

「お客さまからの声」
【 2010年4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4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4月1日(木)～4月30日(金)到着分

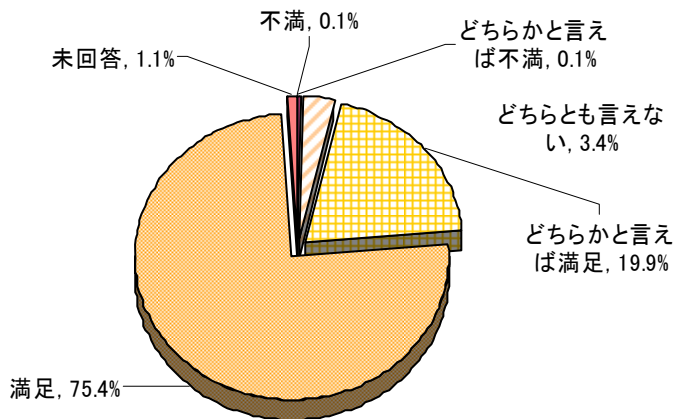
◇ 調査対象

- ・ 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 1,863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応対しておりましたか？



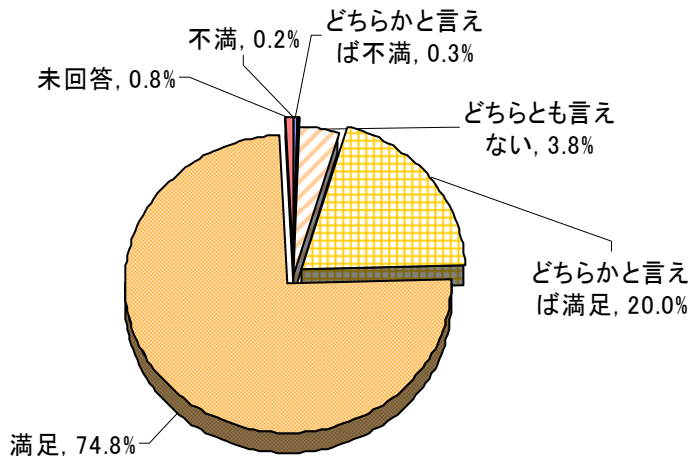
約 95%のお客さまから、担当者の応対に「満足している」とのご回答をいただきました。

～お客さまからのコメント～

- ・自営業者に対して、親身に相談にのっていただき、ありがたいと思いました (4月1日：小山店)
- ・思ったより対応が良く、信頼がおける。大変良い (4月13日：新潟店)

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？



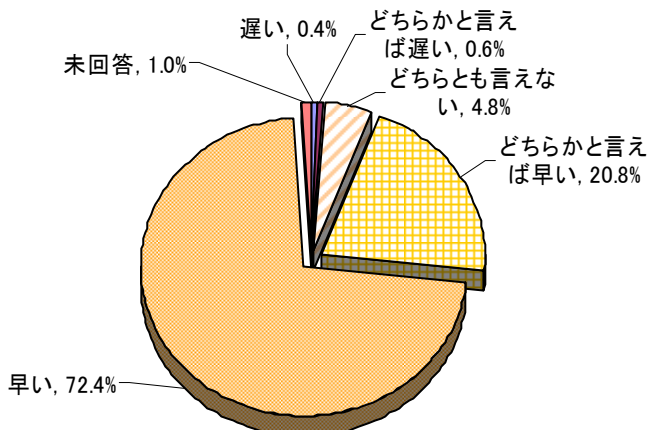
約 95%のお客さまから私どもの「担当者の説明がわかりやすい」とご評価をいただきました。

～お客さまからのコメント～

- ・十分にわかりやすく説明してくれました (4月1日：小伝馬町店)
- ・明るく、親切に、わかりやすく説明された (4月21日：宇都宮店)

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？



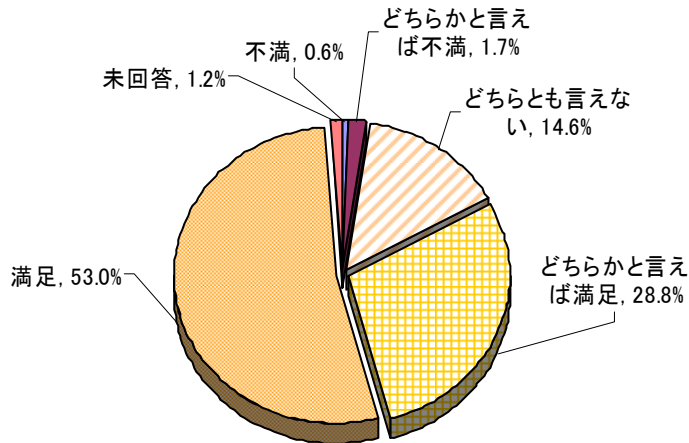
約 93%のお客さまから私どもの「処理が早かった」とご回答をいただきました。

～お客さまからのコメント～

- ・早い、早い。驚きました (4月2日：松山店)
- ・審査、処理がスピーディー (4月8日：富山店)
- ・他のところより、かなり早いです (4月21日：国分寺店)

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？

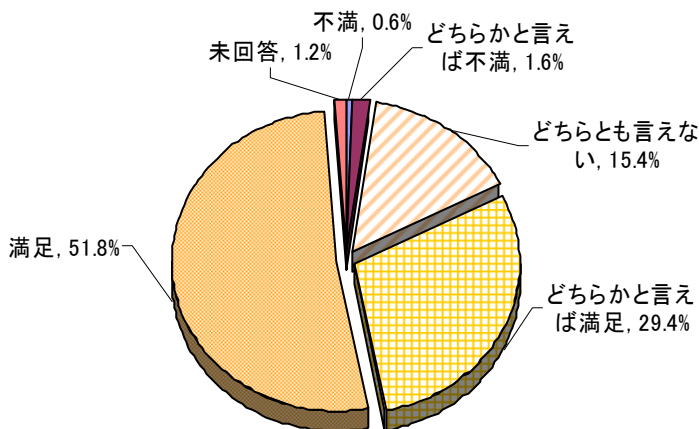


約 81%のお客さまから私どもの審査結果に「満足」との評価をいただきました。

～お客さまからのコメント～

- ・今後の成長の可能性をよく見てくれる。親身だと思います (4月1日：小山店)
 - ・申告の表側だけ見ずに、裏側も理解してくれる (4月22日：東大阪店)
 - ・数字のみで判断しなかったところ。とてもありがたいです (4月30日：福井店)
- 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？

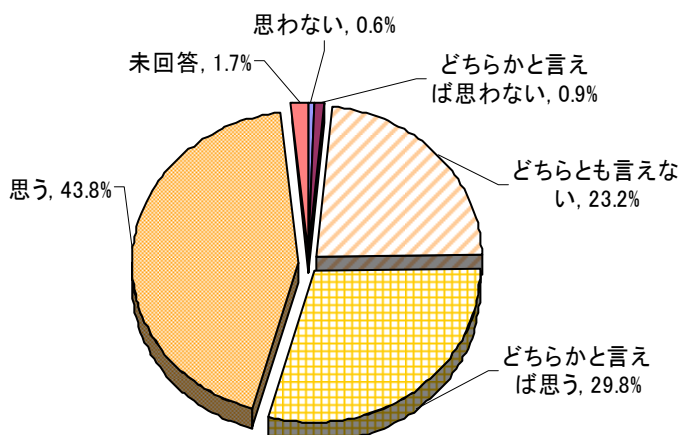


約 81%のお客さまから私どもの店舗は相談しやすい環境・雰囲気であるとのご回答をいただきました。

～お客さまからのコメント～

- ・堅苦しくなく、ビジネス相談ものっていただき、ありがとうございます (4月1日：新橋店)
 - ・明るくてきれいで来店しやすい (4月30日：港北ニュータウン店)
- 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すか？



約 74%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～

- ・対応が早い。わかりやすい。紹介したい (4月1日：小伝馬町店)
 - ・知り合いの会社も紹介しますので宜しくお願いします (4月30日：福山店)
 - ・親身になって考えてもらえるから (4月30日：藤沢店)
- 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4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？

- ・中小企業に対する融資条件などが良い銀行（4月1日：新宿店）
- ・最後の手前で助けてもらう銀行（4月2日：熊谷店）
- ・とても丁寧な銀行で、とても良いと思います（4月2日：那覇店）
- ・社員のみなさんが明るく接してくれる（4月6日：六本木店）
- ・銀行と位置づけるのか？ベンチャー企業なのか？ファンドなのか？微妙だと思った。中間と思えた（4月6日：千葉店）
- ・CMもあり、親しみやすい（4月7日：港北ニュータウン店）
- ・銀行と言う名ですが、らしくない行動ができる銀行（4月7日：立川店）
- ・あやしい（少し）（4月7日：水戸店）
- ・マメに連絡がくるので、いろいろと話しやすい（4月8日：錦糸町店）
- ・全く知らなかったのが最初は少し戸惑いましたが、スピーディーな親切な対応に感謝しております（4月9日：高槻店）
- ・困った時に頼りになる（4月13日：長岡店）
- ・明るい、（金利が高い）、フットワークが良い（4月14日：沼津店）
- ・ノンバンクと銀行の中間のイメージ（4月15日：熊本店）
- ・中小企業にとって相談しやすい銀行と感じました（4月16日：高槻店）
- ・スピード感があり、新しいタイプの銀行さんだと感じます（4月16日：日立店）
- ・審査が大変早く満足。親切です（4月20日：札幌店）
- ・思った以上に親切に対応していただきました（4月21日：大宮店）
- ・番組の企画からも見てわかるように、中小企業を応援しているイメージ（4月21日：都立大学駅前店）
- ・最近TVCM等で目にする機会が増え、イメージアップした（4月21日：五反田店）
- ・これから伸びる銀行と思う（4月22日：芦屋店）

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？

- ・相手のニーズに応えず、自社の立場を優先する（4月1日：大分店）
- ・金利などは安いのが、市況の変化に伴い、融資条件、審査の内容に大きな差が生じる（4月1日：横浜店）
- ・上から目線（4月2日：倉敷店）
- ・あまりにも自行の利益を追求してばかりと思う。役所と同じ（4月6日：千葉店）
- ・地元に根付きよくサポートしてくれる（4月7日：福山店）
- ・融通が利かないが、安心した取引ができる（4月7日：船橋店）
- ・マニュアル通りと思う（4月9日：堺店）
- ・案件に対して役所的（4月13日：いわき店）
- ・最近の銀行は誠意がないと思う（4月14日：秋葉原店）
- ・審査に時間がかかり過ぎる。決算が赤字になると融資が厳しくなる（4月15日：仙台泉中央店）
- ・本音で話ができない（4月15日：徳島店）
- ・経営者の立場に立っていない（4月20日：京都店）
- ・新規貸出先に対して窓口が狭い（4月21日：前橋店）
- ・銀行業績の問題で、貸出枠などに影響が出てしまう（4月21日：秋葉原店）
- ・最近、特に借入れを中心に、反応・状況が読めなくなっている（4月22日：新百合ヶ丘店）
- ・窓口業務が全ての印象になってしまう。中小企業に冷たい（4月22日：小田原店）
- ・保証協会の審査が厳しい（4月23日：宇都宮店）
- ・担保評価が良い（4月26日：京都店）
- ・敷居が高い感じ（4月27日：巣鴨店）
- ・なかなか客側に寄り添って、というところは少なく、冷ややかな印象である（4月27日：盛岡店）

Q3. 日本振興銀行は他の銀行と、どこが違いますか？

- ・店舗の雰囲気が落ち着ける（4月1日：東陽町店）
- ・私どもの立場にたって、考えていただける（4月1日：横浜店）
- ・閉店時間の違い（4月2日：郡山店）
- ・快く対応してくださっているのが、よくわかる（4月2日：那覇店）
- ・手続きが早く、窓口を遅くまで開けていただける（4月7日：小岩店）
- ・今回は私共、融資をお願いして親切に対応していただけたのが他行と違い、助かりました（4月7日：水戸店）
- ・速度の早さは他行とは比べものにならない（4月8日：錦糸町店）
- ・他行と違い、積極的な営業態度である（4月9日：旭川店）
- ・中小企業を本当の意味で、支援して下さる会社（4月14日：静岡店）
- ・他銀行窓口と違い、印象が良い（4月15日：越谷店）
- ・融資のスピーディさ、営業時間の長さ（4月15日：芦屋店）
- ・実態を聞き取り、前向きな提案をしていただける（4月16日：高槻店）
- ・型通りではなく、励ましを含めた対応をして下さるところ（4月16日：熊谷店）
- ・中小企業の支援度が、はるかに高い（4月16日：那覇店）
- ・他のお客を気にせず、来店、話ができる（4月16日：静岡店）
- ・対応が早く、お客さん目線で動いていただきました（4月20日：札幌店）
- ・現金のお取扱いがない（4月21日：岐阜店）
- ・内容を考えた上で、相談にのってくれた（4月21日：岡崎店）
- ・御社は人と人との繋がりがあり、商売を支援していただだけそうなので、明るいものがあります（4月21日：名古屋店）
- ・スピーディに結果が出た（4月23日：巣鴨店）
- ・現在の苦しい状況に、救いの手を差し伸べてくださっていると思います（4月23日：青森店）
- ・小企業に対して、温かいと思います（4月26日：仙台店）

Q4. 日本振興銀行へのご要望をお聞かせください

- ・今後とも、弱者を助けていただきたい（4月1日：小山店）
- ・店舗を増やして（4月2日：宇都宮店）
- ・金利が下がると嬉しい（4月2日：広島西店）
- ・書類等を簡単にしてほしい（4月6日：小倉店）
- ・融資額を増やしてほしい（4月7日：秋葉原店）
- ・中小企業が大変な中、こういう風な銀行があることを多くの企業に知ってほしい（4月7日：函館店）
- ・駐車場があると便利です（4月9日：福山店）
- ・こんな良い銀行があることを、世間にもっともっとPRすべきと思う（4月14日：秋葉原店）
- ・もっと有名になってほしい。低金利になってほしい（4月20日：半田店）
- ・これまで以上の中小企業の支援を、よろしく願いいたします（4月20日：千葉店）
- ・ATM、普通預金等があれば、もっと良いと思います（4月21日：帯広店）
- ・借入金利が高い。返済がコンビニのATMで処理できるようにしてもらいたい。2～3ヶ月程度の短期スポットの借入ができれば良い（4月21日：秋葉原店）
- ・個室があった方が良い（悩み相談、聞かれない内容多い）（4月22日：小田原店）
- ・ネーミングを少しお洒落に考えてほしい（4月26日：津店）
- ・足利にもあると便利です（4月26日：小山店）
- ・これからも、力を貸して下さい。お願いします（4月27日：盛岡店）
- ・1階店舗にしてほしい（4月28日：新宿店）