

平成 24 年度お客さま満足度アンケート及び苦情・要望等の集計結果について

株式会社仙台銀行(本店 仙台市 頭取 鈴木 隆)は、お客さまの満足度を重視した金融機関経営に取り組むため、平成 15 年度から継続的にお客さま満足度アンケートを実施し、当行に寄せられた苦情・要望等の集計・分析を行い、商品サービスや業務の改善に反映しております。

今般、平成 24 年度の結果をとりまとめましたので、お知らせいたします。

記

1. お客さま満足度アンケートの概要

- (1) 本アンケートは、お客さまのニーズを的確に把握すること、また、お客さまのご意見を銀行業務に適切に反映するため、平成 15 年度から実施しております。
- (2) アンケート用紙(はがき)は、県内営業店の窓口等において年 2 回(7・8 月、1・2 月)配布し、平成 24 年度は、3050 件の回答をいただきました。
- (3) 全回答のうち、具体的なご意見を記入いただいたのは 938 件であり、そのなかで「当行に改善してほしい」と要望のあったご意見は 242 件でした。
- (4) また、東日本大震災の影響により店舗施設が損壊した店舗の早期再建等に関するご意見・ご要望があり、今後、被災地の利便性の回復等を念頭におき、検討・対応してまいります。

2. 苦情・要望等の集計概要

- (1) 平成 24 年度に、当行に寄せられた苦情・要望等の件数は、289 件(「お客さま満足度アンケート」にご記入いただいた意見を含む)となりました。
- (2) 当行へ寄せられた苦情・要望等は、「お客さまセンター」で一元管理するとともに、行内で情報を共有し、迅速に改善策に取り組む体制としています。

以上

※ 本件の詳細につきましては、別添資料「お客さま満足度アンケート及び苦情・要望等の集計結果について(平成 24 年度)」をご覧ください。

【関連資料】

[お客さま満足度アンケート及び苦情・要望等の集計結果について\(平成 24 年度\)](#)

本件に関するお問合せ先:企画部企画課
電話番号:022-225-8258