

お客様満足度アンケート調査の集計結果について

2011年1月31日

いつもオーストラリア・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。
 この度、アンケート結果ならびにお客様のご意見などを参考に、改善への取り組みのご報告をいたします。
 今後もオーストラリア・ニュージーランド銀行は、より質の高いサービスの提供に努めてまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

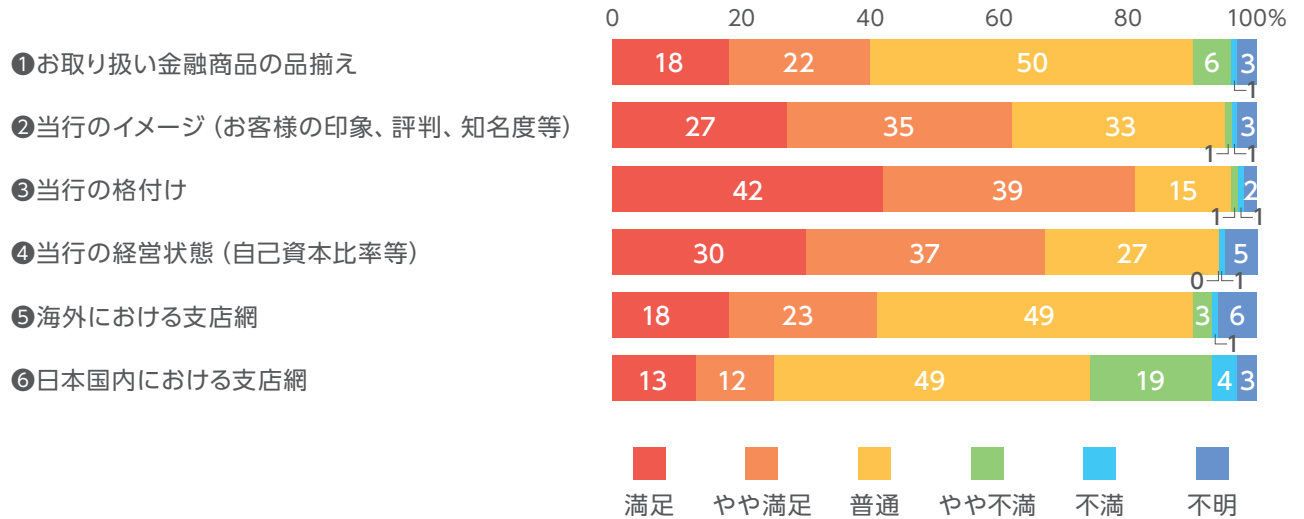
2010年に実施させていただいたお客様アンケートの結果を踏まえて

<p>取り扱い金融商品の品揃えについて</p>	<p>平成19年よりお取り扱いを開始した投資信託のラインナップは、立ち上げ当時の4ファンドから現在は16ファンドに増やしました。今後もお客様のニーズ、マーケットのトレンドに合ったファンドを増やしていく予定です。また、条件付預金「南十字星」につきましても、現在の取扱通貨、通貨の組み合わせをさらに増やしていく予定です。</p>
<p>日本国内における支店網について</p>	<p>平成22年5月に名古屋出張所を開設し、現在国内では東京・大阪・名古屋の三拠点体制としました。拠点から遠隔地のお客様には、郵送・FAX・電話等を使ったお取り引きで、ご不便を少しでも軽減すべく対応させていただきます。</p>
<p>スタッフの知識や商品・サービスの説明・アドバイスの的確さなどについて</p>	<p>引き続き社内教育を徹底してまいります。また、商品専門担当者の拡充を図り、より一層のスタッフの知識の向上と、お客様にとってわかりやすいご説明・アドバイスを心掛け、サービスの向上に努めてまいります。</p>
<p>営業日・営業時間について</p>	<p>休日営業をご希望されるお声でしたが、毎月平日に開催しております運用セミナーを、休日にも開催する計画がございます。セミナー終了後は個別のご相談にも対応させていただきますので、ぜひご活用いただければ幸いです。</p>

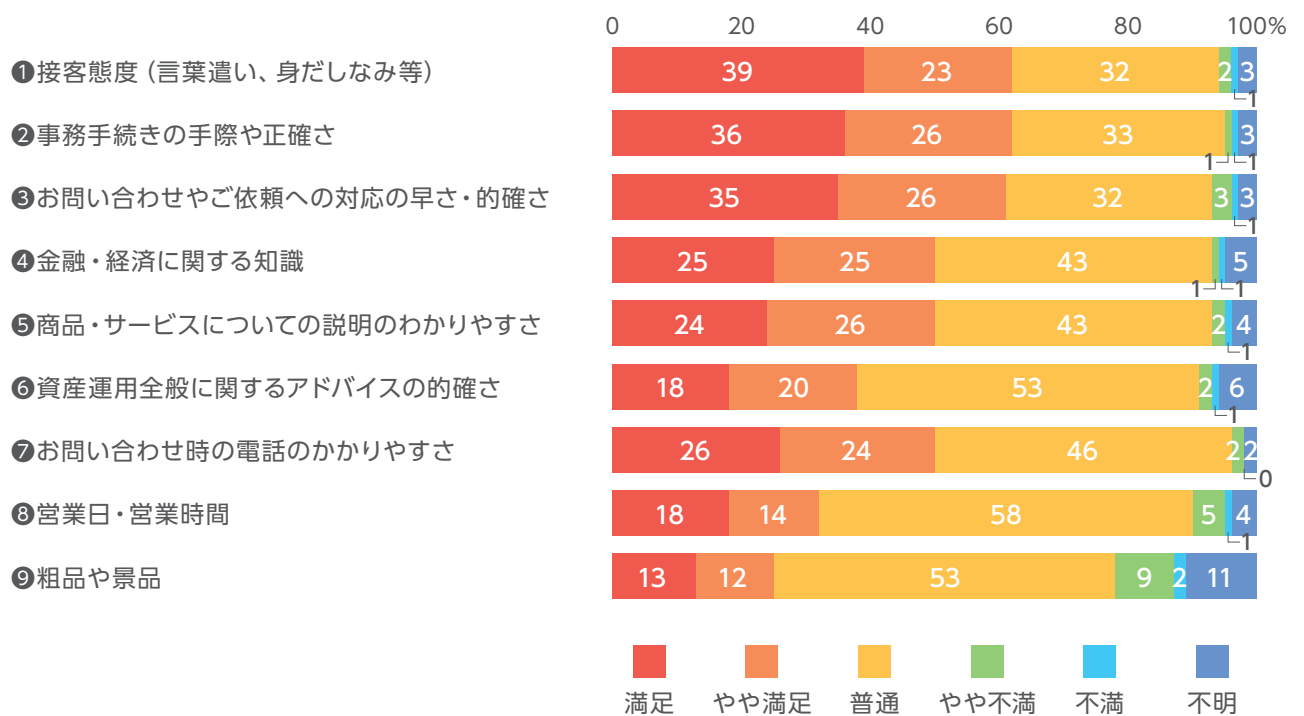
実施させていただいたアンケートへの回答率は31.9%でした。
 当行に対するイメージやスタッフの対応には、満足度の高いご回答をいただきました。

次ページへ続く 

1 オーストラリア・ニュージーランド銀行のお客様満足度



2 スタッフの対応や銀行のサービスのお客様満足度



お客様にいただいた貴重なご意見は、今後のサービスの改善や商品開発に活かすことにより、お客様のご満足度の向上に努めてまいります。