

平成20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20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21年1月15日～ 平成21年2月27日	郵便による配布・回収
法人のお客さま	平成21年1月15日～ 平成21年2月27日	担当者による配布・回収

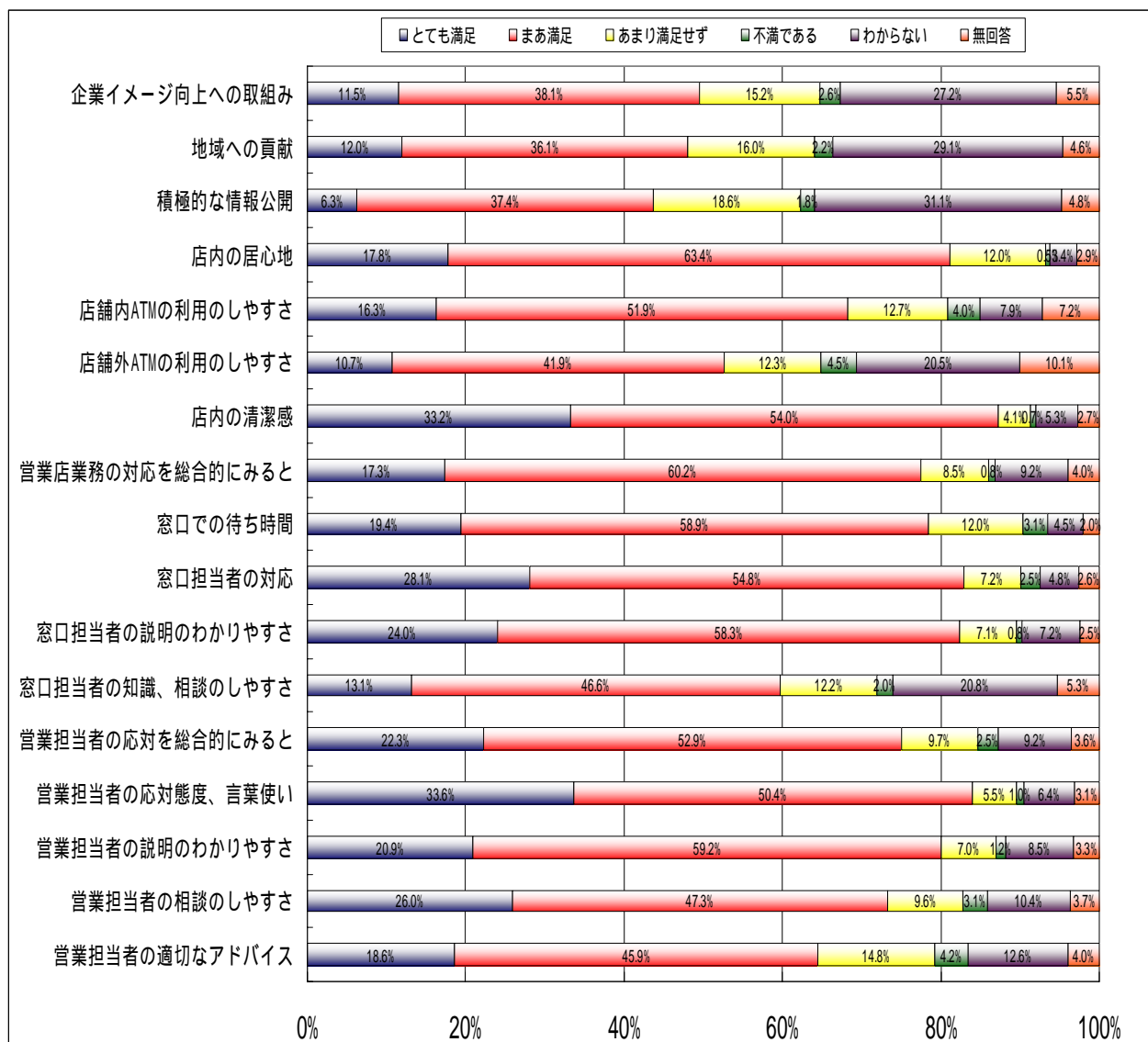
(3) 回答結果

(単位：先、%)

区 分	依 頼 数	回 答 数	回 答 率
個人のお客さま	2,000	732	36.6
法人のお客さま	500	473	94.6
合 計	2,500	1,205	48.2

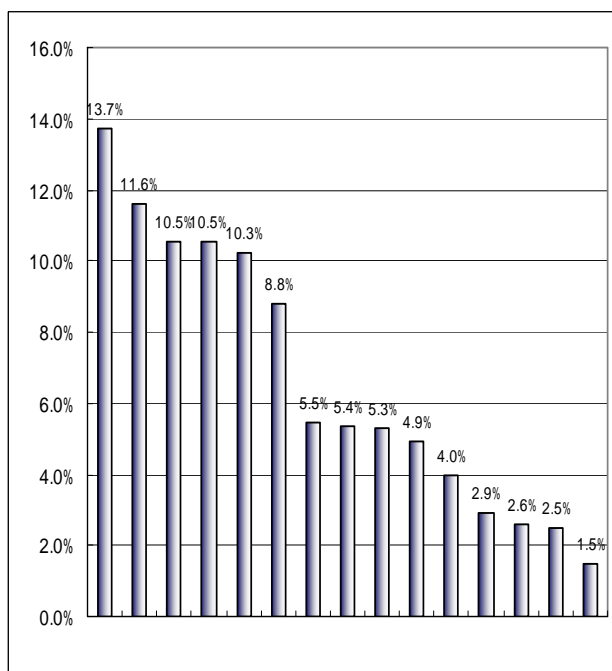
## 2 アンケート結果

### (1) 個人のお客さまの主なアンケート結果

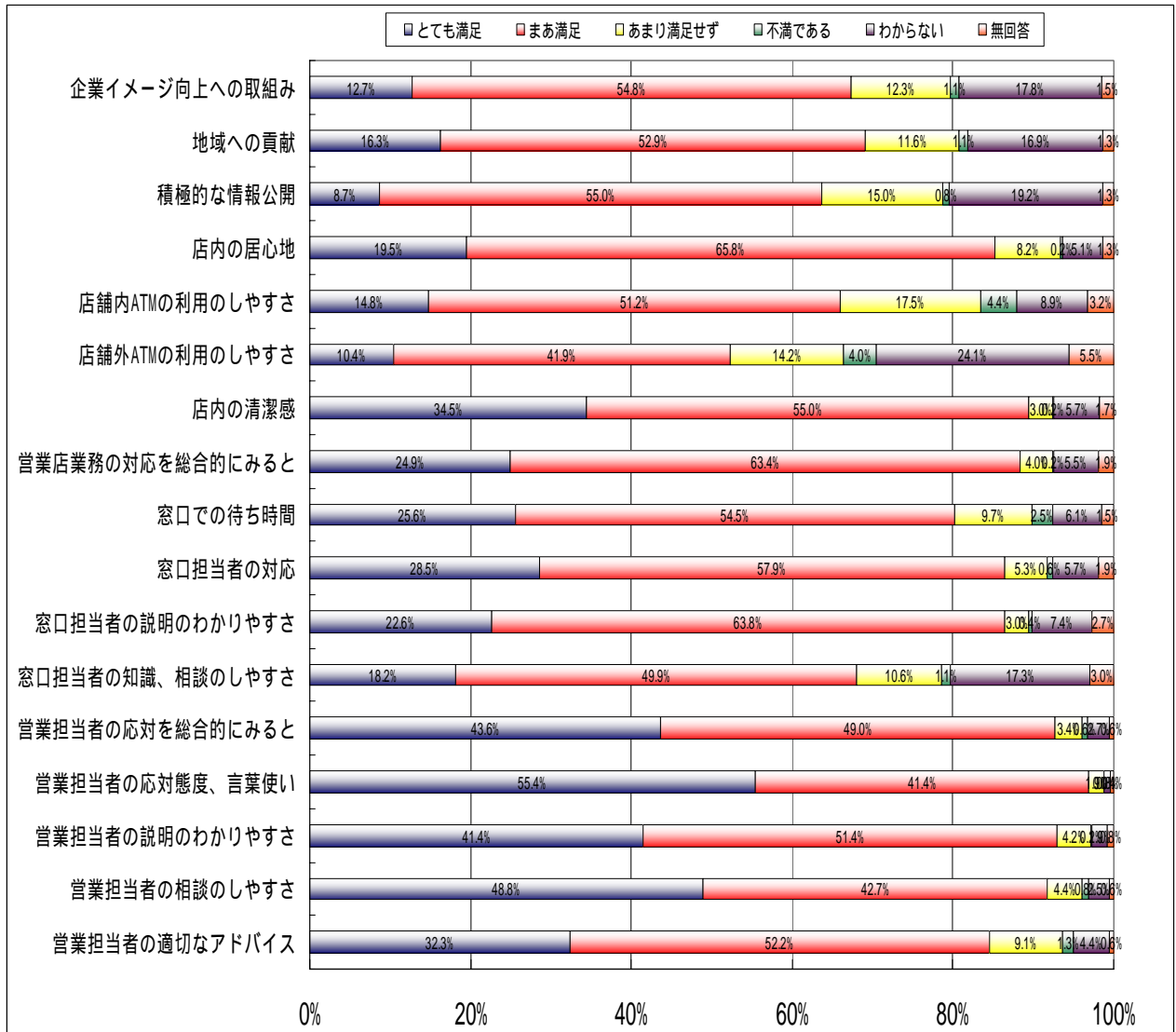


### 希望する金融商品・サービス

キャンペーン景品の充実	13.7%
平日の窓口営業時間の延長・拡大	11.6%
土曜日・日曜日の休日窓口営業	10.5%
ATMの充実	10.5%
年金受取利用者へのサービスの向上	10.3%
各種ローンの充実	8.8%
資産運用商品の充実（投資信託）	5.5%
相続および税金相談	5.4%
給与振込利用者へのサービスの向上	5.3%
資産運用商品の充実（国債・公共債）	4.9%
資産運用商品の充実（個人年金・外貨預金）	4.0%
インターネット・Ei' lll' ンギ' の充実	2.9%
年金相談	2.6%
ローン相談窓口の充実	2.5%
その他	1.5%

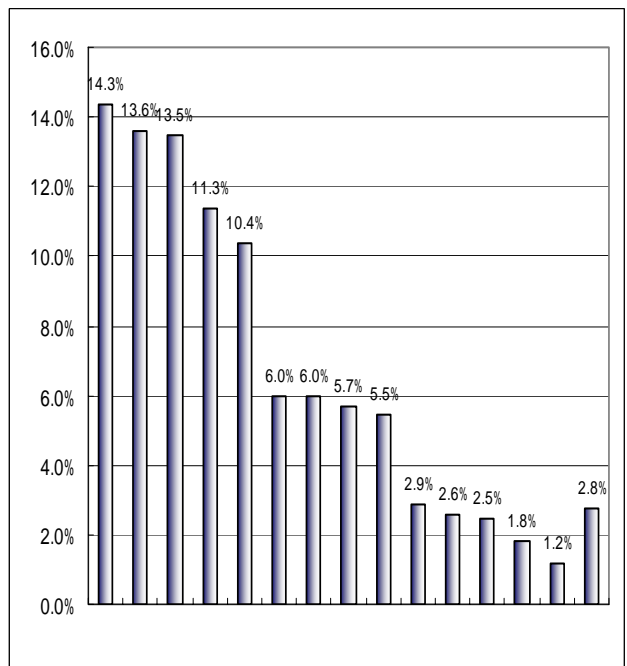


(2) 法人のお客さまの主なアンケート結果



希望する金融商品・サービス

融資商品の充実	14.3%
融資（資金調達）相談窓口の充実	13.6%
平日の窓口営業時間の延長・拡大	13.5%
土曜日・日曜日の休日窓口営業	11.3%
インターネット・Eメール・オンラインの充実	10.4%
事業承継対策の相談機能の充実	6.0%
ビジネスマッチングの経営支援	6.0%
財務コンサルティング機能の充実	5.7%
新事業への相談機能の充実	5.5%
資産運用商品の充実	2.9%
資産運用相談窓口の充実	2.6%
新技術の開発等に関する相談機能	2.5%
外為サービスの充実	1.8%
資格等取得支援機能の充実	1.2%
その他	2.8%



### 3 平成20年度に行った利便性向上への主な取組み

アンケート結果やお客さまからのご意見・ご要望をもとに、次のとおりお客さまへの対応や商品・サービス等の充実・改善に取り組んでまいりました。

#### (1) 業務の改善・向上に向けた取組み

##### 相談業務の充実

###### ○資産運用相談の充実

松本地区、長野地区の2か所に、資産運用の専門相談窓口として「資産運用プラザ」を設置するとともに、お客さまへの正確な情報提供やきめ細かなアフターフォローにしっかりとお応えするため、個人預り資産の専門スタッフ「マネー・アドバイザー」を配置いたしました(平成20年10月)。また、「資産運用セミナー」を69回開催し、きめ細かなアフターフォローに努めました。

###### ○資金相談窓口の開設

昨年秋以降の県内経済の急激な悪化を受け、中小企業等の円滑な資金繰りなどの相談に対応するため、年末および年度末に資金相談窓口を開設いたしました。

#### (2) 金融商品・サービスの充実・改善に向けた取組み

##### イ 融資商品の拡充

個人および中小企業のお客さまの資金ニーズ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。

###### ○個人向け融資商品

環境に優しいエコカーなどを購入する場合に金利優遇がある「ながぎん『マイカーローン』」の取扱い(平成20年7月)

お手続きが簡便で、ご利用限度額も最高500万円と大型な「カードローン『リベロ』」の取扱い(平成21年3月)

###### ○中小企業向け融資商品

昨年の原油・原材料価格の高騰を受け、中小企業等のお客さまに対する円滑な資金供給をご支援するための「ビジネスローンチャレンジ」の取扱い(平成20年8月)

個人事業主の皆さまの資金需要にスピーディーに対応するための「ながぎん個人事業者ローン『クイック300』」および「ながぎん個人事業者ローン『クイック500』」の取扱い(平成21年4月)

##### ロ ビジネスマッチングによる支援機能の強化

中小企業の事業承継問題が大きくなる中、お客さまの事業承継支援を行うため、地元の会計事務所と新たに事業承継に関するビジネスマッチング業務に係る業務提携を行い、支援機能を強化しました。(平成20年8月および9月)

さらに、医療・福祉分野においても、会計事務所と業務提携し、医療事業全般の

支援を行なうことといたしました。(平成21年4月)

#### **八 確定拠出年金事業に係る運営管理業務の開始**

企業年金制度が大きく変わり、県内においても確定拠出年金を導入する動きが広がる中、お取引先である中小企業等の年金制度の見直しニーズに適切に対応し、より専門的なコンサルティングや情報提供などのご支援を行うため、確定拠出年金事業に関し、三井住友海上火災保険株式会社と業務提携し、共同で運営管理業務の取扱いを開始しました。(平成20年10月)

#### **二 高齢者対応セミナーの開催**

高齢化問題が大きくなっていることを踏まえ、地域の皆さまに高齢化に関する理解を深めていただくため、地元松本大学ならびに東京大学と連携し、高齢化社会に向けての対応や資産運用ならびに成年後見制度をテーマとした「高齢化社会対応セミナー」を開催いたしました。(平成21年2月)

以 上