

三菱UFJ銀行お客さま満足度調査 結果概要

2023年3月
株式会社 三菱UFJ銀行

[お客さま各位]

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

先般はお忙しい中、弊行『お客さま満足度調査』に多大なるご協力を賜り、誠にありがとうございました。

おかげさまで、皆さまより多数のご回答をいただくことができ、改めて御礼を申し上げます。遅くなりましたが、調査結果の概要をご報告させていただきます。

弊行は、お客さまの立場になって考え、何ができるのかを追求し、「サービスの質」の向上に取り組んでおります。全ての起点は「お客さまの声」にあると捉え、『お客さま満足度調査』を実施させていただきました。

今後は、皆さまから頂戴した貴重なご意見を活かし、『お客さまのニーズを反映させた商品・サービス』の開発に取り組んでまいります。また、『お客さま満足度調査』を定期的に実施し、弊行の商品・サービスが、皆さまのお役に立てているか確認することで、継続的なサービスレベルの向上に努めてまいります。

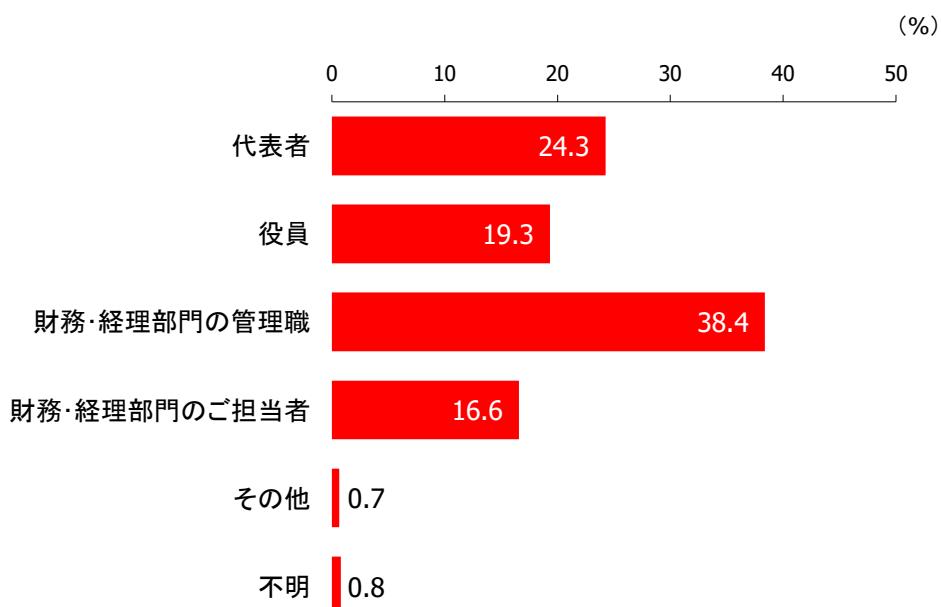
今後とも、皆さまのご指導、ご鞭撻のほど、何卒よろしくお願ひ申し上げます。

三菱UFJ銀行

【アンケートの概要】

- 調査手法 : 郵送で依頼、Webまたは郵送でご回答
- 調査対象 : 弊行主要お取引先 20,016社
- 実施期間 : 2022年8月29日～9月28日
- 回収数 : 5,376社 (回収率:26.9%)

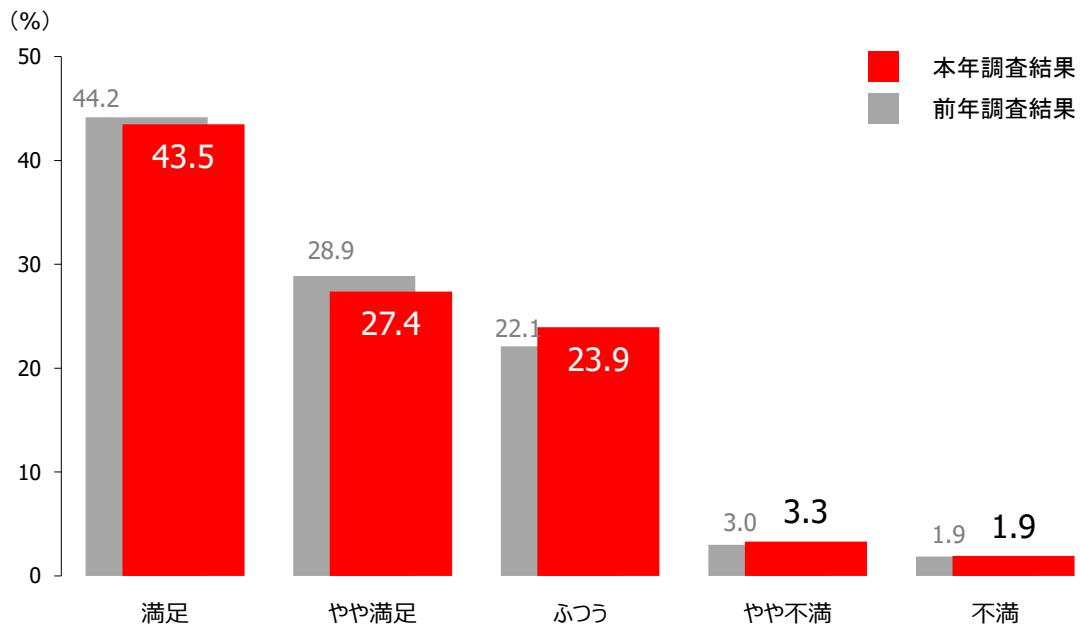
ご回答者のお役職内訳



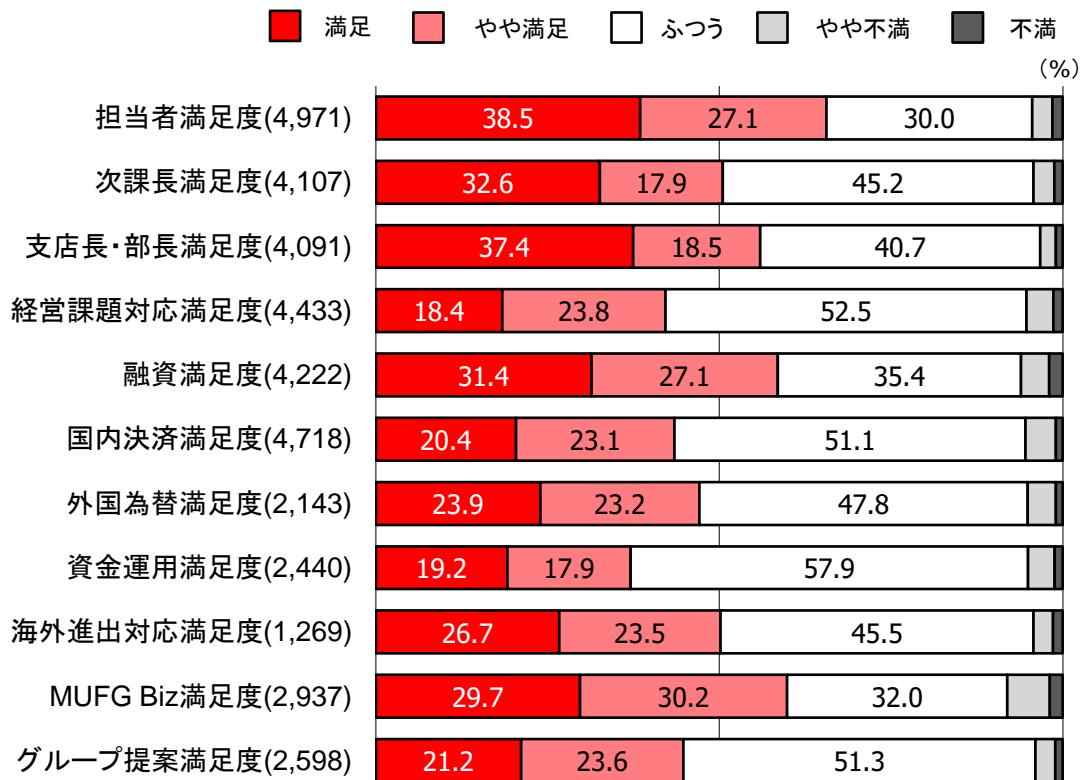
1. 弊行に対するお客さまの満足度

- 弊行とのお取引に関する総合的な満足度をお伺いしたところ、7割超のお客さまから「満足」「やや満足」との評価をいただきました。
- 各対応・サービスの満足度は、「担当者」「次課長」「支店長・部長」「融資」「海外進出対応」「MUFG Biz」について、5割超のお客さまから「満足」「やや満足」との評価をいただいております。

「総合的に見て、三菱UFJ銀行とのお取引に満足ですか」



「三菱UFJ銀行の各対応・サービス対応についてどのように評価されていますか」

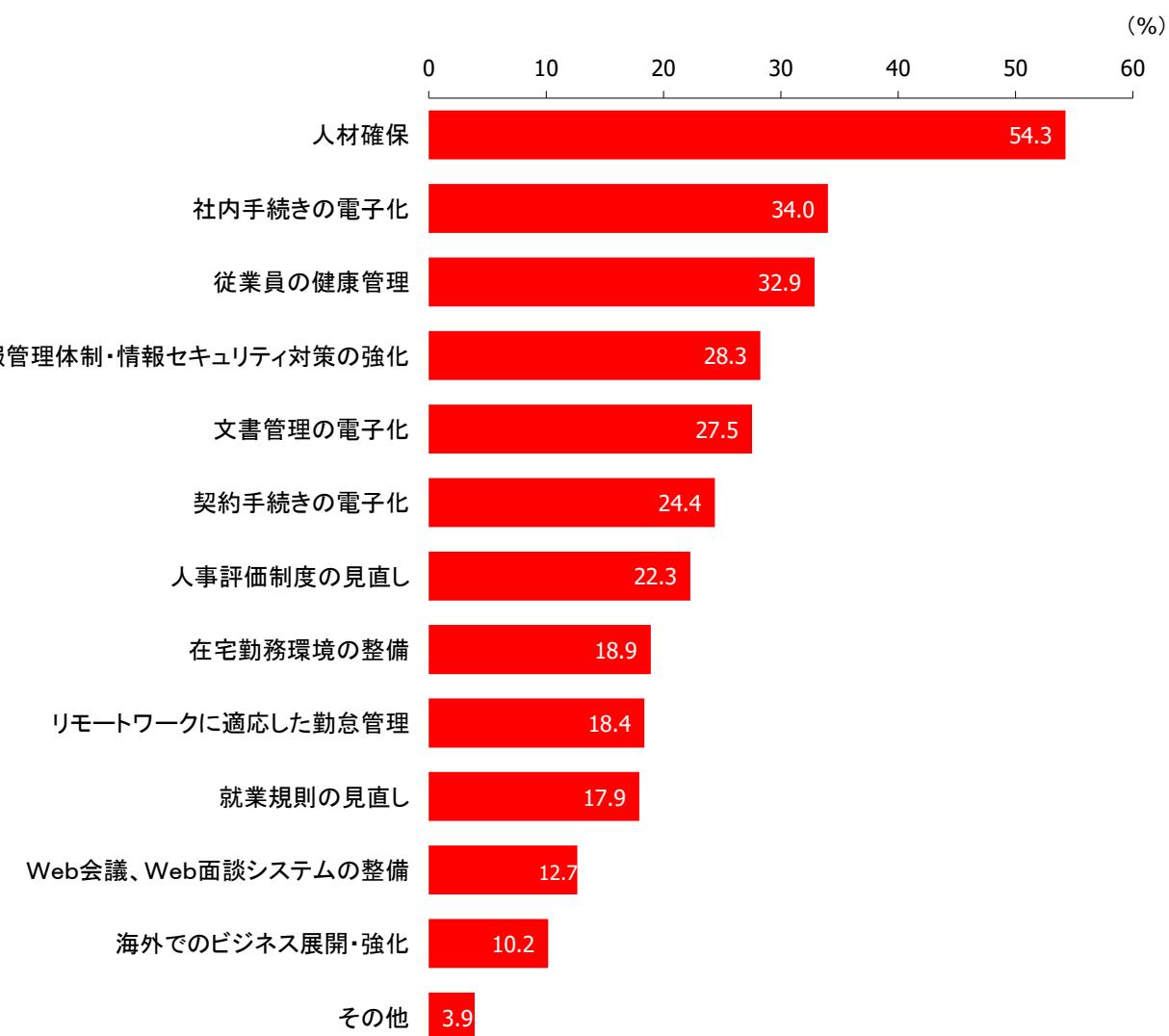


注: ()内は回答数

2. ポストコロナの経営課題

- ポストコロナ(コロナ収束後)を見据えた経営課題については、「人材確保」の選択率が高く、5割超のお客さまから課題であるとご回答いただいております。
次いで「社内手続きの電子化」「従業員の健康管理」の順に選択率が高く、それぞれ3割超のお客さまから課題であるとご回答いただいております。

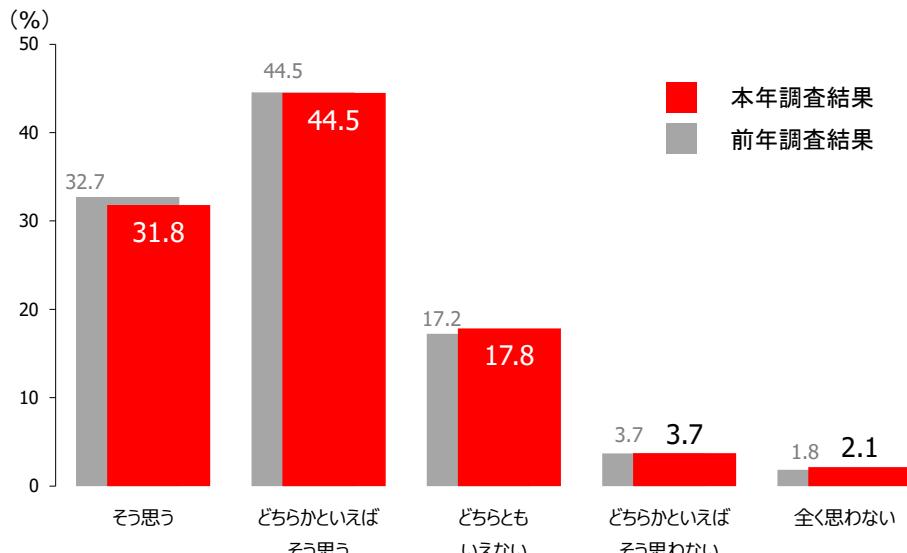
「ポストコロナを見据え、貴社が抱える課題にはどのようなものがありますか」(複数回答可)



3. 弊行従業員のお客さまの立場に立った判断・行動の実践

- 「弊行従業員がお客さまの立場に立った判断・行動を実践している」と一定の評価をいただいております。
- いただいたご評価を真摯に受け止め、より多くのお客さまから支持いただける金融機関を目指し精進してまいります。

「三菱UFJ銀行の従業員は『お客さまの立場に立った判断・行動』を実践していますか」



4. 弊行の取り組みについて

- お客さまのご要望につきまして、弊行ではグループ各社との連携・協働を含め、さまざまな対応をさせていただいております。

「弊行が取り組んでいる金融商品・経営課題対応サービスのご紹介」 (*以下はその一例です)

期待される経営課題への対応	弊行の商品・サービス	商品・サービスの概要
新たな販売先 ・仕入先・ 業務提携先 の開拓	ビジネスマッチング	<ul style="list-style-type: none">仕入先や販売先の拡大等のニーズに対して、MUFGの幅広いお取引先企業の中から、経営課題を解決できるビジネスパートナーをご紹介しています。オンラインビジネスマッチングサービス(Bizry)の提供や、お客さまのDX・ESG推進等の経営課題へのソリューションを持つ企業のご紹介(ビジクル)等、お客さまの新たなビジネスチャンスの創出をサポートしています。
事業承継	事業承継サポート	<ul style="list-style-type: none">オーナー経営者さまは業績の維持・拡大と共に、「いかに事業を次世代に円滑に承継していくか」が大きなテーマとなっています。弊行ではオーナー系企業さまの永続のために、必須の経営課題である「事業承継」にお応えできる体制を整えています。
M&A	M&Aアドバイザリー	<ul style="list-style-type: none">事業承継・商圏拡大・資本力増強など、さまざまな目的で行われるM&A(買収・売却・合併、戦略的資本・業務提携等)のアドバイスをさせていただいております。MUFGのグループ力を活かして、対象企業の選定から取引成約後の経営にいたるまでの総合サポートをご提供します。
経理関連 業務の削減・ 効率化、資金 効率の向上	EB・決済商品	<ul style="list-style-type: none">資金管理や代金回収等に関する各種合理化サービスを提供しています。<ul style="list-style-type: none">□BtoCニーズを捉えた口座振替サービス(リアルタイム口振／ネット口振受付)□銀行口座と直結のQRコード決済サービス(Bank Pay)□支払手形の電子化サービス(電手決済サービス・でんさい)□グループ資金・財務効率化の為のサービス(国内CMS)