

平成20年6月27日

平成19年度の「お客さま満足度アンケート」の実施結果  
および利便性向上への取組みについて

株式会社長野銀行（頭取 田中 誠二）では、お客さまにご満足いただき、安心してご利用いただくため、平成19年度も「お客さま満足度アンケート」を実施させていただきました。この度、アンケート結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

アンケートにご協力いただきましたお客さまには厚くお礼申し上げます。

今後につきましても、アンケート結果を踏まえ、さらにお客さまにご満足いただける銀行となるよう、サービスの向上に努めてまいります。

記

1 アンケートの実施状況

(1) 調査対象先

区 分	対 象
個人のお客さま	お取引のあるお客さまにつきまして、お取引振り等を考慮し、広範な範囲から抽出させていただきました。
法人のお客さま	お取引のあるお客さまにつきまして、信用格付等を考慮し、広範な範囲から抽出させていただきました。

(2) 調査期間・調査方法

区 分	調 査 期 間	調 査 方 法
個人のお客さま	平成20年1月15日～ 平成20年2月28日	郵便による配布・回収
法人のお客さま	平成20年1月15日～ 平成20年2月28日	担当者による配布・回収

(3) 回答結果

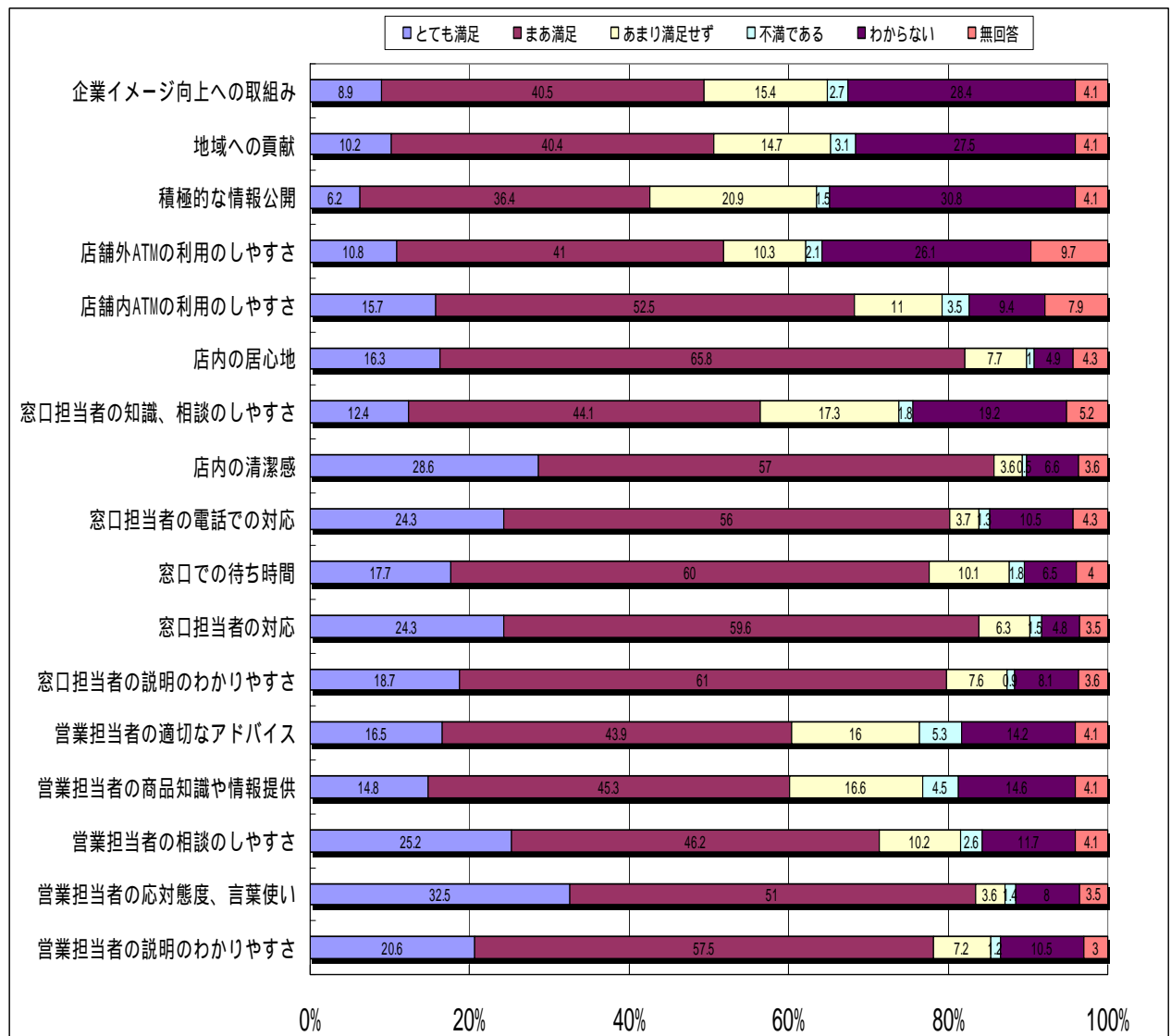
(単位：先、%)

区 分	依 頼 数	回 答 数	回 答 率
個人のお客さま	2,000	775	38.8
法人のお客さま	500	470	94.0
合 計	2,500	1,245	49.8

## 2 アンケート結果

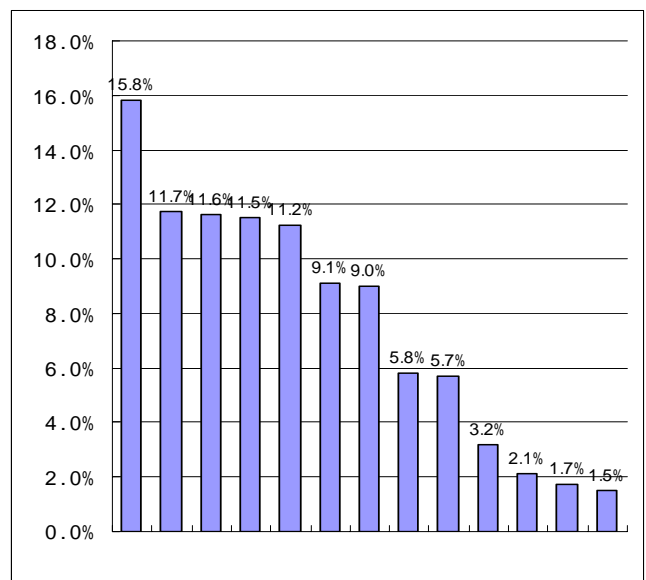
### (1) 個人のお客様

#### 主なアンケート結果

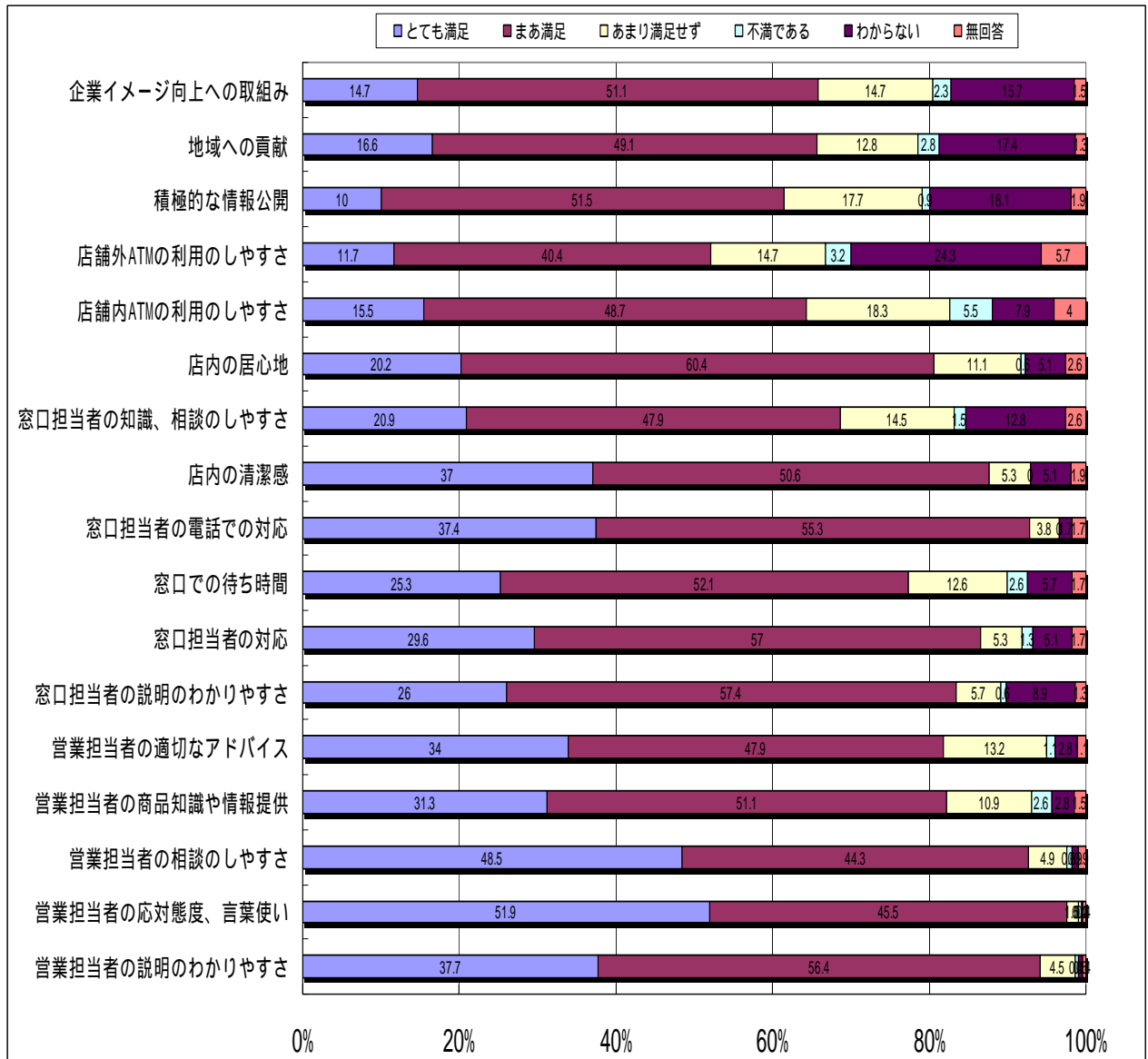


#### 希望する金融商品・サービス

資産運用商品の充実	15.8%
土曜日・日曜日の休日窓口営業	11.7%
キャンペーン景品の充実	11.6%
ATMの充実	11.5%
平日の窓口営業時間の延長・拡大	11.2%
各種ローンの充実	9.1%
年金受取利用者へのサービスの向上	9.0%
給与振込利用者へのサービスの向上	5.8%
相続および税金相談	5.7%
インターネット・EVA <sup>®</sup> バンク <sup>®</sup> の充実	3.2%
年金相談	2.1%
ローン相談窓口の充実	1.7%
その他	1.5%

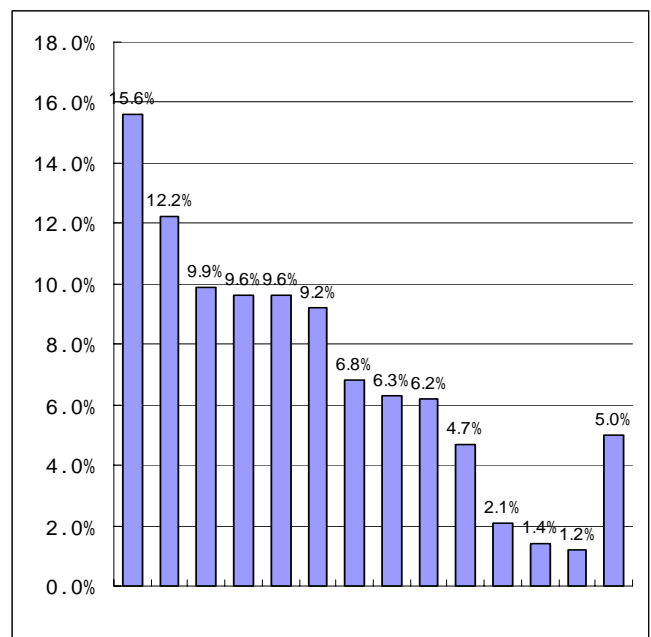


(2) 法人のお客様の主なアンケート結果



希望する金融商品・サービス

融資商品の充実	15.6%
平日の窓口営業時間の延長・拡大	12.2%
土曜日・日曜日の休日窓口営業	9.9%
インターネット・モバイルバンクの充実	9.6%
融資（資金調達）相談窓口の充実	9.6%
資産運用商品、相談窓口の充実	9.2%
ビジネスマッチングの経営支援	6.8%
財務コンサルティング機能の充実	6.3%
新事業への相談機能の充実	6.2%
事業承継対策の相談機能の充実	4.7%
外為サービスの充実	2.1%
資格等取得支援機能の充実	1.4%
新技術の開発等に関する相談機能	1.2%
その他	5.0%



### 3 平成19年度に行った利便性向上への主な取組み

#### (1) 相談業務等の充実

お客様の資産運用に関する相談業務を一層充実するため、長野県内の11店舗において営業店の資産運用相談窓口の整備を引き続き進めました。これにより資産運用相談窓口を整備した店舗は23店舗となりました。

#### (2) 融資商品の充実

##### ○個人向け融資商品

販売チャネルを拡充し、「迅速・簡単」な借入手続き等顧客のニーズに対応した個人向けローン商品の品揃えを充実するため、平成19年5月から販売チャネルを拡充した新型フリーローン「リベロ」、「スーパーリベロ」の取扱いを開始しました。

##### ○中小企業向け融資商品

中小企業の資金調達にさらに幅広く対応するため、次の融資商品の取扱いを開始しました。

財務諸表の精度が相対的に高い中小企業に対する融資商品として TKC との提携ローン「ながぎん TKC 経営者ローン」の取扱い（平成19年6月）

これまで担保として活用が難しかった機械設備等の動産機械を担保とする「ながぎん機械担保ローン『NEW サポート』」の取扱い（平成19年10月）

#### (3) 証券会社との業務提携による取次業務の開始

資産運用に対するニーズが多様化する中、株式投資ニーズの高いお客様へのサービス向上を図るため、地場の証券会社と業務提携を結び、「証券取引口座開設申込書の取次業務」を開始しました。

長野証券株式会社との業務提携（平成20年1月）

飯田証券株式会社との業務提携（平成20年4月）

#### (4) 警備会社との業務提携による紹介業務の開始

お客様のニーズにマッチした一層質の高いサービス・情報の提供を図るため、セコム上信越株式会社および日本連合警備株式会社とビジネスマッチングサービス業務に係る提携を結び、紹介業務の取扱いを開始しました（平成20年4月）。

以 上