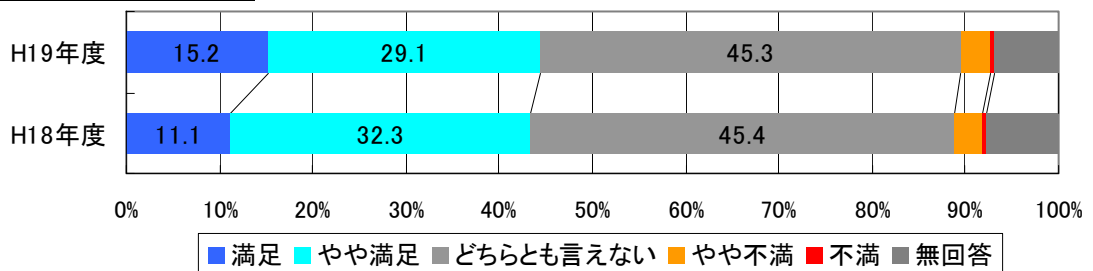
**広告・宣伝物のわかりやすさ**



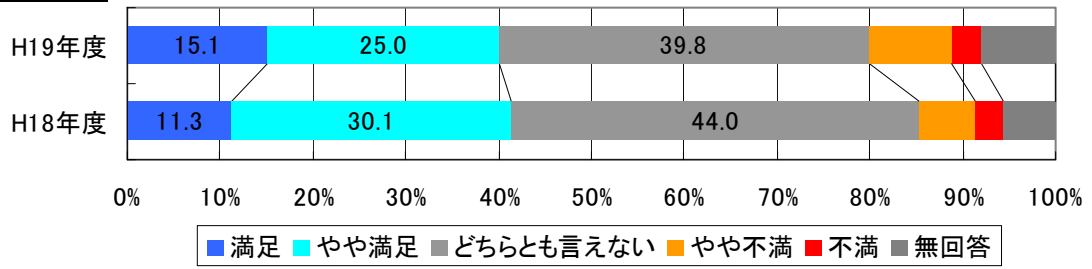
**地域活動への取組み**



**商品の品揃えの豊富さ**



**営業活動**



**渉外担当の相談・提案力**

