

## 「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18年12月に第2回目となる「七十七銀行お客様アンケート」（第1回目の「七十七銀行お客様アンケート」は、平成17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

	第2回目（平成18年12月実施）	(参考) 第1回目（平成17年12月実施）
調査対象	郵送調査	郵送調査
調査方法	県内在住のお取引先から5,000先	県内在住のお取引先から5,000先
調査時期	平成18年12月27日～19年1月31日	平成17年12月13日～17年12月30日
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の評価 ・資産運用商品 ・ローン利用 ・ATM 3. 意見・要望	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の評価 ・資産運用商品 ・ローン利用 ・ATM 3. 意見・要望
有効回収数 (回収率)	1,814先(36.3%)	2,122先(42.4%)

※ 個別項目は主な項目のみ記載

## (2) 法人のお客様

	第2回目 (平成18年12月実施)	(参考) 第1回目 (平成17年12月実施)
調査対象	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)
調査方法	お取引先から1,000先	お取引先から1,000先
調査時期	平成18年12月27日～19年1月31日	平成17年12月13日～17年12月30日
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の評価 ・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	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の評価 ・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
有効回収数 (回収率)	575先(57.5%)	634先(63.4%)

※個別項目は主な項目のみ記載

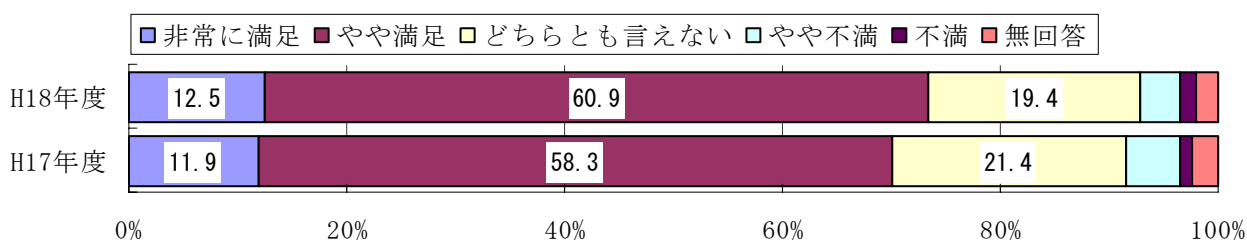
## 2. アンケート調査の結果

### (1) 個人のお客様からのアンケート結果

#### A. 七十七銀行に対する総合満足度

・「やや満足」が60.9%、「非常に満足」が12.5%を占め、73.4%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3.2%増加しております。

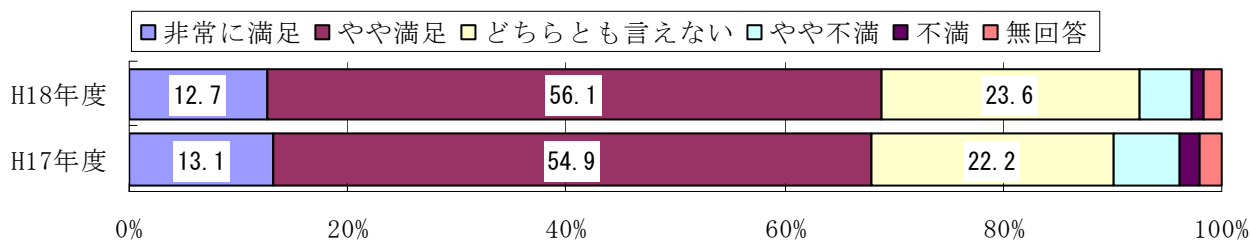
○七十七銀行の対してどの程度満足していますか。



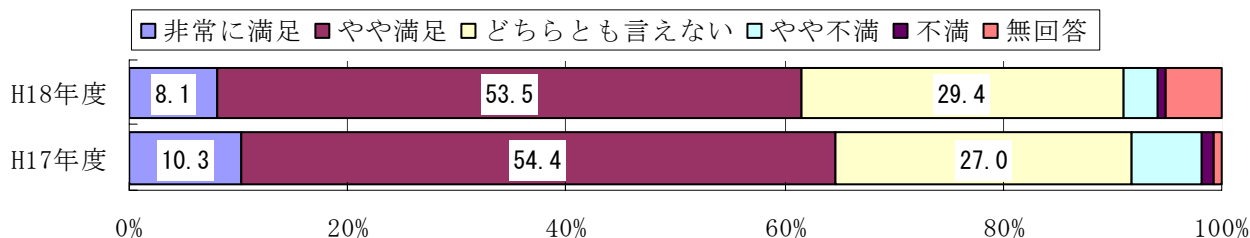
#### B. 項目別の満足度

・「窓口の対応(総合評価)」では68.8%、「広告・宣伝物のわかりやすさ」では48.4%、「地域活動への取組みの評価」では47.8%、「資産運用商品(総合評価)」では73.8%、「ローン利用(総合評価)」では67.8%、「ATM(総合評価)」では67.3%のお客様から「非常に満足」または「やや満足」と前回の調査を上回る評価をいただきました。一方、「店舗・設備(総合評価)」では61.6%のお客様から「非常に満足」または「やや満足」との評価をいただきましたが、前回の調査を下回る評価となりました。

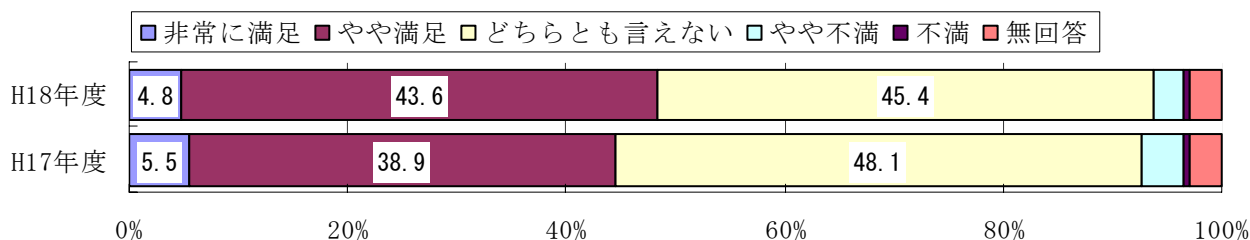
○窓口の対応（総合評価）



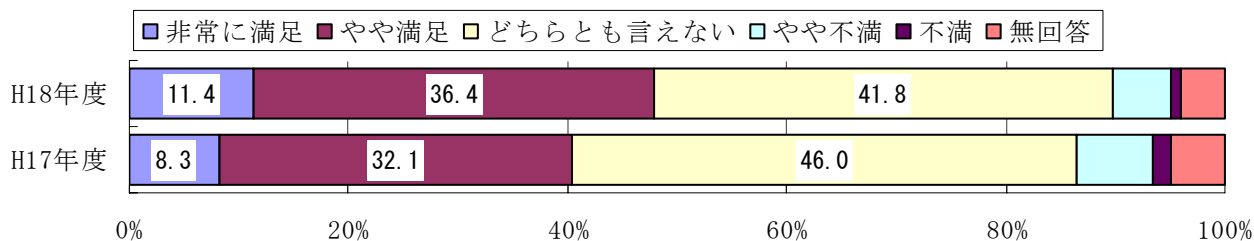
○店舗・設備（総合評価）について



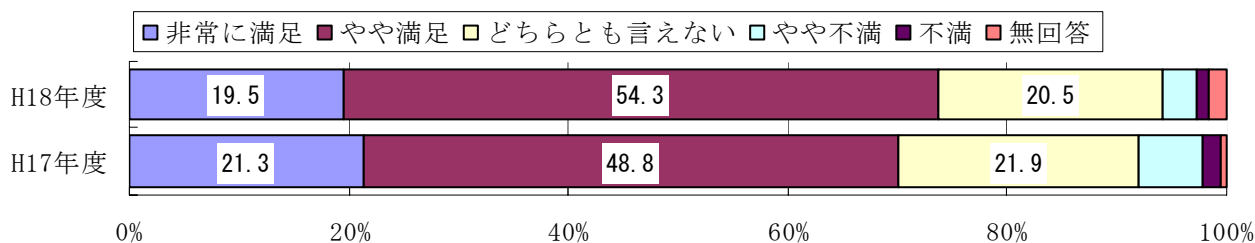
○広告・宣伝物のわかりやすさについて



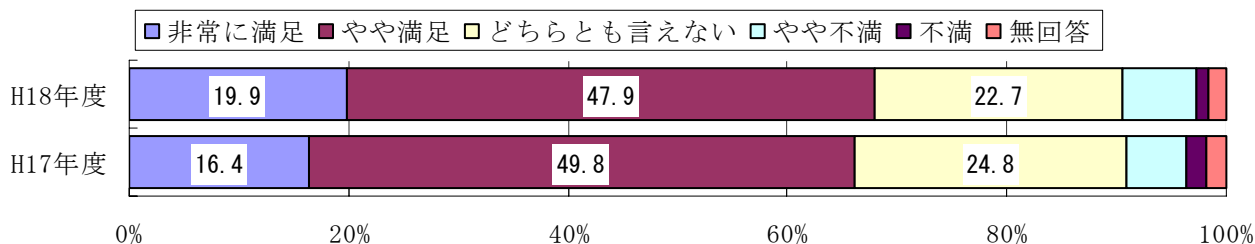
○地域活動への取組みの評価について



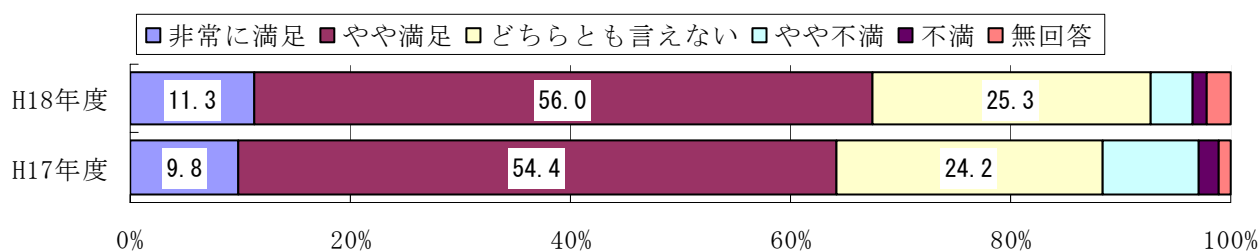
○資産運用商品（総合評価）について



○ローン利用（総合評価）について



○ATM（総合評価）について

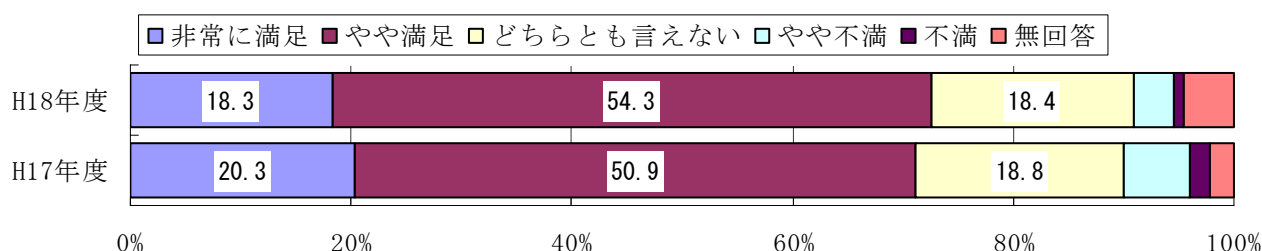


(2) 法人のお客様からのアンケート結果

A. 七十七銀行に対する総合満足度

・「やや満足」が54.3%、「非常に満足」が18.3%を占め、72.6%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1.4%増加しております。

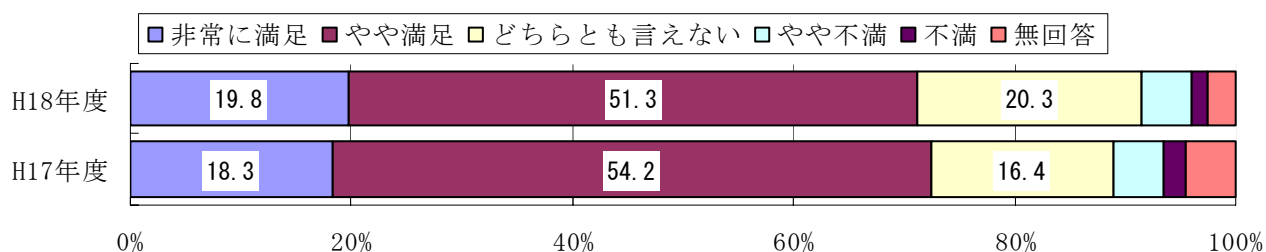
○七十七銀行に対してどの程度満足していますか。



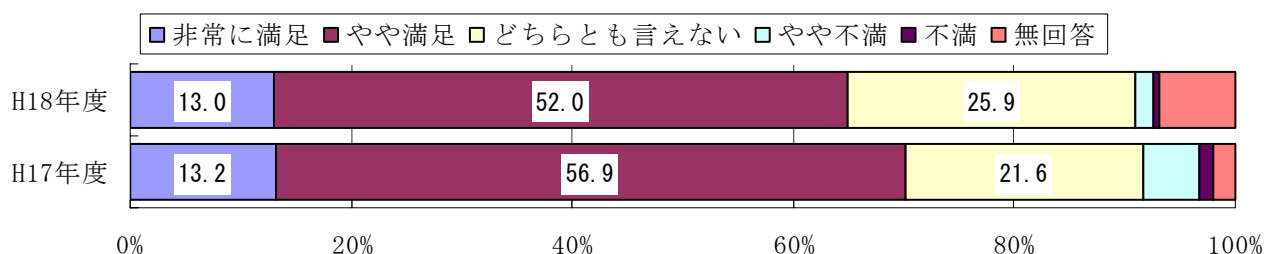
B. 項目別の満足度

・「広告・宣伝物のわかりやすさ」では45.9%、「地域活動への取組みの評価」では43.0%、「商品の品揃えの豊富さ」では43.4%、「営業活動（総合評価）」では41.4%、「渉外担当の相談・提案力」では55.2%のお客様から「非常に満足」または「やや満足」と前回の調査を上回る評価をいただきました。一方、「窓口の対応（総合評価）」では71.1%、「店舗・設備（総合評価）」では65.0%のお客様から「非常に満足」または「やや満足」との評価をいただきましたが、前回の調査を下回る評価となりました。

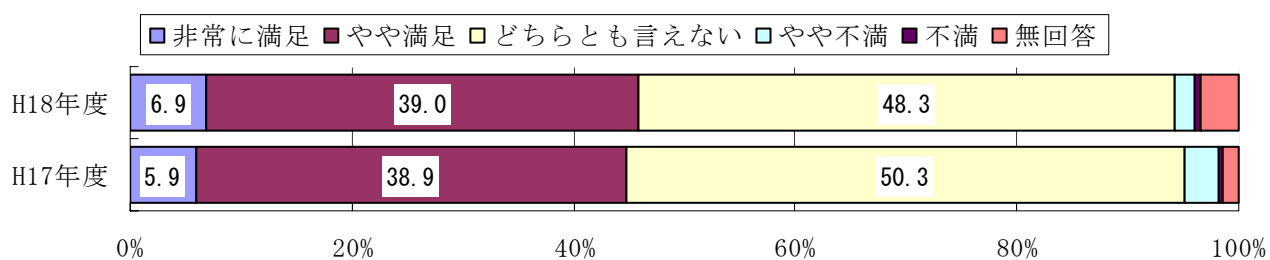
○窓口の対応（総合評価）



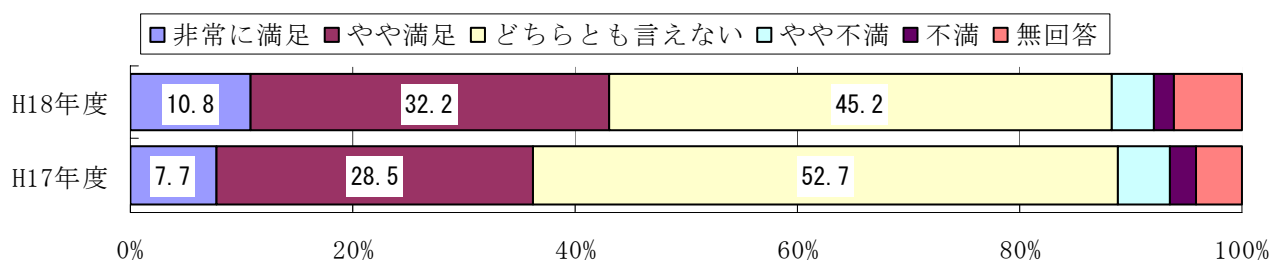
○店舗・設備（総合評価）について



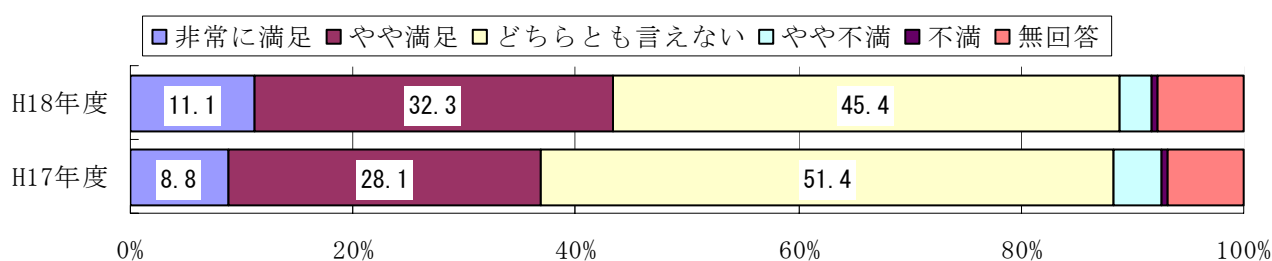
○広告・宣伝物のわかりやすさについて



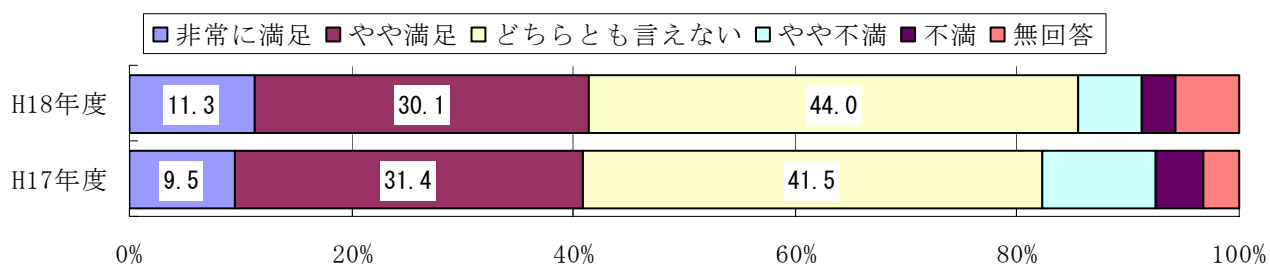
○地域活動への取組みの評価について



○商品の品揃えの豊富さについて



○営業活動（総合評価）について



○渉外担当の相談・提案力について

