

『お客様アンケート』結果等の公表について

平成19年6月27日

株式会社 東北銀行

株式会社 東北銀行（取締役頭取 浅沼 新）では、当行の「地域密着型金融推進計画 平成17年4月～19年3月」に基づき、17年12月、19年2月に実施した「お客様アンケート」を受けて、前回公表した18年6月以降に改善した事項および今後取組みしていく事項についてとりまとめましたので、お知らせします。

当行では、お客様の貴重なご意見を、今後とも商品・サービス等の改善に活用させていただくとともに、引き続き、地域密着型金融の推進に努めてまいります。

お客様アンケートの実施

1回目

- (1) 実施時期 平成17年12月
- (2) 実施方法 当行ご利用の個人、法人のお客様の中から無作為に選ばせていただいた1,988先に対し、アンケートを依頼
- (3) 回収結果 1,654件(83.20%)

2回目

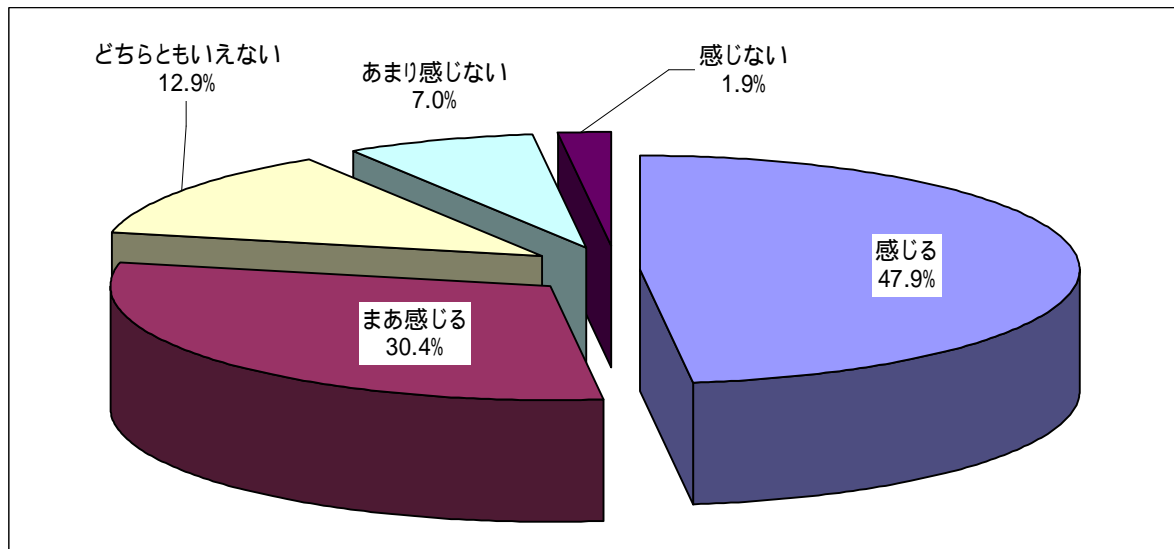
- (1) 実施時期 平成19年2月
- (2) 実施方法 当行ご利用の個人、法人のお客様の中から無作為に選ばせていただいた2,000先に対し、アンケートを依頼
- (3) 回収結果 1,666件(83.30%)

アンケートを反映した改善事項

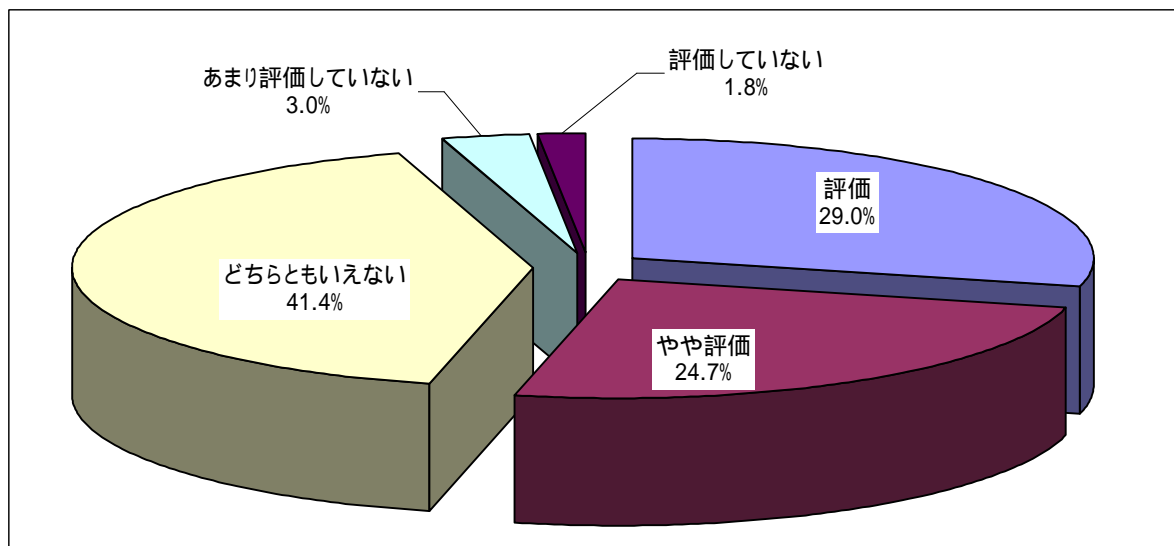
	利用者の声	改善事項
<p>利用者の保護を更に充実させるために利用者の声を生かし業務改善を行うもの</p>	<p>A T Mのセキュリティー対策について、これまで以上に取組んでもらいたい。</p>	<p>磁気カード技術の脆弱性や4桁の暗証番号の強度不足をついた犯罪を防止するため、I Cカードの技術的措置を導入しました。 本人確認手段の脆弱性をついた犯罪を防止する為、本人確認策である指静脈による生体認証技術を導入しました。</p>
<p>マーケティングの一環として、利用者のニーズを掘起し、特色ある金融商品・サービスを開発する等の改善を行うもの</p>	<p>A T Mの稼働時間を延長してほしい。</p> <p>A T Mの旧機種が使いづらいので改善してほしい。</p> <p>投資信託の商品を充実してほしい。</p> <p>相談内容に応じて窓口へ誘導してもらえようしてほしい。</p> <p>保証人や不動産担保にとられない融資を行ってほしい。</p>	<p>ほぼ全店の店舗内A T Mについて午後9：00まで稼働時間の延長を実施しました。</p> <p>A T M機能向上のため新機種への入替えを実施いたします。(平成19年5月から平成20年度末までに約60台)</p> <p>投資信託について、従来取扱いしていないカテゴリーについて商品追加を行い、投資信託ラインナップの充実を図りました。</p> <p>8月に新設する盛南プラザ支店に、コンシェルジュを配置し、相談内容に応じてお客様を待たせることなく窓口にご案内いたします。</p> <p>保証人や不動産担保に依存しない融資の取組みを次のとおり実施しました。 お客様のキャッシュフロー(在庫、売掛金等)を担保とするA B L (アセット・ベスト・レンディング)の手法で3件の融資を実施。</p> <p>当行と連携している銀行で設立したS P C (債権買取りを目的として設立された特別目的会社)がお客様の債権を買取することで資金供給し、その買取り資金を当行がS P Cに融資をする手法を実施。</p>

「お客様アンケート調査」の結果(19年2月実施分)

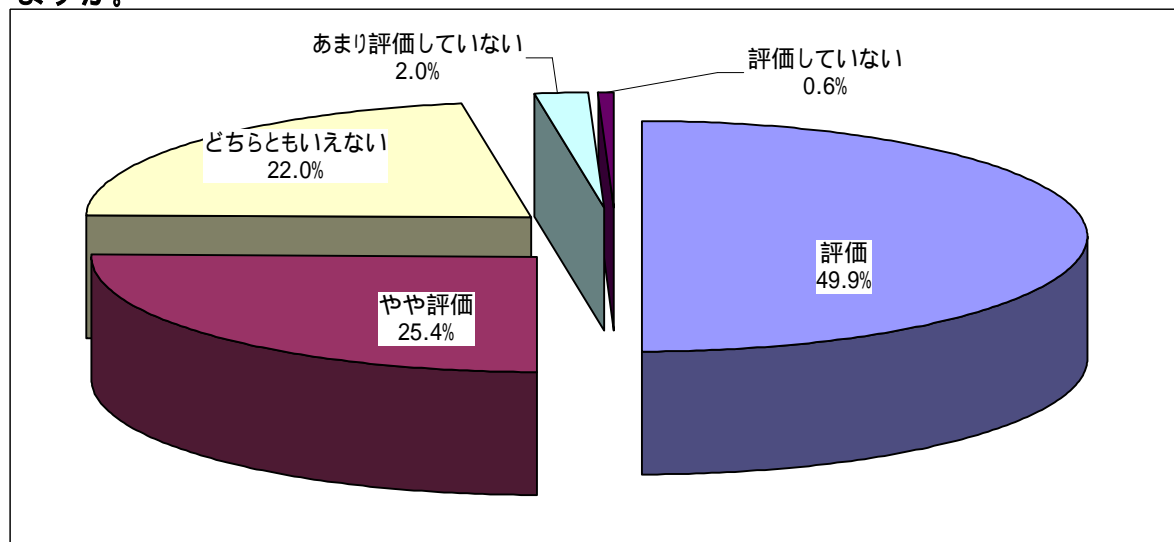
Q1-1 東北銀行は、地域の個人や中小企業の皆様へのご融資を中心としたビジネスを展開しておりますが、そうした実感はございますか。



Q1-2 当行では、地域活性化のためアグリビジネス(農林漁業及び関連産業)への取組みに注力しておりますが、その取組みをどのように評価されていますか。

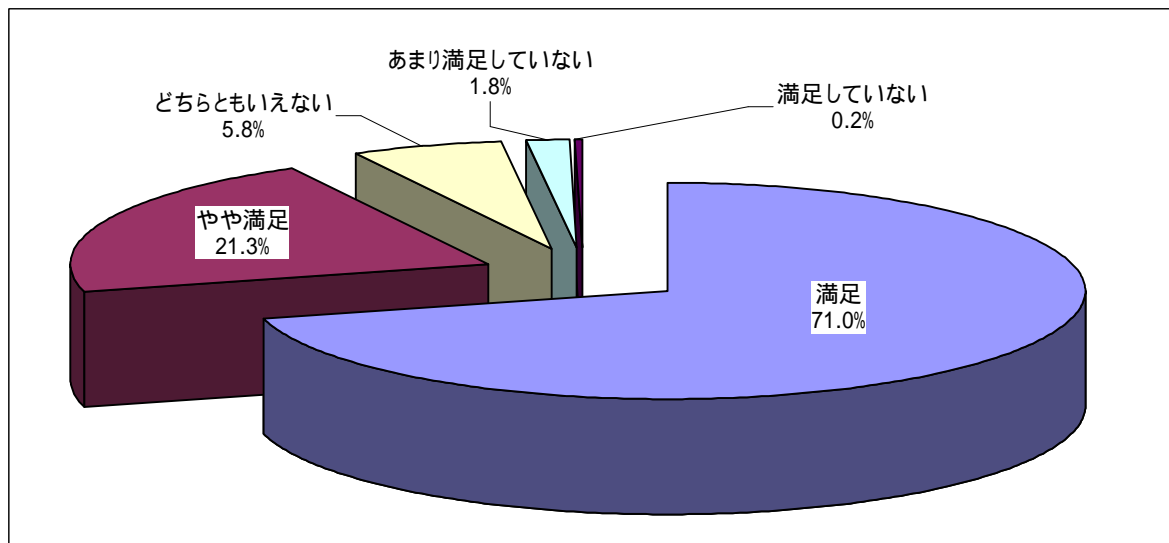


Q1-3 当行では、資金の地元還流(地域でお預かりした資金は、地元の企業などにご融資)への取組みを行っておりますが、その取組みをどのように評価されていますか。

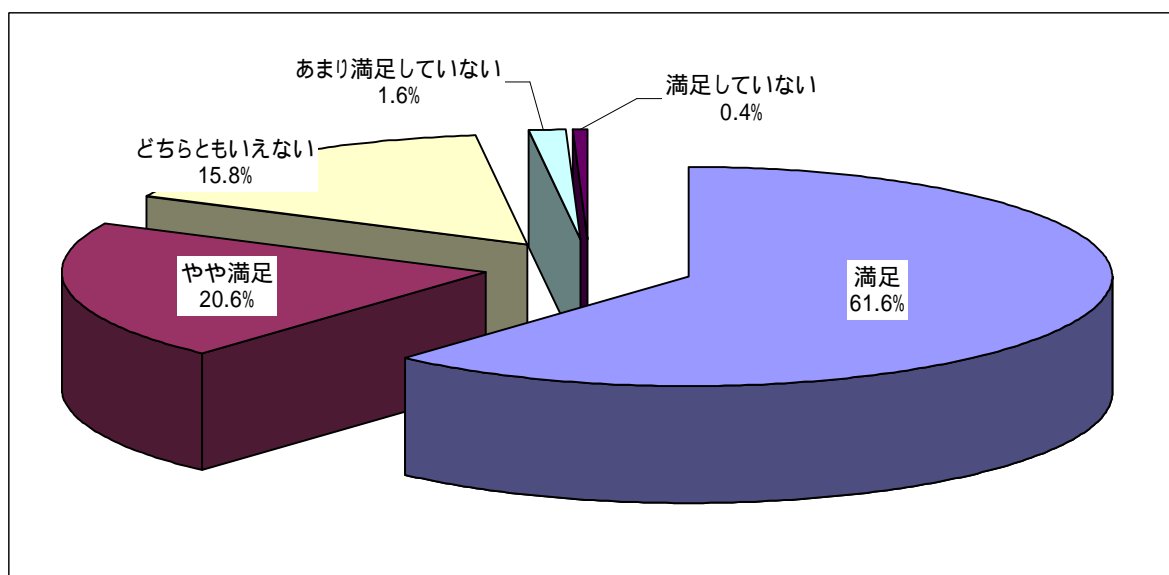


「お客様アンケート調査」の結果(19年2月実施分)

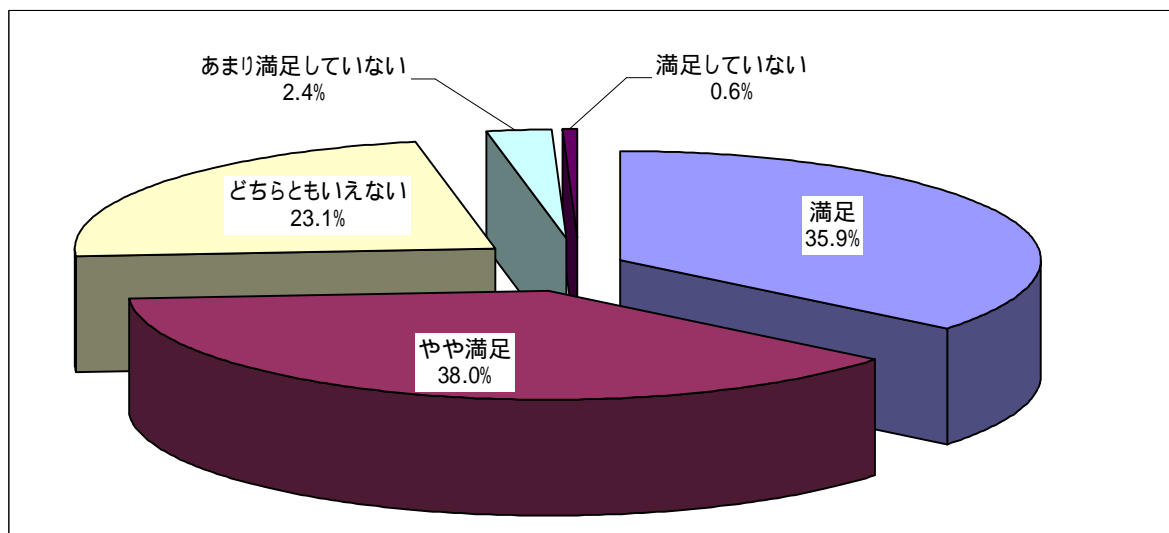
Q2-1 支店窓口の対応について、どのように感じていますか。



Q2-2 渉外係の対応について、どのように感じていますか。

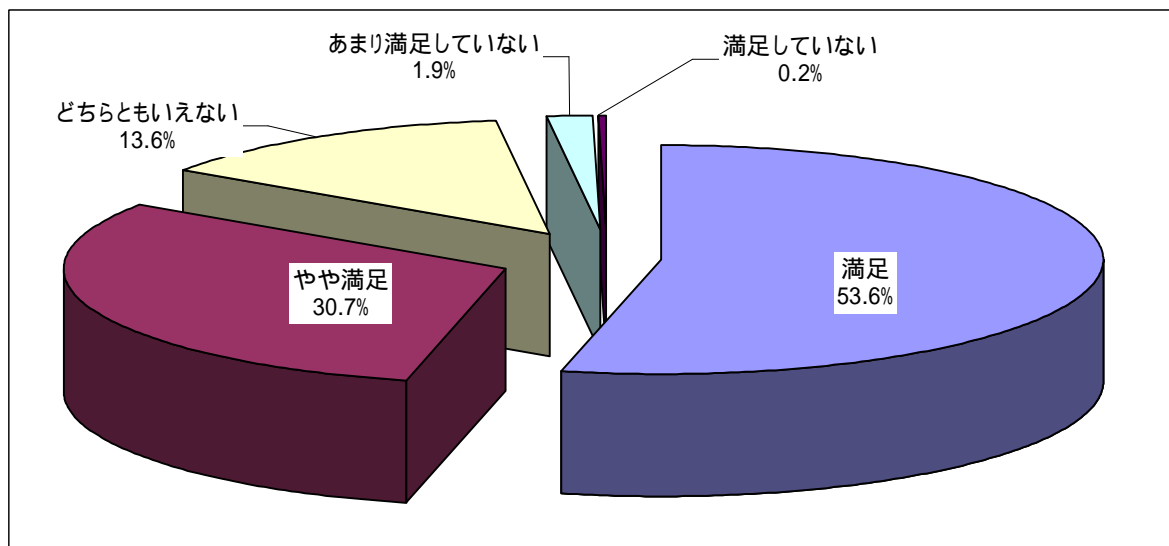


Q2-3 当行の商品・サービスについてどのように感じていますか。

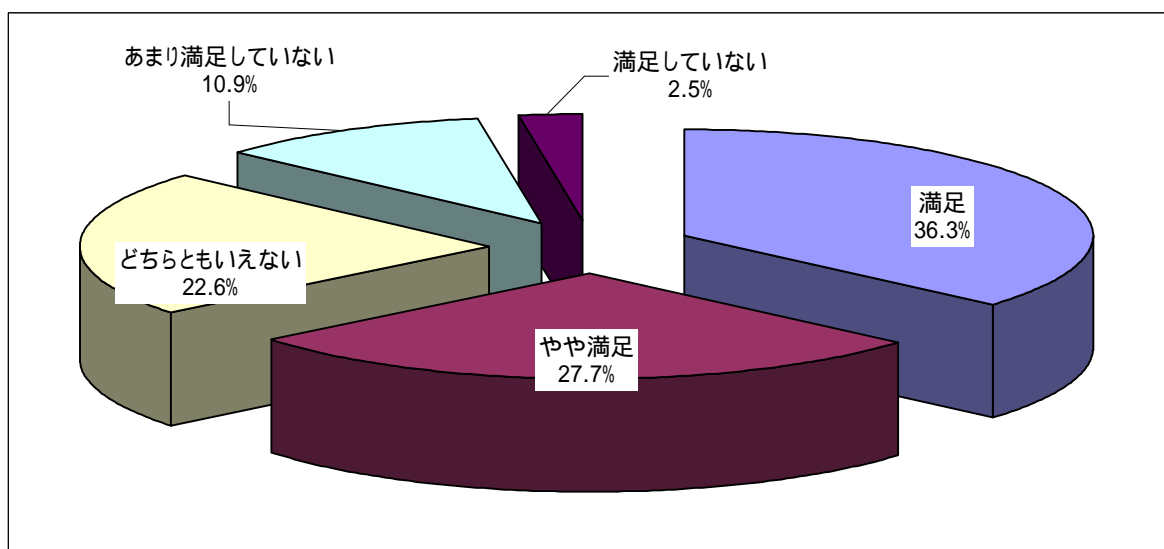


「お客様アンケート調査」の結果(19年2月実施分)

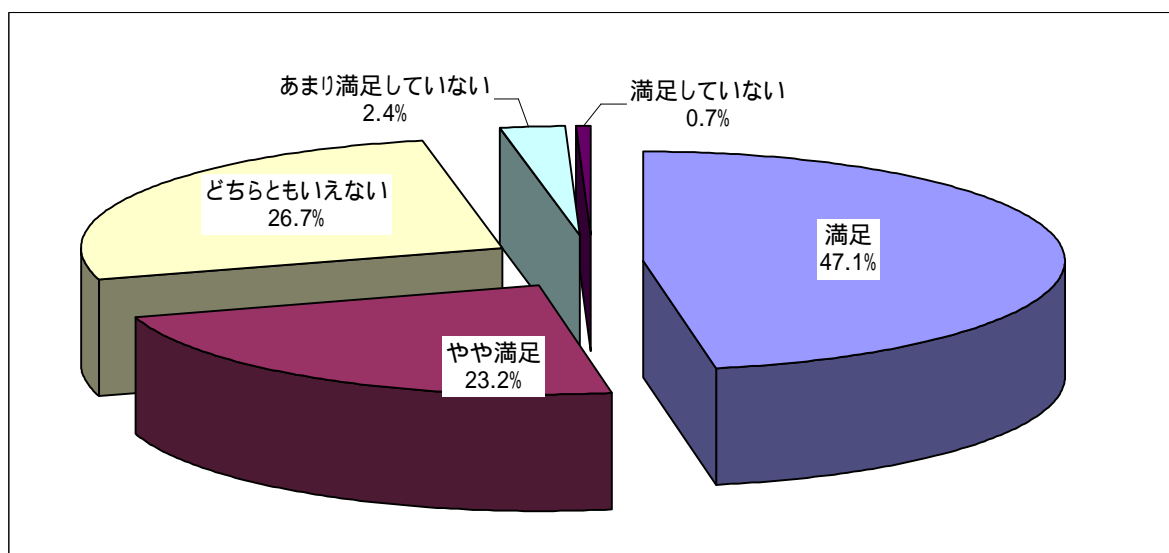
Q2-4 商品やお手続きについての、当行の説明態勢についてどのように感じていますか。



Q2-5 当行の現金自動設備機(CD・ATM)についてどのように感じていますか。

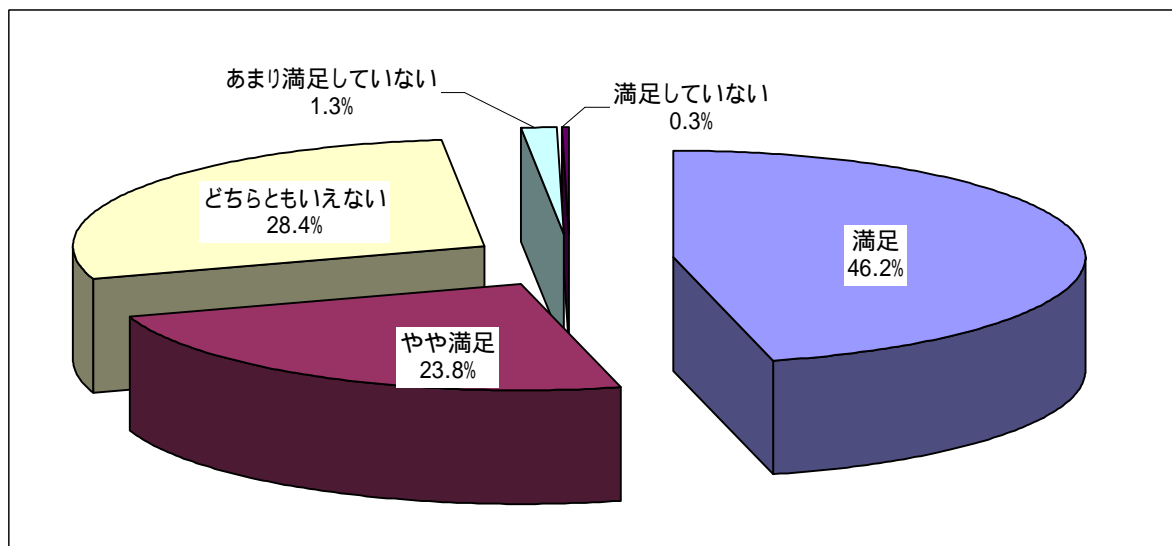


Q2-6 融資に関する対応についてどのように感じていますか。

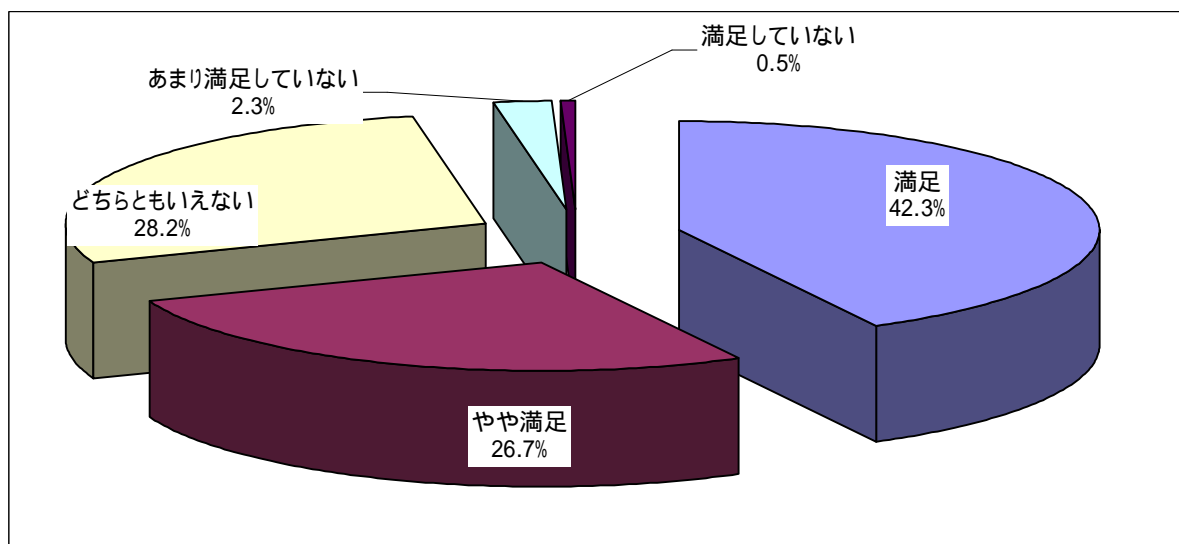


「お客様アンケート調査」の結果(19年2月実施分)

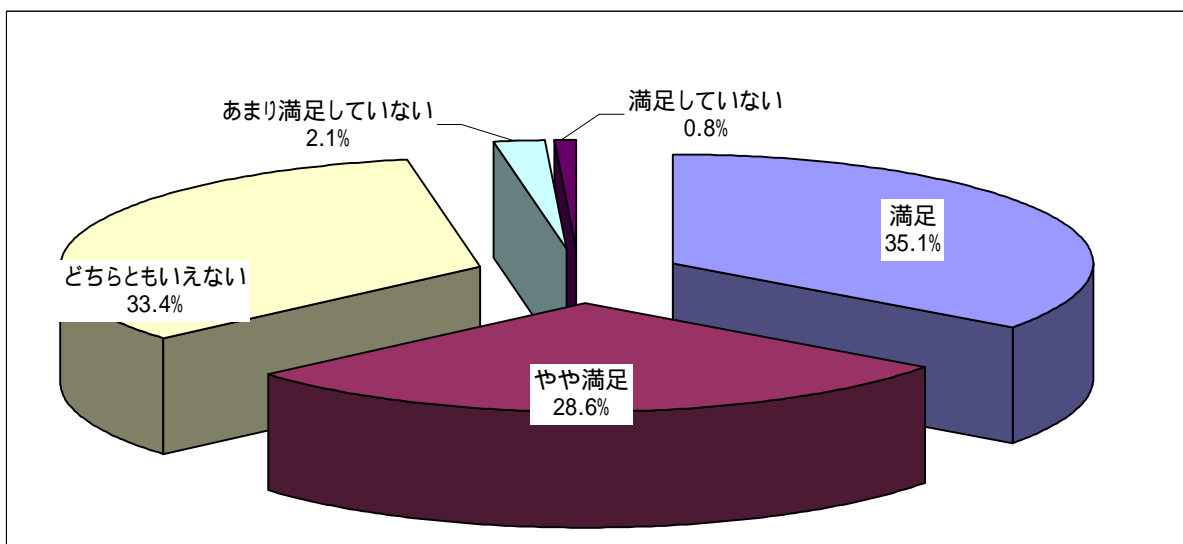
Q2-7 苦情・相談の対応についてどのように感じていますか。



Q3-1 経営・財務などに関する相談のしやすさ。



Q3-2 経営・財務などに関する問題解決への提案力。



「お客様アンケート調査」の結果(19年2月実施分)

Q3-3 お取引の紹介(ビジネス・マッチング)などの情報提供について。

