

お客様各位

オーストラリア・ニュージーランド銀行

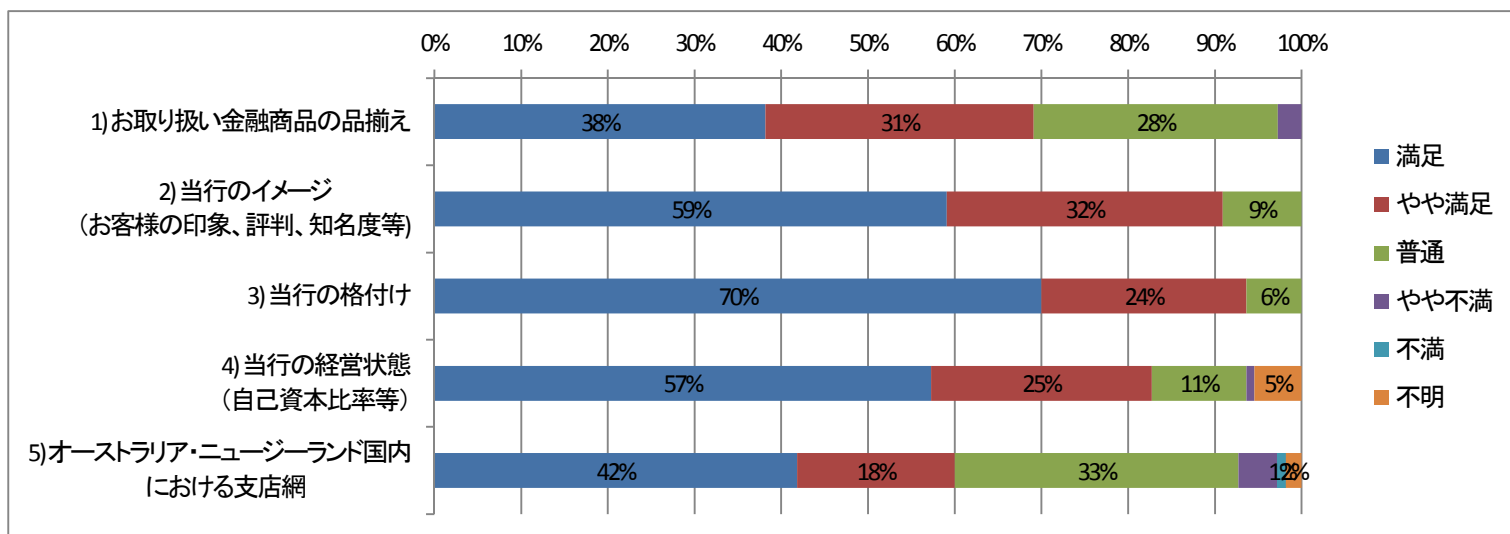
## お客様満足度アンケート調査の集計結果について

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お伺いしております。

2018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ま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。

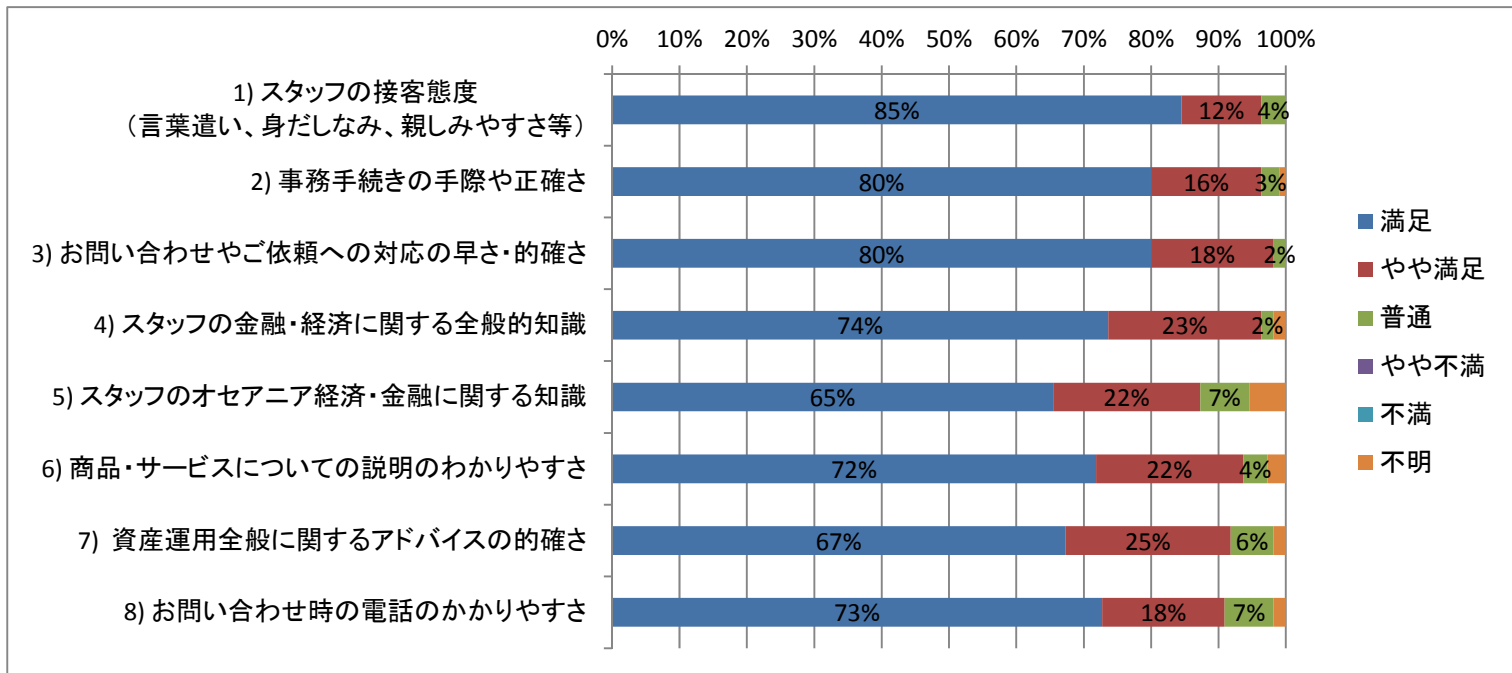
**「オーストラリア・ニュージーランド銀行全般について」の満足度は、以下の結果となりました。**



項目別に見ますと「満足」「やや満足」の合計で60%~94%、「不満」「やや不満」については5%以下の結果を頂きました。

「お取り扱い金融商品の品揃え」については「満足」「やや満足」の合計が69%に留まりましたが「普通」を加えると97%となりました。当行では昨年7月末で投資信託の新規販売を停止し「外貨預金や為替相場条件付預金を通じて為替やオセアニアの専門性やコネクティビティを提供する、強みに特化した顧客とのリレーションシップが強い銀行」を目指す戦略に舵を切りました。今回の結果はそのような当行の専門性を生かしたフォーカス戦略に一定の評価を頂けたものと考えます。当行としては、より一層専門性を磨き皆様に差別化された商品・サービスを提供することに努める所存です。

「スタッフの対応や銀行のサービスについて」の満足度は、以下の結果となりました。



項目別に見ますと「満足」「やや満足」の合計で87%~98%、「不満」「やや不満」については僅少な評価を頂きました。

「スタッフのオセアニア経済・金融に関する知識」については「満足」「やや満足」で87%。「普通」も加えると95%の評価を頂きました。ただこの項目は相対的には「満足」「やや満足」の合計が低い結果となりました。当行は先述のフォーカス戦略に基づき「為替やオセアニア経済・金融」に関して強みのある銀行を目指しており、更なる強化が必要と感じております。ANZグループ内の為替やオセアニア情報を顧客担当スタッフにタイムリーに迅速に伝えること、また部門内研修等行うことで顧客担当スタッフの専門性強化を図っております。引き続きこの分野での研修を強化したいと考えております。

頂戴しました貴重なご意見は、今後の業務改善やサービス等に活かすことにより、お客様の更なる満足度向上に努めてまいります。

引き続き為替やオセアニアの専門性を始めとする付加価値の高いサービスをご提供して参りたいと考えております。

今後とも当行をご愛顧賜りますよう、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

Australia and New Zealand Banking Group Limited ABN 11 005 357 522

〔商号〕オーストラリア・アンド・ニュージーランド・バンキング・グループ・リミテッド（銀行）〔登録金融機関〕関東財務局長（登金）第622号〔加入協会〕一般社団法人全国銀行協会・日本証券業協会

東京支店 〒100-6333 東京都千代田区丸の内二丁目4番1号 丸の内ビルディング33階

TEL.03-6212-7777

大阪支店 〒530-0001 大阪市北区梅田二丁目2番2号 ヒルトンプラザウエストオフィスタワー17階

TEL.06-6456-1231