

< アンケート結果について >

平成19年3月に、当行とお取引いただいているお客さまの中から、個人のお客さま3,000名、法人のお客さま1,000先を対象に「CSアンケート調査」を実施いたしました。ご協力をいただいたお客さまに厚くお礼申し上げます。

アンケートに関する内容等については次の通りです。

【アンケート抽出数・回収状況】

	対象先数	回答数	回答率
個人のお客さま	3,000	991	33.0%
法人のお客さま	1,000	384	38.4%
合計	4,000	1,375	34.4%

【質問事項】

個人のお客さま
主な項目
A.最も利用している支店についての満足度 a.支店内の整理整頓・清潔感 b.接客態度（あいさつ・言葉遣い・口調等） c.待ち時間の長さ d.丁寧な仕事振り（案内・説明等）
B.当行各支店での相談・利用に際しての行員の対応についての満足度 a.言葉遣い等の接客態度 b.相談のしやすさ（気軽に相談できる雰囲気） c.相談・コンサルティング力 d.商品知識の豊富さ e.商品提案力（ニーズにあった提案） f.情報提供力 g.説明のわかりやすさ・十分さ
C.当行の融資・ローン商品についての満足度 a.商品の豊富さ b.商品の内容（金利や借入期間等） c.申込みのしやすさ d.手続きの利便性・簡便性 e.手続きのスピード

法人のお客さま
主な項目
A.当行各支店での相談に際しての行員の対応についての満足度 a.言葉遣い等の接客態度 b.相談のしやすさ（気軽に相談できる雰囲気） c.相談・コンサルティング力 d.商品知識の豊富さ e.商品提案力（ニーズにあった提案） f.情報提供力

【個人のお客さま向けアンケート結果について】

個人のお客さま向けアンケートでは、ご回答いただいた88.1%のお客さまから当行に対する総合的な満足度について、「非常に満足」「まあ満足」とのご意見をいただきました。

項目別アンケートでは、「支店内の整理整頓・清潔感」「接客態度（挨拶・言葉遣い・口調等）」「ご融資・ローン商品の豊富さ」で高い評価をいただきました。

一方「待ち時間の長さ」「情報提供力」「融資・ローン商品の手続の利便性・簡便性」においては、「やや不満」「不満」との評価が他の項目に比べ多く、今後とも改善に向けた努力が必要と考えております。

満足度が高かった主なご意見（非常に満足・まあ満足の割合）

支店内の整理整頓・清潔感（96.3%）

融資・ローン商品の豊富さ（94.4%）

接客態度（挨拶・言葉遣い・口調等）（94.4%）

丁寧な仕事振（案内・説明等）（91.2%）

他の項目に比べて満足度が低かった主なご意見（不満・やや不満の割合）

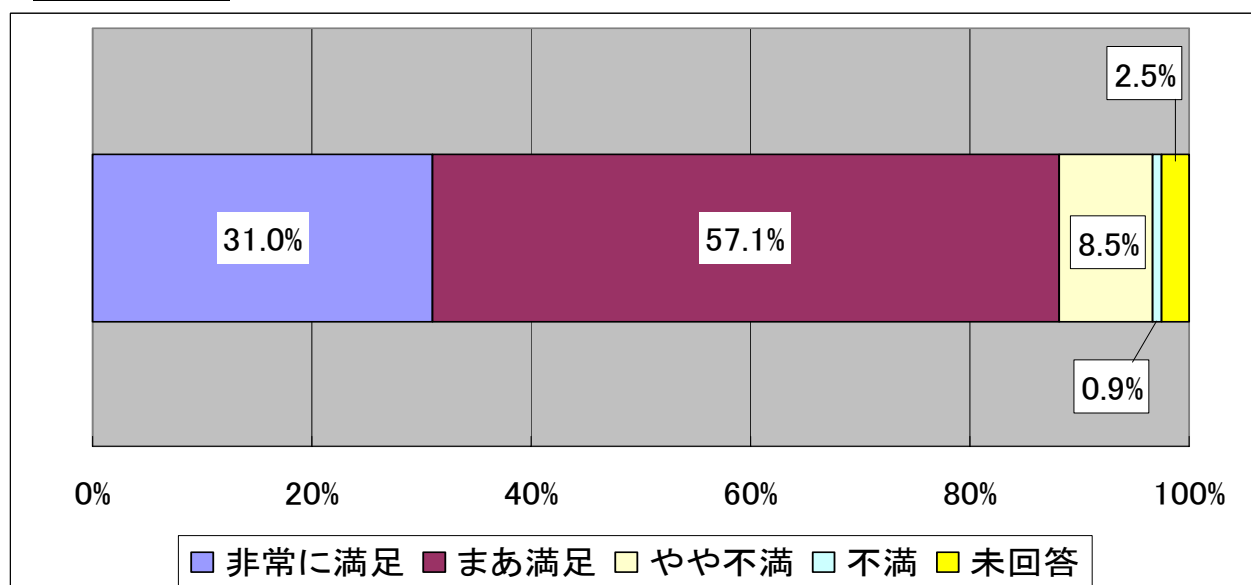
待ち時間の長さ（23.8%）

融資・ローン商品の手続きの利便性・簡便性（16.6%）

情報提供力（14.0%）

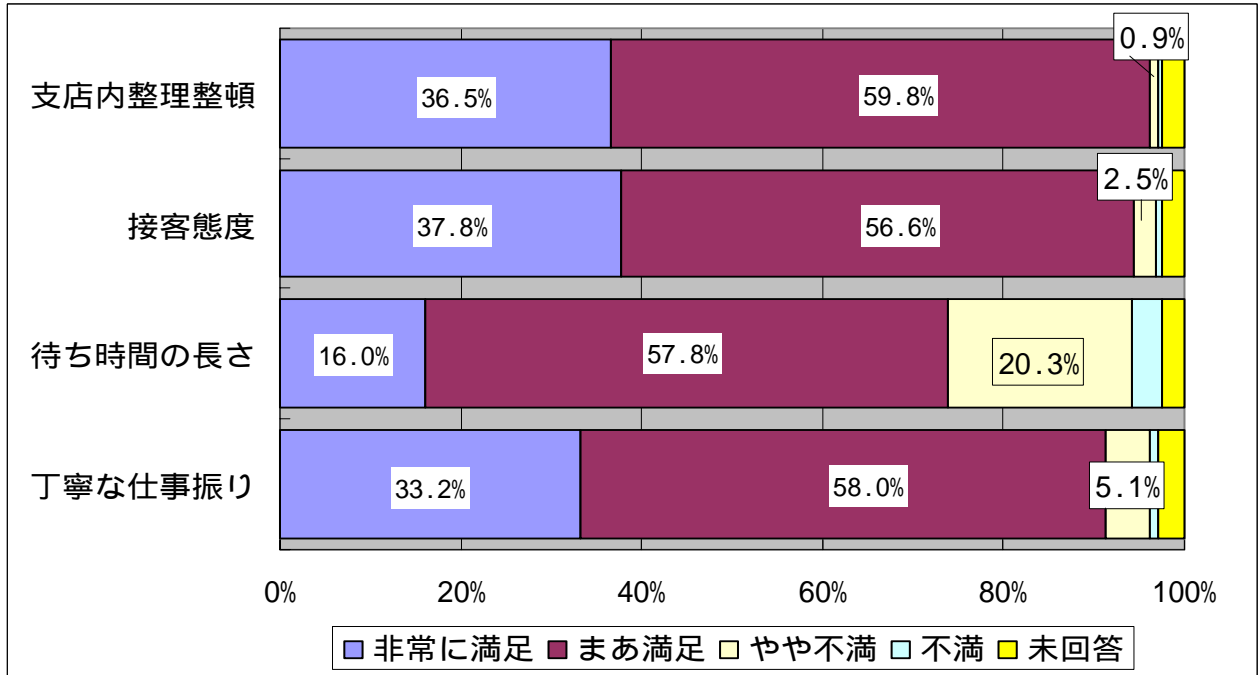
【個人のお客さまの当行に対する満足度について】

総合的な満足度



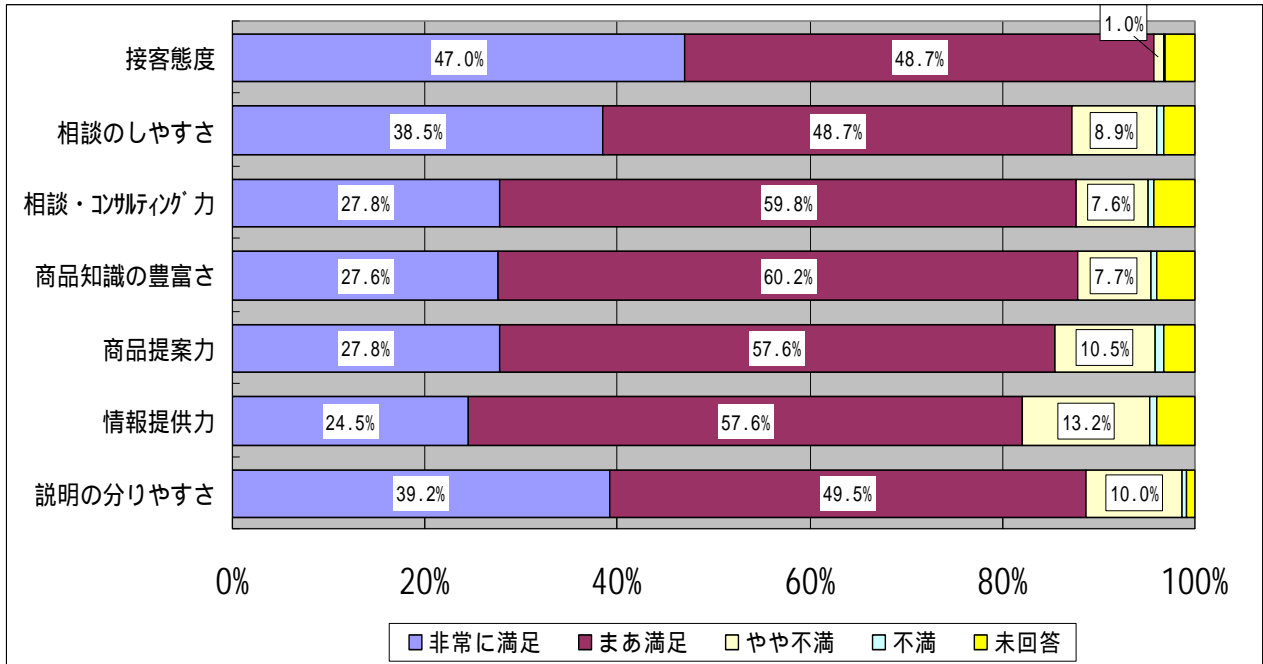
主な項目別の評価

A．最も利用している支店についての満足度



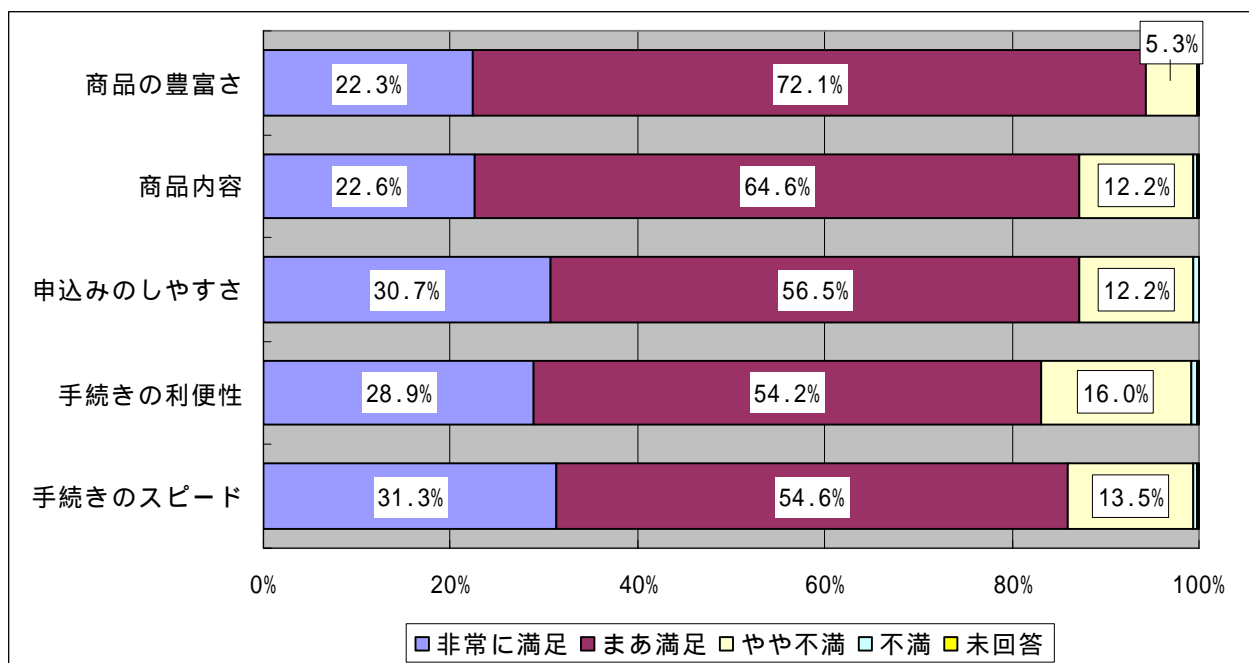
	支店内整理整頓	接客態度	待ち時間の長さ	丁寧な仕事振り
不満	0.4%	0.6%	3.5%	0.7%
未回答	2.4%	2.5%	2.4%	3.0%

B．当行各支店での相談・利用に際しての行員対応についての満足度



	接客態度	相談のしやすさ	相談・コンサルティング力	商品知識の豊富さ	商品提案力	情報提供力	説明の分かりやすさ
不満	0.2%	0.6%	0.6%	0.6%	0.8%	0.8%	0.4%
未回答	3.1%	3.3%	4.2%	3.9%	3.3%	3.9%	0.9%

C . 当行の融資・ローン商品についての満足度



	商品の豊富さ	商品内容	申込みのしやすさ	手続きの利便性	手続きのスピード
不満	0.0%	0.3%	0.6%	0.6%	0.3%
未回答	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%	0.3%

【法人のお客さま向けアンケート結果について】

法人のお客さま向けアンケートでは、ご回答いただいた91.8%のお客さまから当行に対する総合的な満足度について、「非常に満足」「まあ満足」とのご意見をいただきました。項目別アンケートでは、「接客態度（言葉遣い・口調等）」「相談のしやすさ（気軽に相談できる雰囲気）」「相談、コンサルティング力」で高い評価をいただきました。一方、「情報提供力」において「やや不満」「不満」との評価が他の項目に比べ多く、今後の改善に向けた努力が必要と考えております。

満足度が高かった主なご意見（非常に満足・まあ満足の割合）

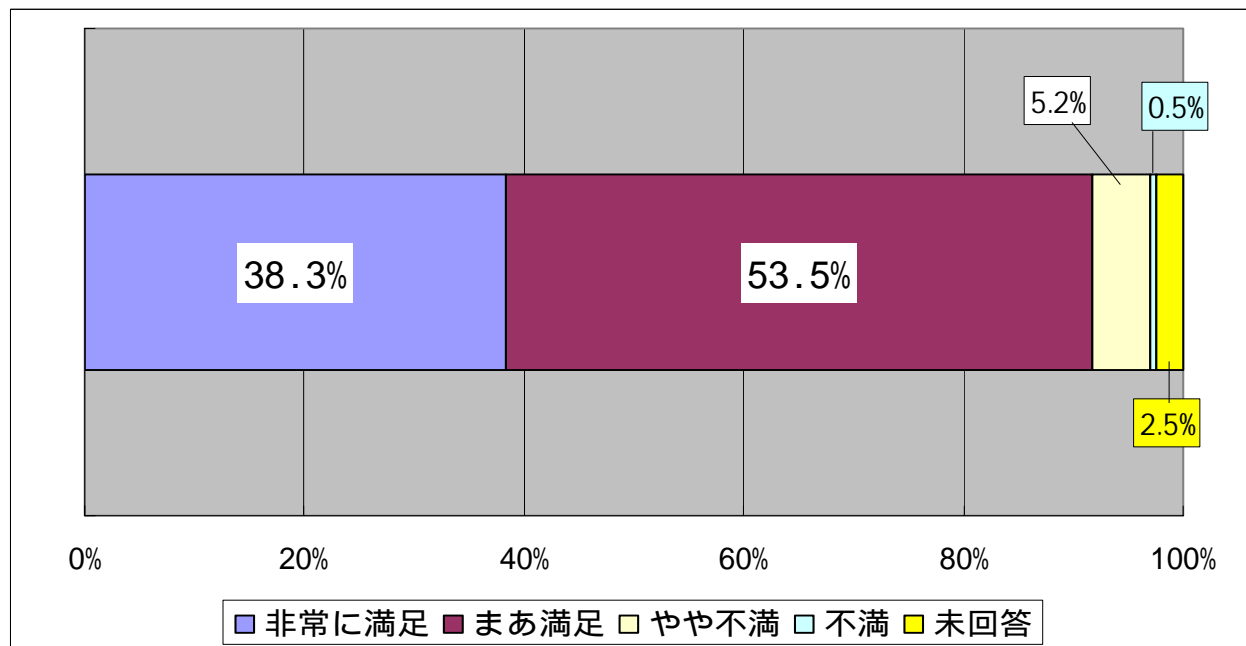
- 接客態度（言葉遣い・口調等）(98.4%)
- 相談のしやすさ（気軽に相談できる雰囲気）(97.1%)
- 相談、コンサルティング力（90.6%）

他の項目に比べて満足度が低かった主なご意見（不満・やや不満の割合）

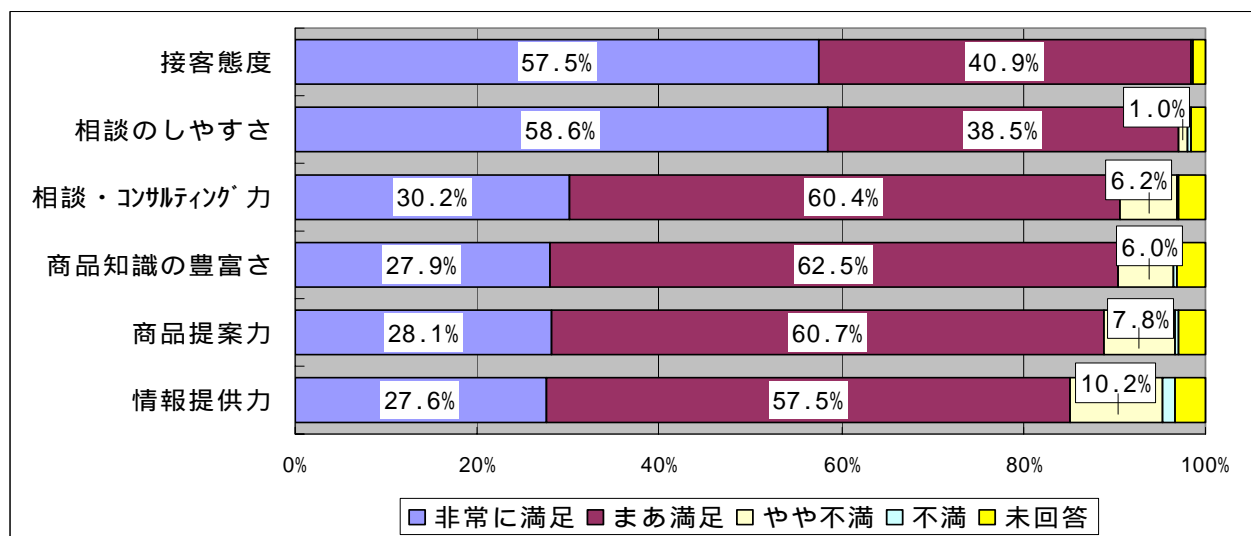
- 情報提供力（11.5%）

法人のお客さまの当行に対する満足度について

総合的な満足度



当行各支店での相談に際しての行員対応についての満足度



	接客態度	相談のしやすさ	相談・コンサルティング力	商品知識の豊富さ	商品提案力	情報提供力
不満	0.3%	0.3%	0.3%	0.5%	0.5%	1.3%
未回答	1.3%	1.6%	2.9%	3.1%	2.9%	3.4%

< 利用者の声を踏まえて改善を行った項目等（個人） >

【お客さまの利便性向上への取組み】

外貨両替店を3カ店増設し、当行ネットワークの充実を図っております。なお、新たに3カ店増設したことにより、外貨両替店は57カ店となり、外為店14カ店とあわせ71カ店にて取扱いが可能になりました。

18年4月に、当行で6番目となるローン専門店「白河ローンセンター」を新設し、土日に相談したいという白河地区のお客さまの利便性向上に努めております。

郡山ローンセンター・ローンプラザ福島支店・ローンプラザ会津支店の各ローン専門店のリニューアルを実施いたしました。相談窓口拡張・応接室増設等を行い、お客さまにゆっくりとご相談いただける環境を整えております。

正月三が日のATM営業につきましては、より多くのお客さまにご利用いただけますよう、前年比19カ所多くした196カ所のATMコーナーにて営業いたしました。

「ダイレクトバンキング」契約について、当行のキャッシュカードをお持ちのお客さまであれば、当行ホームページからのお申込みを可能といたしました。

当行ホームページに、「文字拡大」および「店舗地図表示」機能を追加し、見やすさ・使い勝手向上に取組みました。

お客さまからのご要望に応え、門田支店にスロープを設置いたしました。

17年度は全行的に統一した「休日ローン相談会」を3回開催いたしましたが、お客さまの相談機会を増やすべく18年度は7回開催いたしました。

【お客さま向け商品・サービスの充実に関する取組み】

お客さまの資産運用に際し、選択肢の多様化を図るため、投資信託8ファンド・個人年金保険5商品を追加し、ラインナップの充実を図っております。

証券仲介業務取扱店舗を拡大し、本店営業部・郡山支店・会津支店の3カ店において取扱いが可能となりました。

住宅ローンをお借入いただいたお客さまの万が一への備えとして、18年8月より、福島県内に本店を置く銀行として初めて「3大疾病保障特約付住宅ローン」の取扱いを開始いたしました。

また、お客さまからのご要望にお応えし、19年1月からは既存住宅ローンをご利用いただいているお客さまにつきましても、期間限定で3大疾病団体信用生命保険への切替を受付いたしました。

お客さまへの更なる接客態度向上を目指し、研修・面接等における教育・指導に努めてまいりました。

マルチペイメントネットワークを利用した「Pay-easy（ペイジー）口座振替受付サービス」の取扱いを開始いたしました。

お振込をされる場合に「ダイレクトバンキング」をご利用いただいた場合、当行本支店間の振込手数料無料、他行宛お振込の場合についても振込手数料を引下げております。

インターネットバンキングでの定期預金満期解約予約につきましても、お客さまに分りやすい表現・画面への改定を行いました。

お客さまの資産運用ニーズにお応えすべく、延べ90回にわたる各営業店でのミニセミナー（参加者1,035名）や、団塊の世代向け「New ステージサポートセミナー」を開催し、きめ細やかな情報提供・相談業務の充実を努めました。

お客さまからの相続に関する相談ニーズへの対応として、住友信託銀行と代理店契約を締結し、「遺言信託・遺産整理業務」の取扱いを開始いたしました。

テレマーケティングセンターにおいて、フリーダイヤルでの住所変更手続きにも対応いたしております。

当行に公的年金の受取口座をご指定いただいているお客さま向け金利優遇預金商品「＜東邦＞スーパー年金定期」の取扱期間を1年間延長いたしました。

また、お客さまからのご要望にお応えし、公的年金をご指定いただいている支店だけではなく、どこの支店でもお預入が可能となる取扱いを開始いたしました。

平成19年3月、地域の人材育成に資する取組みとして、福島県立医科大学にご入学・在学されている方々の教育資金を応援する観点より、「東邦・福島医大提携教育ローン」の取扱いを開始いたしました。

その他各種ローンにつきましても、お客さまニーズの多様性にお応えすることや、CSR等の観点より、次の商品・サービスの充実等を図りました。

- ・住宅ローンご利用時の「少子高齢化」「環境保護」に対する金利優遇、お借入限度額ならびに最終完済時年齢の引上げ実施。
- ・自動車購入時の「エコカー」「福祉車両」に対する金利優遇。
- ・教育資金については、お子様の人数による金利優遇、医学部等への入学時資金ニーズに応えるため、お借入限度額引上げ・お借入期間の延長実施。
- ・雇用形態の多様化に対応するため、フリーローンのお借入対象者にパート・派遣社員を追加いたしました。

【セキュリティ向上への取組み】

平成18年6月、偽造キャッシュカードによる預金の不正引出被害を未然に防止するため、福島県内では初めて「ICキャッシュカード」の発行を開始いたしました。

また、「ICキャッシュカード」対応のATMを169台導入し、お客さまの利便性向上にも努めております。

【お客さまに安心してお取引いただくための取組み】

平成17年12月1日以降、偽造・盗難キャッシュカードの不正使用により被害に遭われたお客さまを対象として被害の補償を行っておりますが、補償開始日以前に被害に遭われたお客さまにつきましても一定の条件により被害の補償をさせていただくことといたしました。

【お客さまの声を経営に反映させる取組み】

平成18年度におきましても、外部調査機関による「CSモニター調査」を実施し、調査結果に基づく改善に取り組んでおります。

今年度もテレマーケティングセンターにおいて、7,660名のお客さまに対し電話アンケートを実施しております。

各営業店に設置しております「ご意見カード」につきましては、内容を一部改訂し、よりお客さまにご記入しやすくいたしました。

各営業店等でお客さまよりお寄せいただいたご希望やご要望等につきましては、「CS情報カード」によりご意見の吸収を図り、業務改善等に取り組んでおります。

< 利用者の声を踏まえて改善を行った項目等（法人） >

【お客さま向け商品・サービスの充実に関する取組み】

野村證券・大和証券・日興コーディアル証券の3社と業務提携し、企業の株式公開を支援する「市場誘導業務」の取扱いを開始いたしました。

固定金利での資金調達に対するお客さまのニーズが増加する中、設備投資等の多額のご融資にも対応できるよう「TOHO・元気ローン」の融資上限金額引上げを実施いたしました。

これまで以上に幅広いお客さまの資金需要にお応えすべく、オリックス株式会社との提携による東邦ビジネスローン「最融先」の取扱いを開始いたしました。

CSR（企業の社会的責任）に積極的に取組まれているお客さまを対象に、ご融資や銀行保証付私募債に対する金利優遇を実施いたしました。

県内企業の国際化が進展し、アジアを中心に直接貿易が活発化していることを受け、外国送金にかかる手数料を一部引下げいたしました。

平成19年2月、地域経済を支える中小企業のお客さまに、長期の運転資金・設備資金を低利かつスピーディーにご提供可能な商品「TOHO スーパーファンド200」の取扱いを開始いたしました。

お取引先の新入社員の皆さまを対象に、社会人としての心構えや基本的なビジネスマナーを習得していただく「お取引先向け新入社員研修会」を県内6会場において開催いたしました。

東邦・農家応援ローン「アグリ」の金利引下げキャンペーンを行い、農業を営むお客さまへの商品・サービスの充実にも努めております。

【情報提供への取組み】

平成18年5月からの新会社法施行に伴い、県内企業の経営者および実務担当者といったお客さまを対象に、「<東邦>新会社法セミナー」を県内4会場において開催いたしました。

県内企業の経営者および人事・総務担当のお客さまを対象に、退職金や企業年金問題解決の一助としていただけるよう、県内4会場において「<東邦>退職金・企業年金問題解決セミナー」を開催いたしました。

次期経営者や若手経営者の方々を対象とした「東邦ビジネスカレッジ」の既受講者向けに、2日間にわたるフォローアップセミナーを開催し、経営者の皆様に役立つ情報提供に取組みました。

本年度につきましても「ふくしまの食品・食材商談会」を開催し、ビジネスマッチングの支援に取組んでまいりました。

地方自治体の職員の方を対象に、自治体経営やPFI事業に関する「地方自治体向けセミナー」を開催し、地方自治体の現状や課題に対する情報提供を実施いたしました。

【企業経営に関する相談・支援業務強化への取組み】

平成18年3月に締結した国立大学法人福島大学との連携協力協定を記念するとともに、産学連携の機運を高める機会提供として、10月に記念講演会を開催いたしました。

動産担保融資（ABL）は、不動産担保や個人保証に過度に依存しない金融手法として今後の普及・拡大が期待されておりますが、県内初となる動産担保融資を日本政策投資銀行とともに実行し、中小企業の新たな資金調達手段にも積極的に取組んでおります。

会津地域観光の誘客キャンペーンに協力し、地域企業の側面支援ならびに地域活性化の支援に取組んでまいりました。

平成19年3月に、三菱東京UFJ銀行と「環境融資等に関する業務協力協定」を締結いたしました。これにより、環境事業や環境融資等を通じ地域経済の発展と活性化に貢献してまいります。

その他、近年増加傾向にある「M&A」「事業承継」等に関する相談に対しても、積極的に相談・支援に取組んでまいりました。