

平成22年 6月24日

平成21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 中條 功）では、お客様のニーズに対応した様々な金融サービスの提供や利便性の向上に努めるため、平成21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下記のとおりお知らせいたします。

当行は、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、努めてまいります。

末筆ではございますが、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。

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22年1月15日～ 平成22年2月26日 | 郵便による配布・回収 |
| 法人のお客さま | 平成22年1月15日～ 平成22年2月26日 | 郵便による配布・回収 |

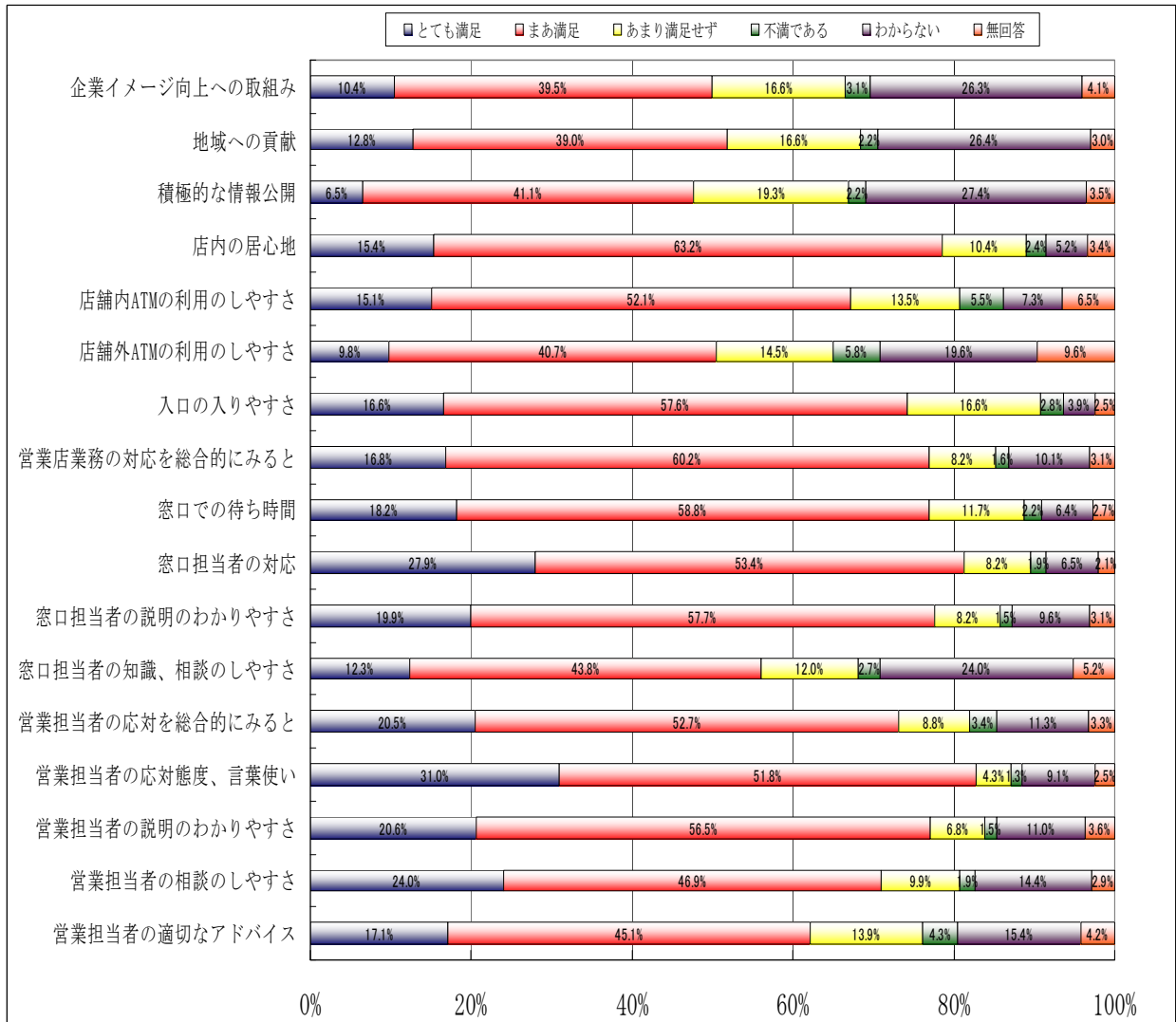
(3) 回答結果

(単位：先、%)

| 区 分 | 依 頼 数 | 回 答 数 | 回 答 率 |
|---------|-------|-------|-------|
| 個人のお客さま | 2,000 | 674 | 33.7 |
| 法人のお客さま | 500 | 238 | 47.6 |
| 合 計 | 2,500 | 912 | 36.4 |

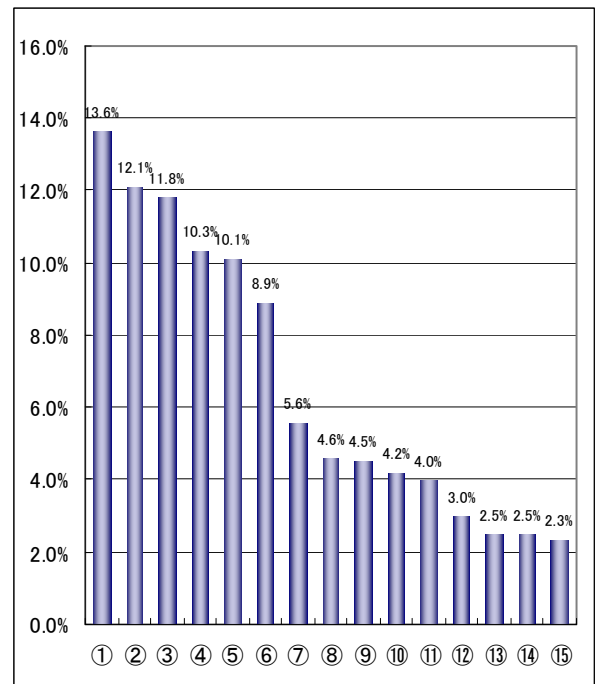
2 アンケート結果

(1) 個人のお客さまの主なアンケート結果

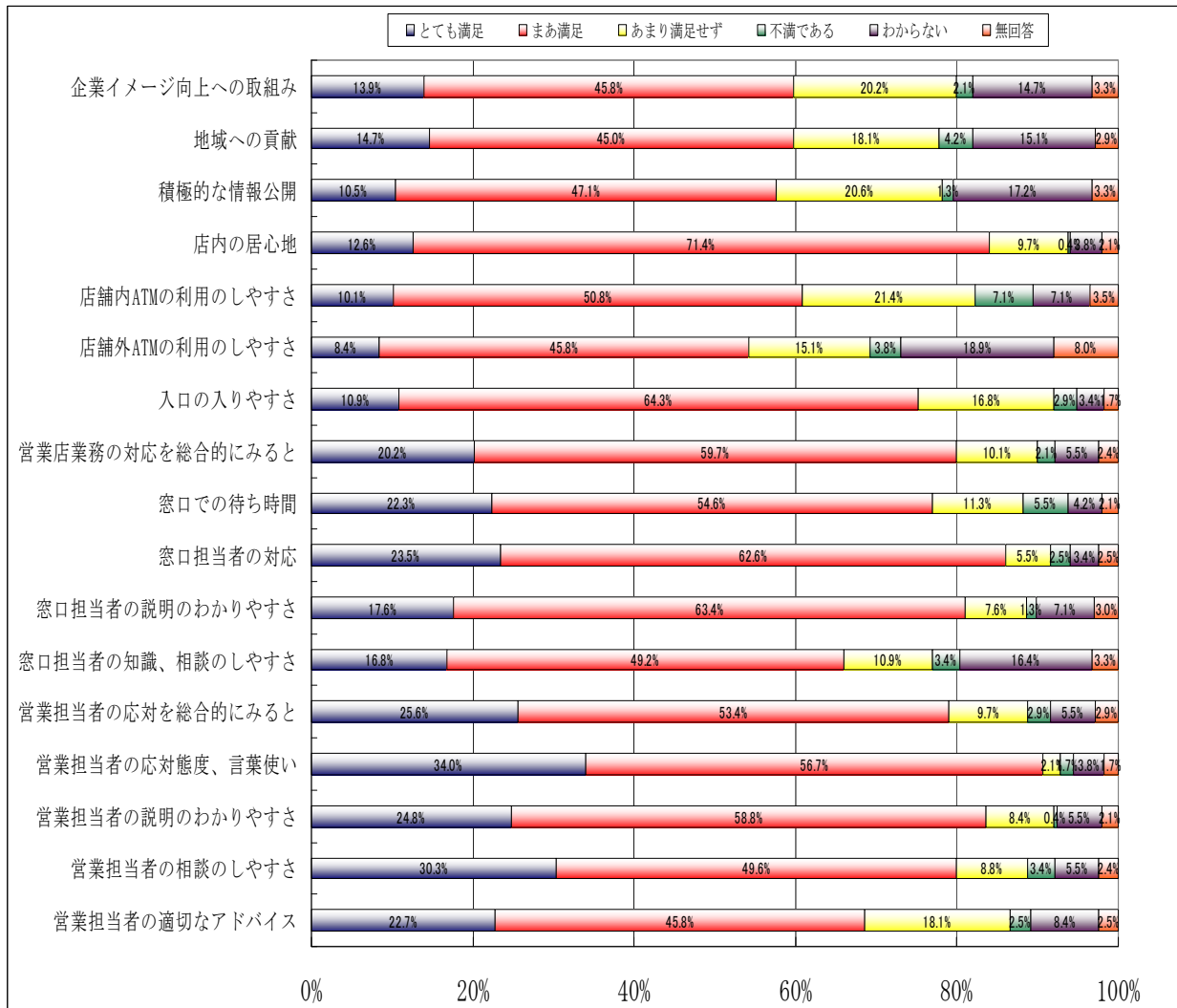


希望する金融商品・サービス

| | |
|-----------------------|-------|
| ①ATMの充実 | 13.6% |
| ②土曜日・日曜日の休日窓口営業 | 12.1% |
| ③キャンペーン景品の充実 | 11.8% |
| ④各種ローンの充実 | 10.3% |
| ⑤平日の窓口営業時間の延長・拡大 | 10.1% |
| ⑥年金受取利用者へのサービスの向上 | 8.9% |
| ⑦給与振込利用者へのサービスの向上 | 5.6% |
| ⑧資産運用商品の充実（個人年金・外貨預金） | 4.6% |
| ⑨相続および税金相談 | 4.5% |
| ⑩資産運用商品の充実（投資信託） | 4.2% |
| ⑪資産運用商品の充実（国債・公共債） | 4.0% |
| ⑫インターネット・モバイルバンキングの充実 | 3.0% |
| ⑬ローン相談窓口の充実 | 2.5% |
| ⑭年金相談 | 2.5% |
| ⑮その他 | 2.3% |

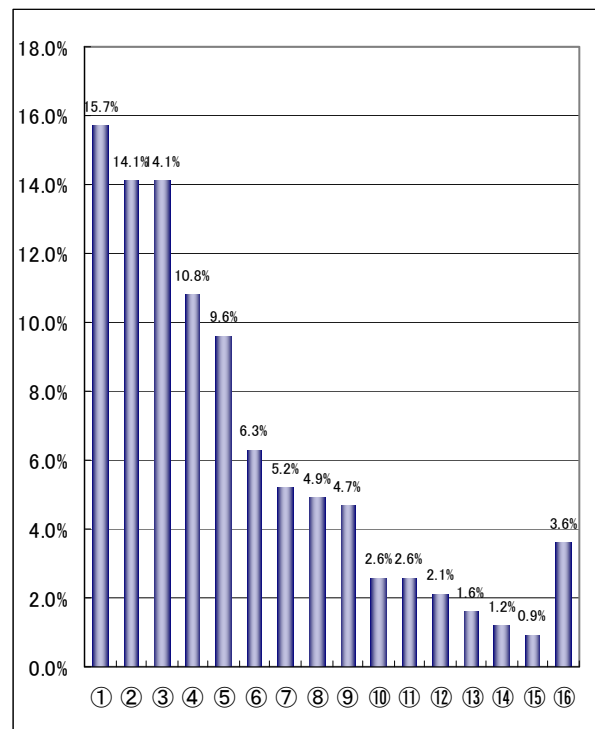


(2) 法人のお客さまの主なアンケート結果



希望する金融商品・サービス

| | |
|-----------------------|-------|
| ①平日の窓口営業時間の延長・拡大 | 15.7% |
| ②融資商品の充実 | 14.1% |
| ③融資（資金調達）相談窓口の充実 | 14.1% |
| ④土曜日・日曜日の休日窓口営業 | 10.8% |
| ⑤インターネット・モバイルバンキングの充実 | 9.6% |
| ⑥事業承継対策の相談機能の充実 | 6.3% |
| ⑦ビジネスマッチングの経営支援 | 5.2% |
| ⑧財務コンサルティング機能の充実 | 4.9% |
| ⑨新事業への相談機能の充実 | 4.7% |
| ⑩外為サービスの充実 | 2.6% |
| ⑪資産運用商品の充実 | 2.6% |
| ⑫資産運用相談窓口の充実 | 2.1% |
| ⑬銀行株主への情報開示・サービスの向上 | 1.6% |
| ⑭新技術の開発等に関する相談機能 | 1.2% |
| ⑮資格等取得支援機能の充実 | 0.9% |
| ⑯その他 | 3.6% |



3 平成21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

イ 資産運用相談の充実

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」の配置店舗を県内3か店から8か店へ拡充いたしました（平成21年4月）。また、「資産運用セミナー」を45回開催し、きめ細かなアフターフォローに努めました。

ロ 資金相談窓口の開設

平成21年12月に施行された「中小企業円滑化法」の趣旨を踏まえ、中小企業等の円滑な資金繰り、住宅ローン利用者の返済条件の緩和などの相談に対応するため、「お借入に関する相談窓口」を開設するとともに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

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。

○中小企業向け融資商品

- ①県内経済の厳しい状況から、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「中小企業支援緊急融資『チャレンジⅡ』」（平成21年4月）および「景気対策資金『フォース』」（平成21年10月）の取扱い
- ②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）
- ③医業を新たに創業する方、または既に医業を営む方をサポートし、地域医療の充実をご支援するための「医療向けローン『ながぎんメディカルプラン』」の取扱い（平成21年10月）

ロ ビジネスマッチングによる支援機能の強化

医療・福祉事業に関するニーズにお応えするため、地元の会計事務所と新たに医療事業に関するビジネスマッチングの業務提携を行い、支援機能を強化しました。（平成21年4月）

ハ 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、高齢化社会におけるシニア世代の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22年2月）

以 上