

お客様各位

オーストラリア・ニュージーランド銀行

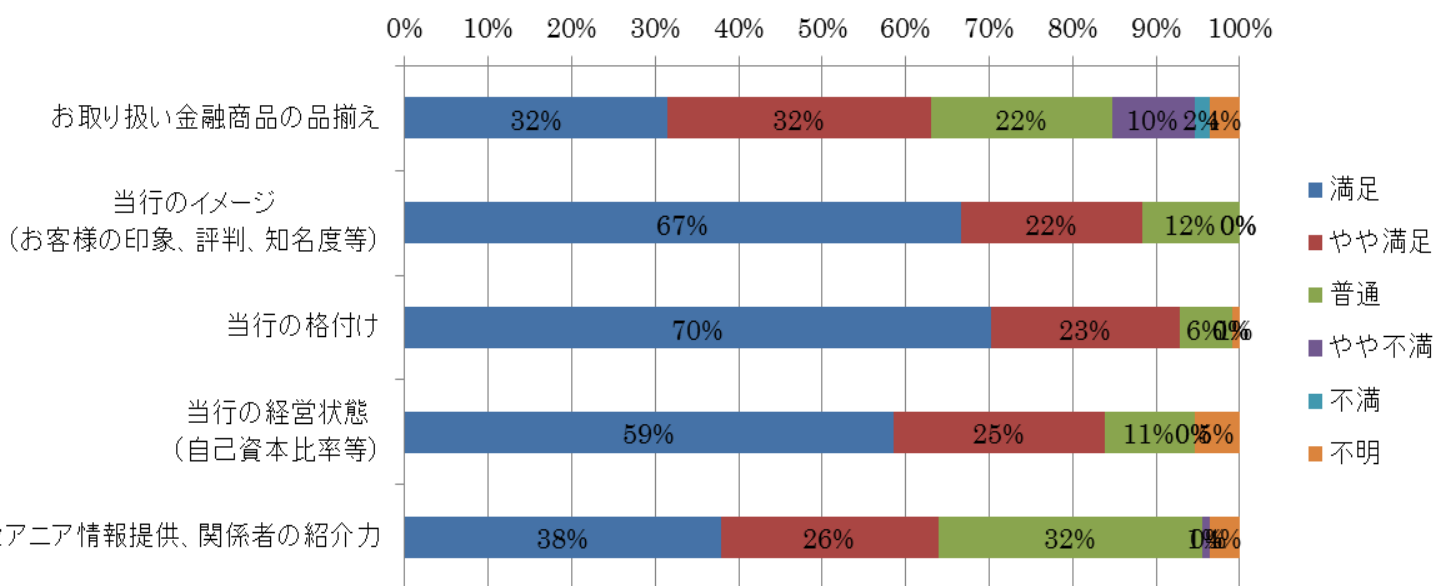
## お客様満足度アンケート調査の集計結果について

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。

2019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。

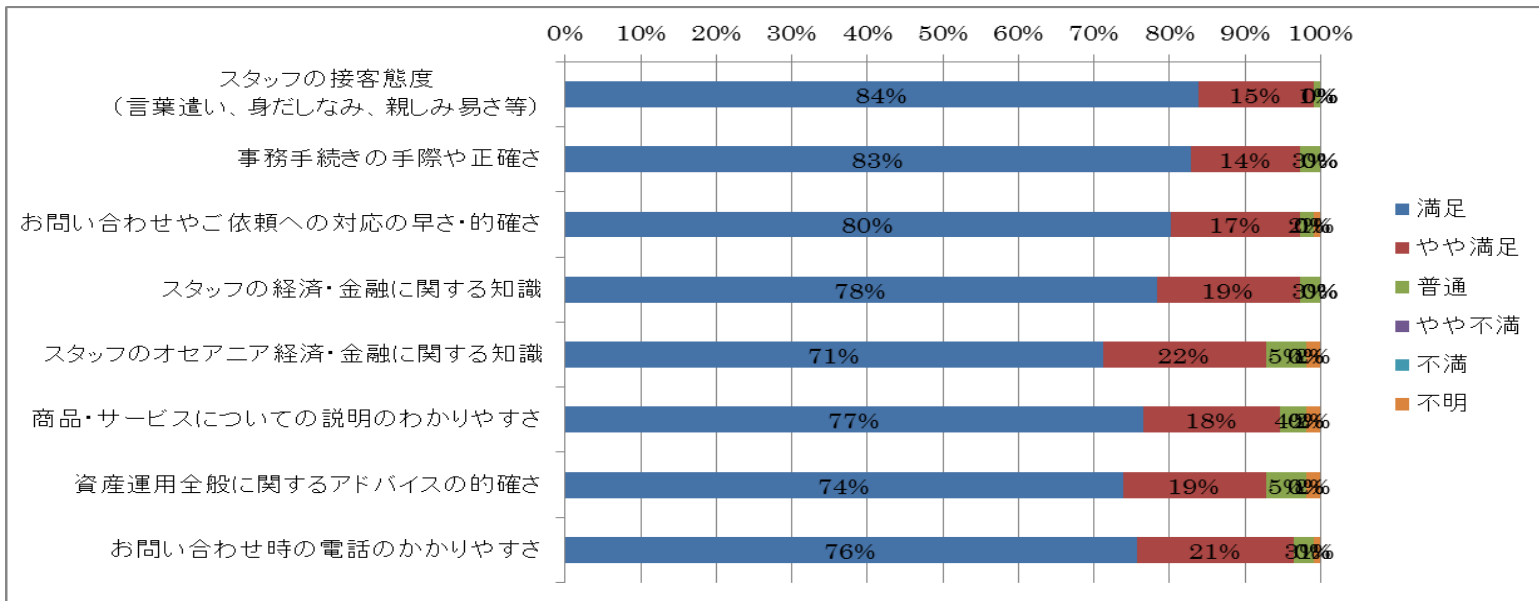
### 「オーストラリア・ニュージーランド銀行全般について」の満足度は、以下の結果となりました。



項目別に見ますと「満足」「やや満足」の合計で64%~93%の結果を頂きました。「お取り扱い金融商品の品揃え」についての満足度が「満足」「やや満足」の合計で5%減少し64%となりました。これは一昨年7月末で投資信託の販売を停止したことの影響が考えられます。投資信託販売停止後は「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ン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」を目指す戦略に転換しました。今回初めてアンケートに加えた「オセアニア情報提供、関係者の紹介力」において「満足」「やや満足」合計で64%のご支持を頂きました。

今回の結果は昨年に引き続き当行の専門性を生かしたフォーカス戦略が支持されているものと考えます。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93%~99%と全体的に高く、特に「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93%と昨年(87%)から6%の上昇がありました。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、その強化が評価に繋がったものと考えております。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引き続き図っております。益々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