

平成22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22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23年1月15日～ 平成23年2月14日	郵便による配布・回収
法人のお客さま	平成23年1月15日～ 平成23年2月14日	郵便による配布・回収

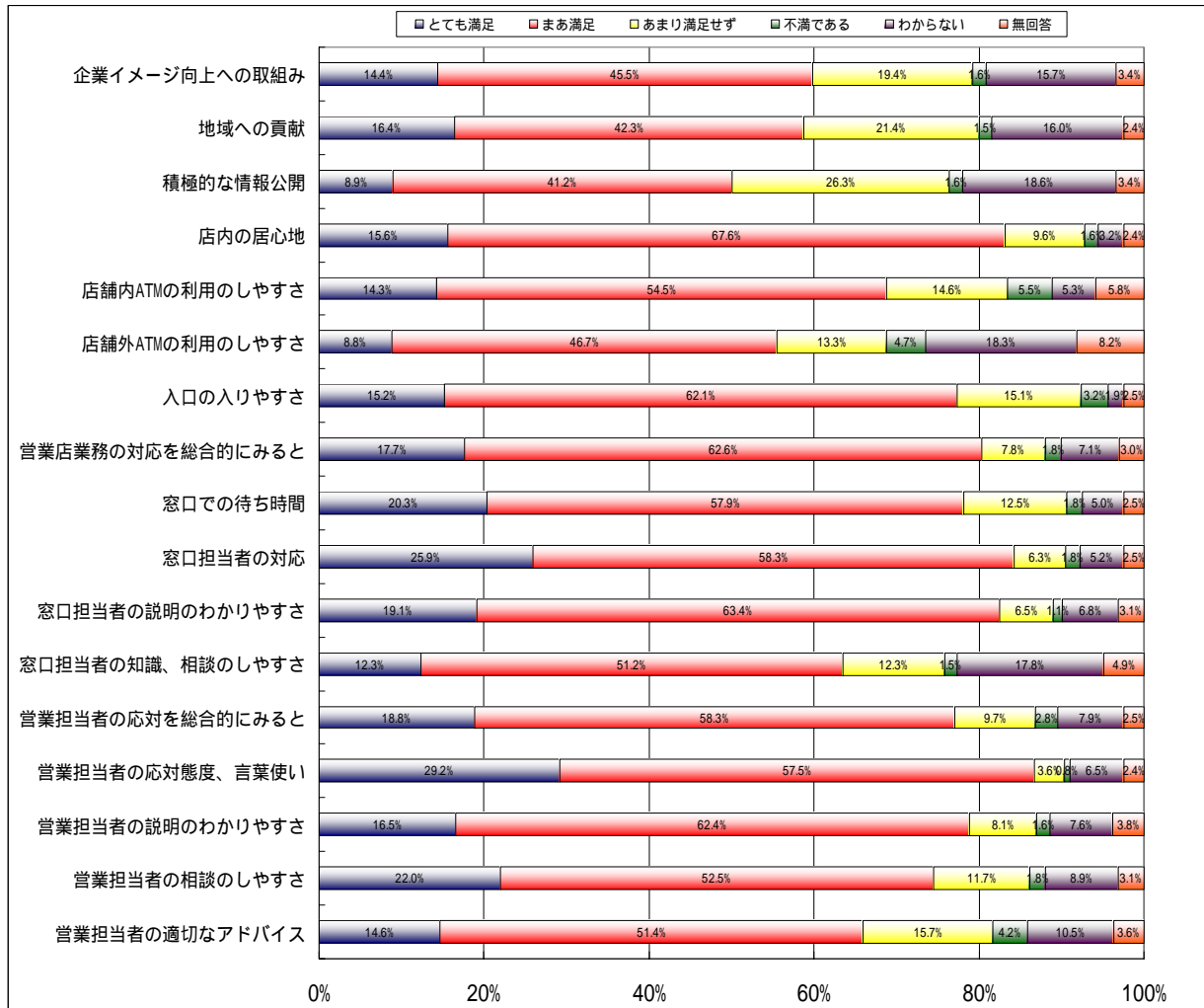
(3) 回答結果

(単位：先、%)

区 分	依 頼 数	回 答 数	回 答 率
個人のお客さま	2,000	617	30.8
法人のお客さま	500	214	42.8
合 計	2,500	831	33.2

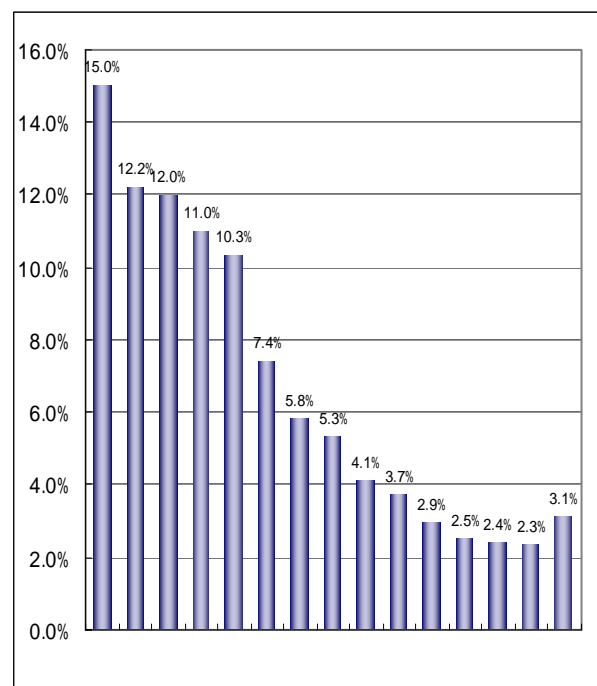
2 アンケート結果

(1) 個人のお客さまの主なアンケート結果

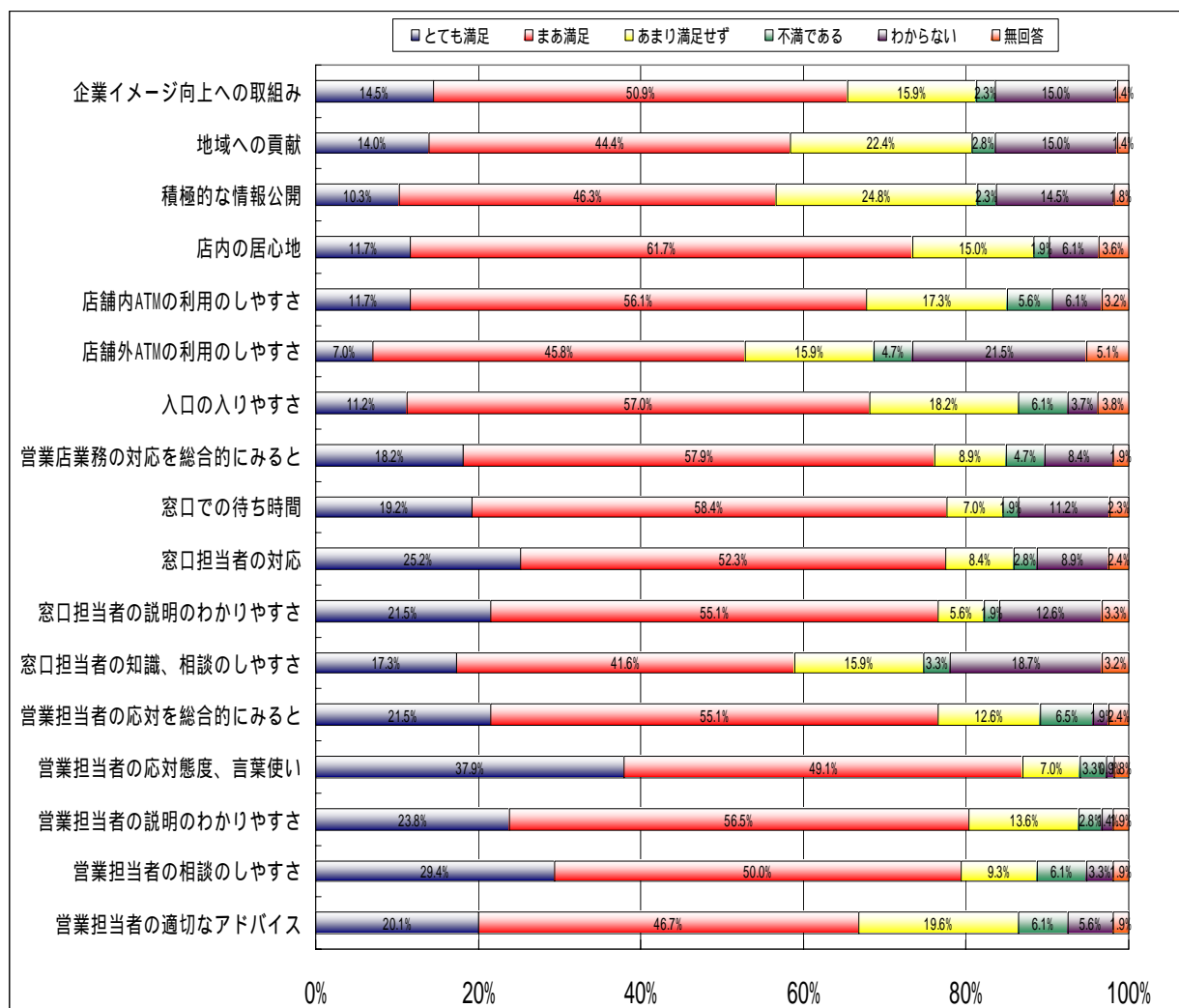


希望する金融商品・サービス

ATMの充実	15.0%
土曜日・日曜日の休日窓口営業	12.2%
キャンペーン景品の充実	12.0%
各種ローンの充実	11.0%
平日の窓口営業時間の延長・拡大	10.3%
年金受取利用者へのサービスの向上	7.4%
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	5.3%
インターネット・Eメール・ネットの充実	4.1%
ローン相談窓口の充実	3.7%
資産運用商品の充実（投資信託）	2.9%
資産運用商品の充実（個人年金・外貨預金）	2.5%
年金相談	2.4%
資産運用商品の充実（国債・公共債）	2.3%
その他	3.1%



(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	14.7%
融資（資金調達）相談窓口の充実	14.4%
平日の窓口営業時間の延長・拡大	14.2%
インターネット・モバイルバンクの充実	12.3%
新事業への相談機能の充実	8.4%
土曜日・日曜日の休日窓口営業	7.1%
ビジネスマッチングの経営支援	6.8%
事業承継対策の相談機能の充実	4.7%
財務コンサルティング機能の充実	4.7%
資産運用商品の充実	3.1%
外為サービスの充実	2.1%
資産運用相談窓口の充実	2.1%
新技術の開発等に関する相談機能の充実	1.6%
銀行株主への情報開示・サービスの向上	0.5%
資格等取得支援機能の充実	0.3%
その他	3.0%

