

## お客様満足度アンケート調査の集計結果について

2018年1月

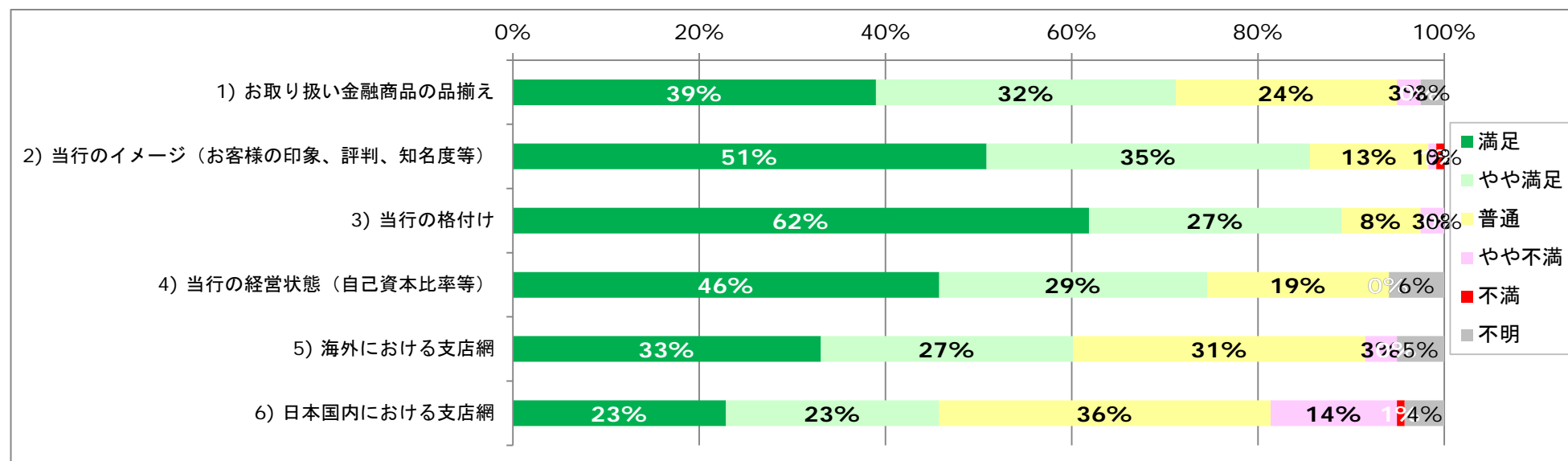
平素よりオーストラリア・ニュージーランド銀行をご利用いただき、誠にありがとうございます。

オーストラリア・ニュージーランド銀行では、お客様のご意見・ご要望をもとに業務改善やサービスの向上を図るべく、アンケートなどの方法により、お客様の声を伺っております。

2017年度に実施致しましたアンケート結果、ならびにアンケート実施時に頂戴したお客様のご意見などを参考に、当行で行っている改善への取り組みについて以下の通りご報告いたします。

### 2017年に実施分「お客様満足度アンケート」調査より（有効回答数118名）

「オーストラリア・ニュージーランド銀行全般について」の満足度は、以下の結果となっております。

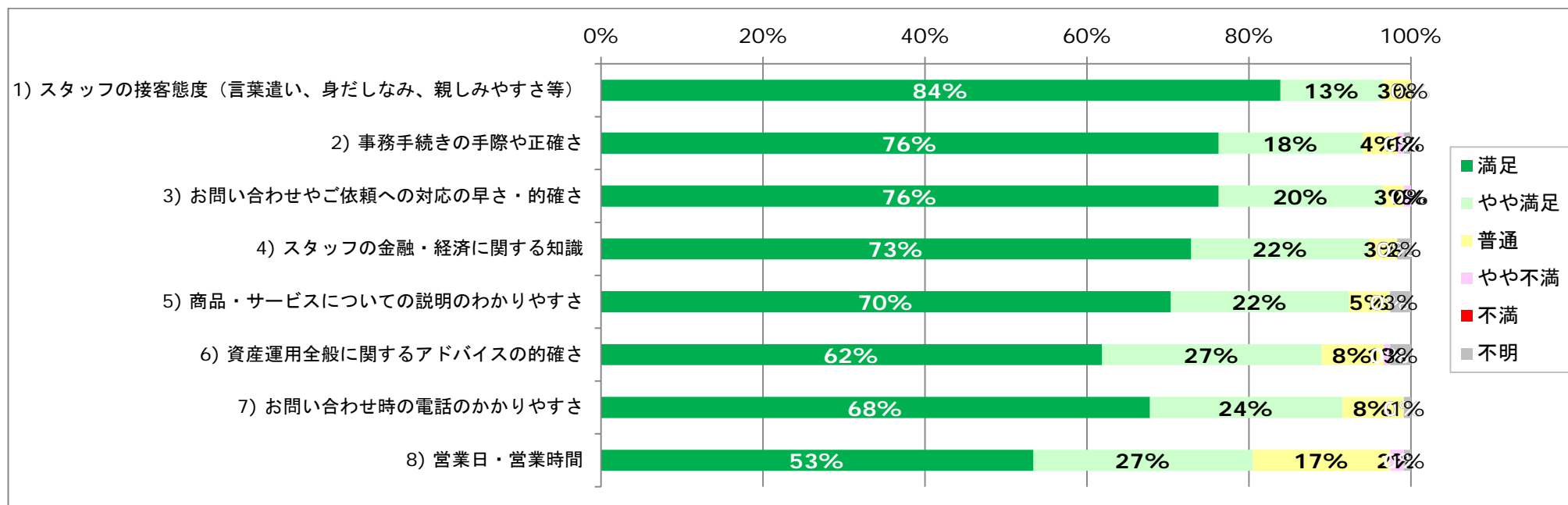


「満足」「やや満足」「普通」の合計でほとんどの項目で90%~95%のご支持をいただきました。その中では、「日本国内における支店網」が相対的に低い満足度となっております。

「日本国内における支店網」ですが、現在日本では東京支店、大阪支店の2拠点態勢としております。2017年4月1日より名古屋出張所を東京支店に統合することとなりました。引き続き郵便や電話取引により遠隔地でも取引ができる体制を敷いています。

東京支店はJR東京駅前丸ビル33階、大阪支店はJR大阪駅前ヒルトンプラザウエスト17階と、いずれも交通の便の良いところに拠点を構えております。現在のところ、この2拠点以外に拠点を設置することは検討しておらず、引き続きご不便をおかけする点があると思いますが、当行ではご来店または行員の訪問によるお取引の受付に加え、電話によるお取引や、郵送・ファックス等を使ったお取引等にも可能な限り対応させていただいております。特に電話によるお取引は多くのお客様にご利用いただいておりますが更にその浸透を図ると共に、更なる利便性の向上に努めて参りたいと思います。

## 「スタッフの対応や銀行のサービスについて」の満足度は、以下の結果となっております。



「満足」「やや満足」「普通」の合計ですべての項目で90%以上のご支持をいただきました。

その中でも特に「資産運用全般に関するアドバイスの的確さ」及び「営業日・営業時間」が相対的に低い満足度になっております。

「資産運用全般に関するアドバイスの的確さ」につきましては、オセアニアの経済・マーケット情報はもちろんのこと、グローバルな経済・マーケット情報についても東京支店の調査担当者から顧客担当者へ日々きめ細かい情報提供やトレーニングを行う態勢を強化しております。引き続きお客様に的確なアドバイスとタイムリーな情報提供を行えるよう、営業担当者向けトレーニング等を強化して参ります。

「営業日・営業時間」につきましては、「満足」「やや満足」「普通」のご回答を合計すると97%となることを勘案し現状変更を予定しておりません。

頂戴した貴重なご意見は、今後のサービスの改善や商品開発に活かすことにより、お客様の満足度向上に努めてまいります。

引き続きオセアニアの専門性を始めとする高い付加価値のあるサービスをご提供して参りたいと考えておりますので、今後とも当行をご愛顧いただけますよう、宜しくお願い申し上げます。

オーストラリア・ニュージーランド銀行  
パーソナル・バンキング本部