

「お客さまからの声」
【 2010年3月アンケート調査結果 】

私ども日本振興銀行では、契約のためにご来店されたお客さまに
アンケート調査のご協力をいただいております。

今回は、2010年3月にお客さまから頂戴した私どもに対する評価結果をご報告いたします。

◇ 調査目的

- ・ お客さまからの率直なご意見を、中小・零細企業および個人事業主の皆さまの目線に立った私どものサービス改善に活かすこと。

◇ 調査期間

- ・ 2010年3月1日(月)～3月31日(水)到着分

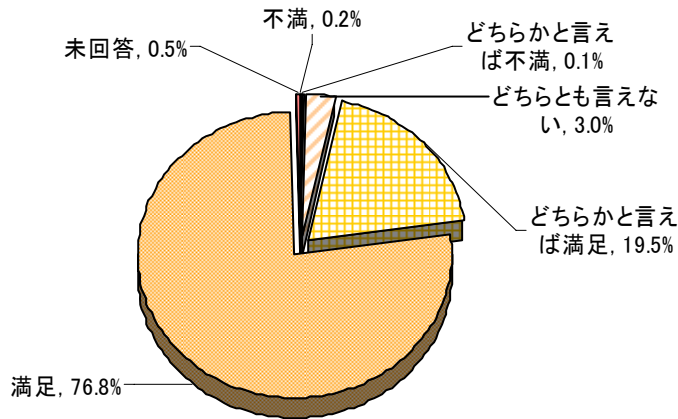
◇ 調査対象

- ・ 契約のためにご来店された中小・零細企業および個人事業主のお客さま
調査実施数 1,897社

◇ 調査方法

- ・ アンケート記入方式

(1)担当者は明るく親切丁寧に應對しておりましたか？



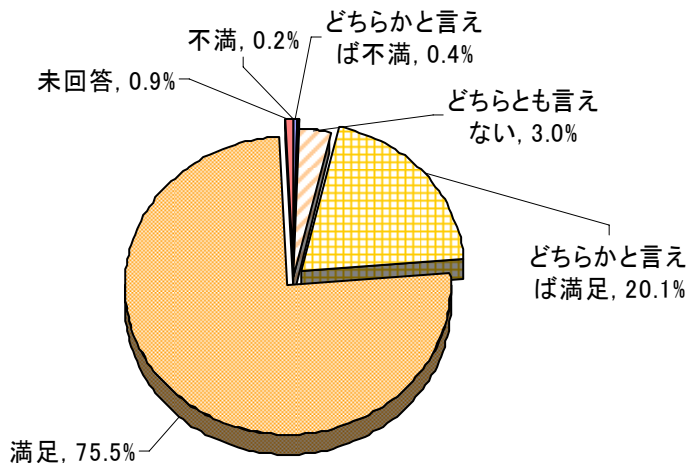
約 96%のお客さまから、担当者の應對に「満足している」とのご回答をいただきました。

～お客さまからのコメント～

- ・親身になって対応してくださるから、良い印象がある (3月2日：鳥取店)
- ・知人より聞き、訪問させていただきました。相談だけでもと思い伺いましたが、とても良く対応していただきました (3月11日：松本店)

すべてのお客さまにご満足いただける対応を今後も目指してまいります。

(2)担当者はわかりやすく十分に説明いたしましたか？



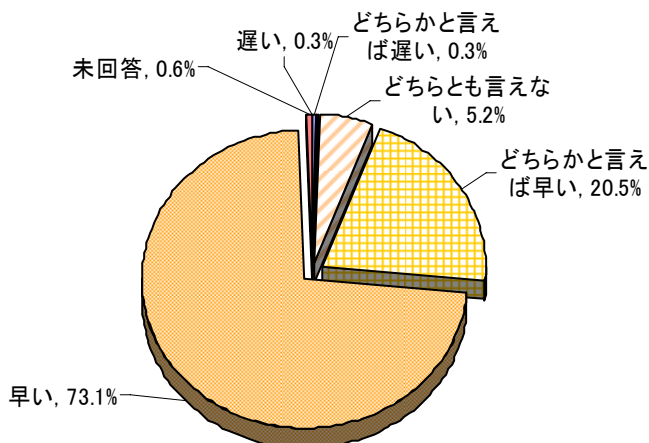
約 96%のお客さまから私どもの「担当者の説明がわかりやすい」とご評価をいただきました。

～お客さまからのコメント～

- ・親しみやすく、わかりやすいご説明で安心できる銀行だという印象です (3月2日：福岡南店)
- ・親切に説明してくれるので、スムーズに事が進むように感じます (3月23日：松本店)

すべてのお客さまへのわかりやすい説明を今後も心がけてまいります。

(3)私どもはスピーディに処理できておりましたか？



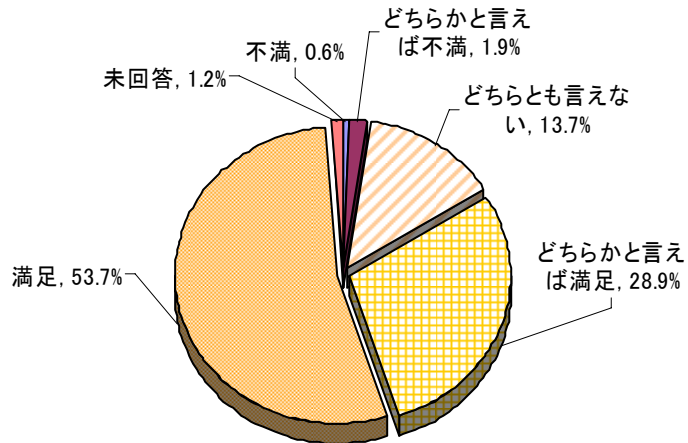
約 94%のお客さまから私どもの「処理が早かった」とご回答をいただきました。

～お客さまからのコメント～

- ・処理が早く、いつも相談にのっていただいて感謝しています (3月11日：東大阪店)
- ・スピードが早く、フットワークが良い (3月17日：大宮店)

私どもではこれからも迅速な処理を行ってまいります。

(4) 私どもは御社の実情や将来性を十分に理解して、審査結果をご回答しておりましたか？



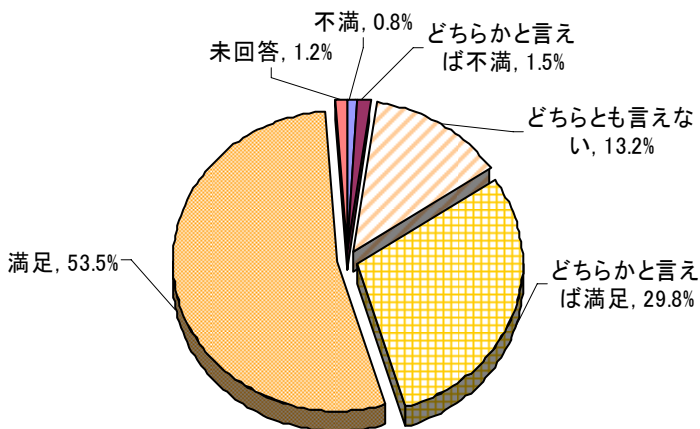
約 82%のお客さまから私どもの審査結果に「満足」との評価をいただきました。

～お客さまからのコメント～

- ・貸すことを前提に話を聞いてくれる (3月11日：大分店)
- ・こちらの事情を的確に把握し、親身になって応じていただいたことが非常に心に残りました (3月16日：富山店)

私どもは今後も、お客さまの実情や将来性を踏まえた審査を心がけてまいります。

(5) 私どもの店舗は、相談しやすい環境・雰囲気ですか？



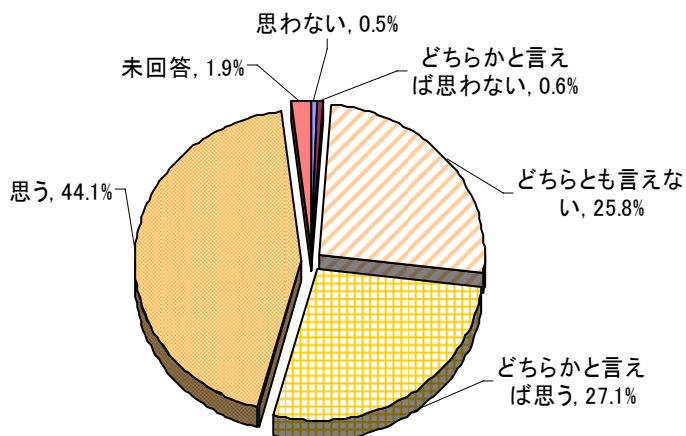
約 83%のお客さまから私どもの店舗は相談しやすい環境・雰囲気であるとのご回答をいただきました。

～お客さまからのコメント～

- ・相談しやすい。信頼していただいて、嬉しく思いました (3月16日：高知店)
- ・お店が清潔感があり、ゆったりとした空間 (3月16日：津店)

私どもは小さい店舗ながらも、相談のしやすい環境づくりを心がけてまいります。

(6) 私どもをお知り合いに紹介したいと思いませんか？



約 71%のお客さまから私どもを「紹介したい」とのご回答をいただきました。

～お客さまからのコメント～

- ・いろいろと知り合い・取引先など多いので、紹介します (3月9日：高知店)
- ・既に紹介しています (3月11日：千葉店)

私どもでは、より多くのお客さまに当行を紹介して頂けるよう、努力してまいります。

以下、2010年3月に契約のためにご来店されたお客さまから実際に頂戴したご意見です

Q1. 日本振興銀行について、どういう印象をお持ちですか？

- ・新しいが、チャレンジする銀行（3月2日：下北沢店）
- ・最初はとても不安でしたが、いろいろなサポートをしていただいて、安心できる銀行だと思った（3月2日：川越店）
- ・金融機関として本来あるべき姿勢があります（3月3日：佐賀店）
- ・今回来店してみて、末永くお付き合いしたいと思った（3月4日：千葉店）
- ・新しい銀行。中小企業の力になってくれそう（3月5日：宇都宮店）
- ・消費者金融系だと思っていた（3月5日：盛岡店）
- ・今は、ありがたい。助け舟という印象が強い。感謝している（3月10日：岡崎店）
- ・金利は高いが、その分、サポートしようとする態度を感じる（3月10日：渋谷店）
- ・中小企業や日本の将来のことを思っているパートナー的な銀行（3月11日：錦糸町店）
- ・こういう金融機関があって、良かったと思う（3月12日：帯広店）
- ・ネットの評判と違い、大変すばらしい銀行（3月12日：大宮店）
- ・知らない銀行でしたので、不安でした（3月16日：富山店）
- ・利息は少々高いですが、スピード面で信頼感は大（3月17日：倉敷店）
- ・銀行とノンバンクの中間的な存在（3月18日：新宿店）
- ・銀行のおつきあいが日本振興銀行さんだけなので、助かってます（3月25日：新宿店）
- ・もう少し、インキュベータ的な事業に対して、審査が厳しいと思ったが、そうでもなかった（3月25日：山形店）
- ・内容を説明していただく前は、単なるサラ金に近いと思ってた（3月26日：徳山店）
- ・会社の規模よりも、将来性を見ていただけていると思います（3月26日：札幌東店）
- ・斬新なアイデアで開拓していく中小の味方（3月30日：高崎店）
- ・いろいろな商品を提供して下さるという印象（3月30日：新宿店）

Q2. 日本振興銀行以外の銀行について、どういう印象をお持ちですか？

- ・振興銀行さんのように身近に深く感じる事がなく、事務的な印象です（3月2日：福岡南店）
- ・地域の企業を育成しようという観点の取組に消極的（3月9日：宮崎店）
- ・メガバンクはそれなりにコンプラ・接客重視しているが、中小企業に対する貸付・融資には冷たい（3月9日：小伝馬町店）
- ・調子の良い時はとても良いのですが、一旦、悪くなると非常に冷たくなったのが印象です（3月10日：成増店）
- ・本来の銀行としての責務を果たしていないと思う（3月11日：大分店）
- ・他の通常銀行は古い方にこりかたまった経営が今日も続いており、広い現代的な感覚に欠如している（3月11日：札幌店）
- ・人物を観ずに評価する。社会的使命感が希薄。事業内容を理解しようとしめない印象（3月11日：小伝馬町店）
- ・有名だけど、行動が遅く、堅い印象（3月12日：大宮店）
- ・時間がかかり、返事なども最終までわからない（3月16日：堺店）
- ・メガバンクは我々小企業とは、ほとんど縁がない感じです。ただし、信金はかなり相談にのってもらえます（3月17日：成増店）
- ・融資などの相談も決まった形でしか対応してくれず、非常に不満が残るケースが多い（3月17日：秋葉原店）
- ・大手銀行より信金の方が親切だと思います（3月19日：名古屋店）
- ・どこもきちんと対応してくれましたので、好印象（3月19日：渋谷店）
- ・大手企業以外はお客として見ていない（3月23日：小伝馬町店）
- ・信用があるが、少し上目線（3月25日：鹿児島店）
- ・地域の銀行なので、安心である（3月26日：秋田店）
- ・中小企業の経営が安定している時には積極的だが、現在の経済状況では極めて後ろ向きである（3月31日：沼津店）

Q3. 日本振興銀行は他の銀行と、どこが違いますか？

- ・現金の扱いがない（3月2日：京都店）
- ・とても親切と思います（3月2日：蒲田店）
- ・行員の対応が暖かい（3月3日：巣鴨店）
- ・中小企業向けのため、目的がはっきりしていて、中小企業の業績向上にも、力をいれているところ（3月5日：奈良店）
- ・他の銀行と違って、融資が早く、助かります（3月5日：水戸店）
- ・中小企業側の立場で動いてくれる（3月9日：横浜店）
- ・私ども、人の心を大切にしてください（3月10日：盛岡店）
- ・他銀には出来ない、相談内容に実行力をお持ちだと思います（3月11日：所沢店）
- ・相談の内容に対し、対応が早い（3月11日：千葉店）
- ・まったく違うと思います。すごく良い（3月12日：熊谷店）
- ・企業者の身になって、仕事面で注文をいただいたり、応援してくれます。とてもありがたいことと思っています（3月12日：秋葉原店）
- ・担当者の方が親切で丁寧だと思います。中小企業への支援が嬉しいと思っています（3月18日：広島店）
- ・金利・手数料の面を除けば、対応は一般の銀行より上（3月19日：大宮店）
- ・ほとんど変わらない。融資がスピーディなので、タイムリーな時には最適です（3月23日：川口店）
- ・行員の人の笑顔が良いです（3月23日：仙台店）
- ・話をきく姿勢が違う（3月24日：帯広店）
- ・借主（企業）の立場になって考えてくださり、感謝します（3月24日：那覇店）
- ・口座がないのに驚いた。審査が他行と比べて早かった（3月26日：川崎店）
- ・弱い者を見捨てることなく、親身になっていただけること（3月30日：高崎店）
- ・実際の営業状況を、また経営者の人物を考えて検討してくれるところ（3月31日：大宮店）
- ・実質金利は高いが、他の銀行に比較して、中小企業の経営にプラスとなる（3月31日：沼津店）
- ・店頭で現金の取扱がないのは、新しい対応ですね（3月31日：水戸店）

Q4. 日本振興銀行へのご要望をお聞かせください

- ・今後もサービスのご提案を楽しみにしております（3月2日：新橋店）
- ・米子市にも出店してほしい（3月2日：鳥取店）
- ・ビジネスマッチングの機会を増やしてほしい（3月3日：五反田店）
- ・低金利にてお願いいたします。手数料を安くして（3月5日：藤沢店）
- ・私たちみたいな個人自営業者のためにいろいろな商品を開発してください（3月9日：高知店）
- ・少しあやしかったので、知名度を上げてもらえれば。金利も下げてほしい（3月8日：仙台店）
- ・今から先も、私どものような企業を助けてほしいです（3月10日：広島西店）
- ・経営学や税対策など指導してほしい・・・かな？（3月10日：那覇店）
- ・頑張っている会社、育てたい会社には、もっと協力を（3月11日：長野店）
- ・書類を少なくしていただきたい（3月12日：船橋店）
- ・テレビ・新聞など、マスメディアで広告していただければ、市民権も上がる（3月17日：倉敷店）
- ・出来たら、店舗を1階に設けてほしい（3月17日：藤沢店）
- ・現在の理念を持ち続けてほしい（3月18日：新橋店）
- ・これからも十分な融資をよろしく（3月23日：小伝馬町店）
- ・これからも中小企業の良き相談相手になってほしい（3月24日：小岩店）
- ・千葉南部に店舗を出して（3月25日：千葉店）
- ・店舗の立地など。駐車スペースの有無など（3月26日：高松店）
- ・ご担当者と長くつきあいたい。せめて1年。異動が早すぎ（3月30日：新宿店）
- ・金利が一般の銀行借入より高いので、経過により、検討していただきたい（3月31日：岡山店）