

## 「日本銀行本店の窓口サービスに関するアンケート」の結果 — 平成 20 年 5 月実施 —

### 【アンケートの概要】

- ・実施時期：5月12日（月）～6月13日（金）
- ・アンケート対象者：本店窓口部署の顧客（金融機関、官庁、企業および個人）
- ・アンケート方法：無記名式。金融機関・官庁等への郵送もしくは窓口でのアンケート用紙配付
- ・アンケート内容：窓口対応等の満足度（選択式）、要改善事項（記入式）
- ・依頼数：2,099 通（除く窓口配付分）
- ・回答数：1,110 通（窓口配付分 18 通を含む）
- ・回答率：52.0%（郵送分）

### 1. 窓口対応

#### （1）窓口対応の印象

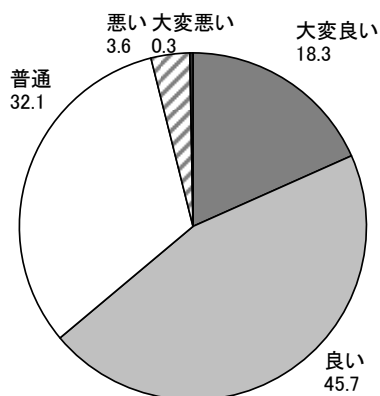
【設問】窓口対応の印象はいかがですか。

【設問】（「上記設問で「悪い」、「大変悪い」と回答された方にお伺いします）  
窓口対応のどのような点が気になりましたか（複数回答可）。

窓口での対応については、「大変良い」、「良い」との回答が6割以上となり、「悪い」、「大変悪い」との回答は4%程度であった。

なお、「悪い」、「大変悪い」と回答した方からは、「挨拶が不十分」といった意見が寄せられた。

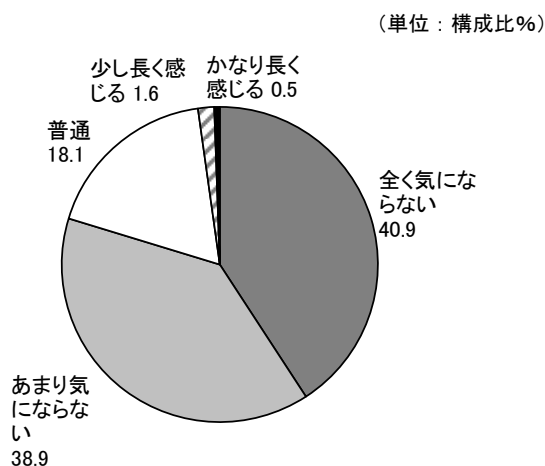
（単位：構成比%）



## (2) 待ち時間

【設問】 窓口での待ち時間はいかがですか。

窓口での待ち時間については、「全く気にならない」、「あまり気にならない」との回答が約8割となり、「少し長く感じる」、「かなり長く感じる」との回答は2%程度であった。



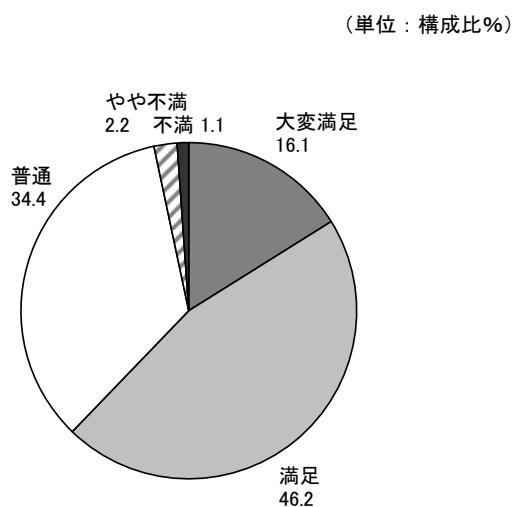
## (3) 窓口での事務対応

【設問】 窓口での事務対応についてどのようにお感じですか。

【設問】 (上記設問で「やや不満」、「不満」と回答された方にお伺いします) 事務対応のどのような点が気になりましたか (複数回答可)。

窓口での事務対応については、「大変満足」、「満足」との回答が6割以上となり、「やや不満」、「不満」との回答は3%程度であった。

なお、「やや不満」、「不満」と回答した方からは、「あまり親切でない」といった意見が寄せられた。

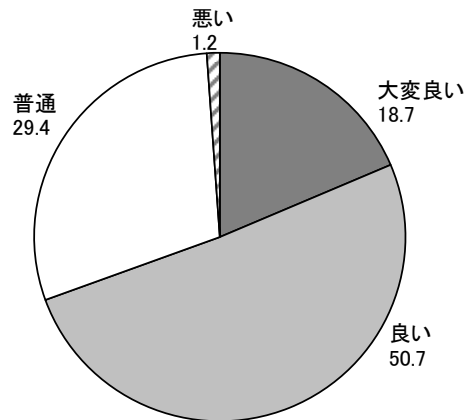


#### (4) 電話対応の印象

【設問】 電話対応の印象はいかがですか。

電話対応の印象については、「大変良い」、「良い」との回答が約7割となり、「悪い」との回答は1%程度であった。また、「大変悪い」との回答は皆無であった。

(単位：構成比%)

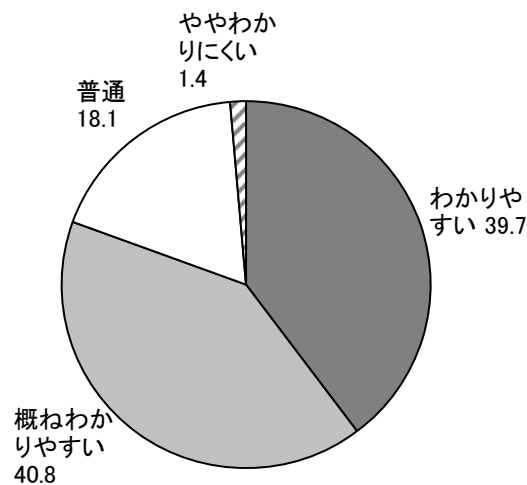


#### (5) 電話での説明のわかりやすさ

【設問】 電話での説明はわかりやすいですか。

電話における説明振りについては、「わかりやすい」、「概ねわかりやすい」との回答が約8割となり、「ややわかりにくい」との回答は1%程度であった。また、「わかりにくい」との回答は皆無であった。

(単位：構成比%)

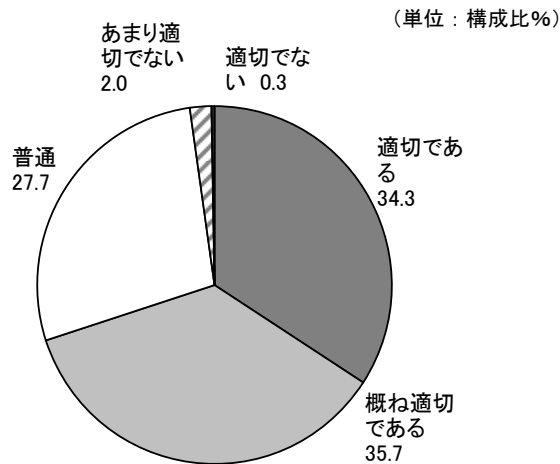


## 2. 書面等での情報提供（金融機関、官庁関係者に限定した設問）

### （1）書面等での情報提供の適切さ

【設問】書面等での情報提供は適切でしょうか。

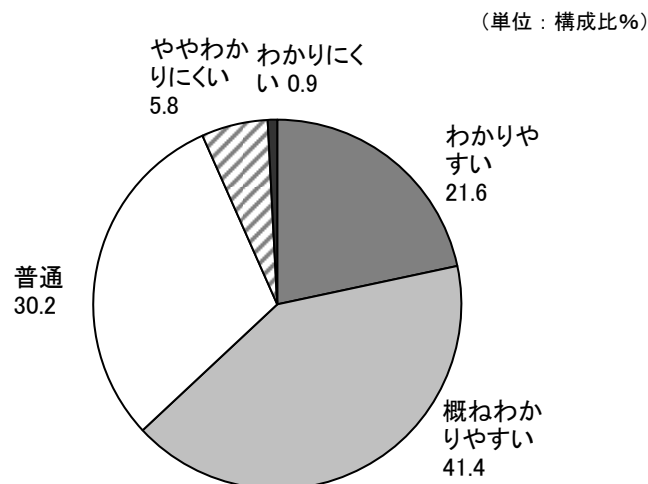
書面等での情報提供については、「適切である」、「概ね適切である」との回答が7割となり、「あまり適切でない」、「適切でない」との回答は2%程度であった。



### （2）提供されている情報のわかりやすさ

【設問】提供されている情報はわかりやすいでしょうか。

提供されている情報のわかりやすさについては、「わかりやすい」、「概ねわかりやすい」との回答が6割以上となった一方、「ややわかりにくい」、「わかりにくい」との回答が7%程度みられた。なお、「わかりにくい」と回答された方から、その理由として「文章が難解で要点がわかりにくい」といった意見が寄せられた。

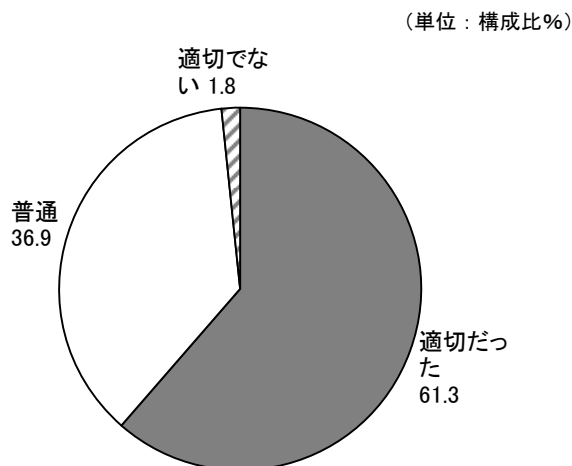


### 3. 総合案内、警備

#### (1) 警備員の対応

【設問】 警備員の対応は適切ですか。

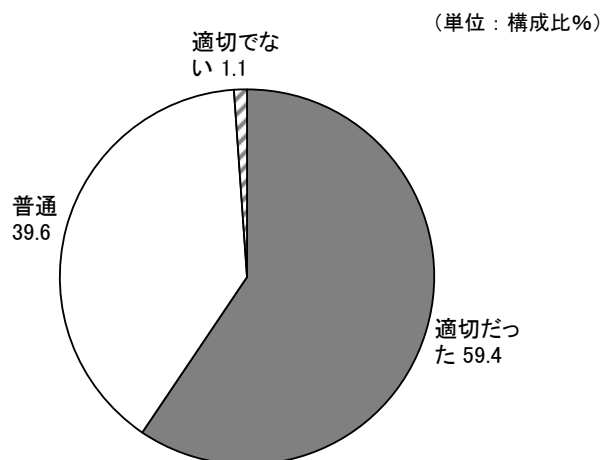
警備員の対応について、「適切だった」との回答が6割以上となり、「適切でない」との回答は2%程度であった。



#### (2) 目的の窓口、部署への案内の適切さ

【設問】 受付での目的の窓口、部署への案内は適切ですか。

受付における案内の適切さについては、「適切だった」との回答が約6割となり、「適切でない」との回答は1%程度であった。

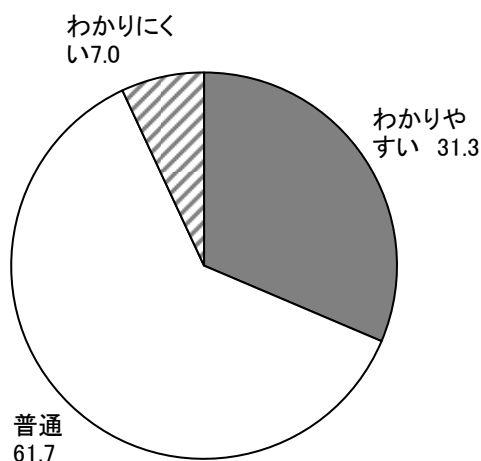


### (3) 窓口、部署の案内表示のわかりやすさ

【設問】 目的の窓口、部署への案内表示はわかりやすいでしょうか。

窓口、案内表示については、「わかりやすい」との回答が約3割となり、「わかりにくい」との回答が7%であった。なお、「わかりにくい」と回答した方から、改善すべき点として、「案内板の内容・設置場所を見直した方がよい」といった意見が寄せられた。

(単位：構成比%)

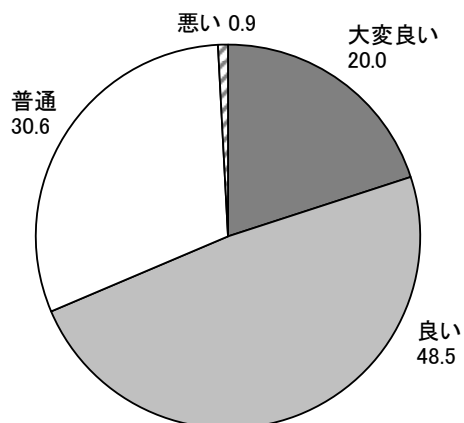


### 4. 代表電話の対応

【設問】 (代表電話へ電話をされたことのある方のみお答えください) 電話対応はいかがですか。

代表電話の対応については、「大変良い」、「良い」との回答が約7割となり、「悪い」との回答は1%弱であった。また、「大変悪い」とする回答は皆無であった。

(単位：構成比%)



以上