

株式会社 京都銀行

京都市下京区烏丸通松原上る
郵便番号 600-8652

J.D. パワー

「2018年 個人資産運用顧客満足度調査」で1位を受賞！

京都銀行（頭取 土井 伸宏）は、国際的な顧客満足度調査の専門機関である株式会社 J.D. パワーが行った「2018年 個人資産運用顧客満足度調査」地方系銀行部門において、昨年引き続き顧客満足度1位を受賞しましたのでお知らせいたします。

当調査は、民間の銀行、証券会社で、投資信託・株式・外貨預金・FXなどで資産運用を行っている個人投資家を対象に、直近1年間のサービス利用経験に対する満足度を調べたものです。顧客満足度の測定にあたっては、「顧客対応」「商品・サービス」「口座情報」「手数料・金利」「店舗施設」「問題解決」の6つの要素が設定されており、当行は、地方系銀行部門において「商品・サービス」で最高評価を得たことなどを要因として、調査対象29行の同部門で1位となりました。

当行では、今後もお客さまのニーズにお応えできるよう、質の高い金融サービスの提供やコンサルティング機能の発揮に努めてまいります。

記

・受賞内容

J.D. パワー「2018年個人資産運用顧客満足度調査」地方系銀行部門 1位

【個人資産運用顧客満足度調査】

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワーが行っている調査で、民間の銀行、証券会社で、投資信託・株式・外貨預金・FXなどで資産運用を行っている個人投資家を対象に、直近1年間のサービス利用経験に対する満足度を調べ、サービス形態をもとに「対面証券」「ネット証券」「全国系銀行」「地方系銀行」「新形態銀行」「信託銀行」の6部門に分けて顧客満足度を測定した。「地方系銀行」は、4,874人を対象に調査が行われた。

「顧客対応」「商品・サービス」「口座情報」「手数料・金利」「店舗施設」「問題解決」の6つの要素を設定し、各要素の総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出している。

顧客満足度の測定にあたり設定されている6つの要素のうち、当行は「商品・サービス」で最高評価となり、地方系銀行部門総合満足度で1位を受賞しました。



右：株式会社 J.D. パワー ジャパン
代表取締役会長 鈴木 郁 様
左：京都銀行 専務取締役 阿南 雅哉

以上