

三菱UFJ銀行お客さま満足度調査 結果概要

2025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。

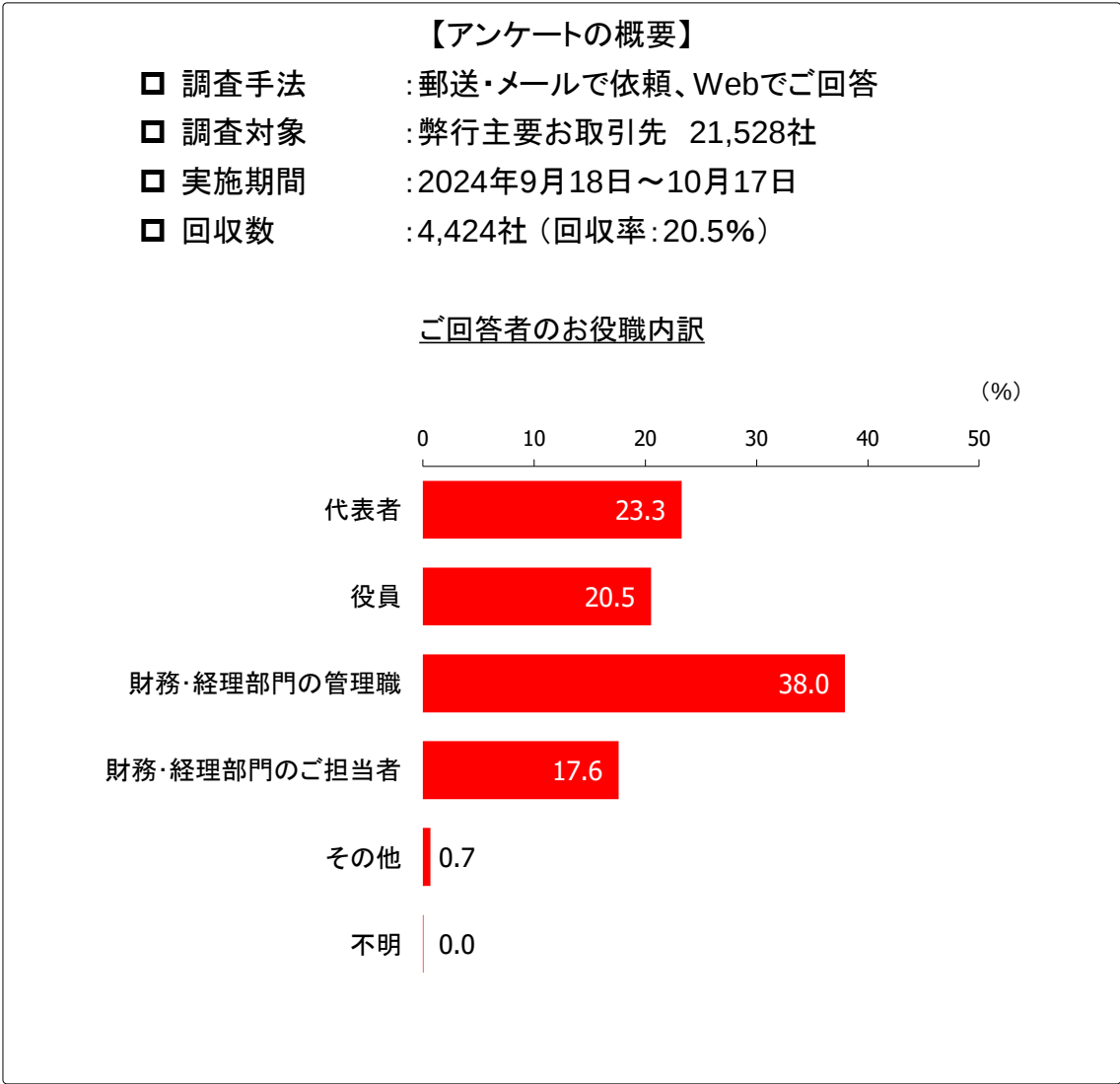
おかげさまで、皆さまより多数のご回答をいただくことができ、改めて御礼を申し上げます。遅くなりましたが、調査結果の概要をご報告させていただきます。

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』を定期的を実施し、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、何卒よろしくお願い申し上げます。

三菱UFJ銀行

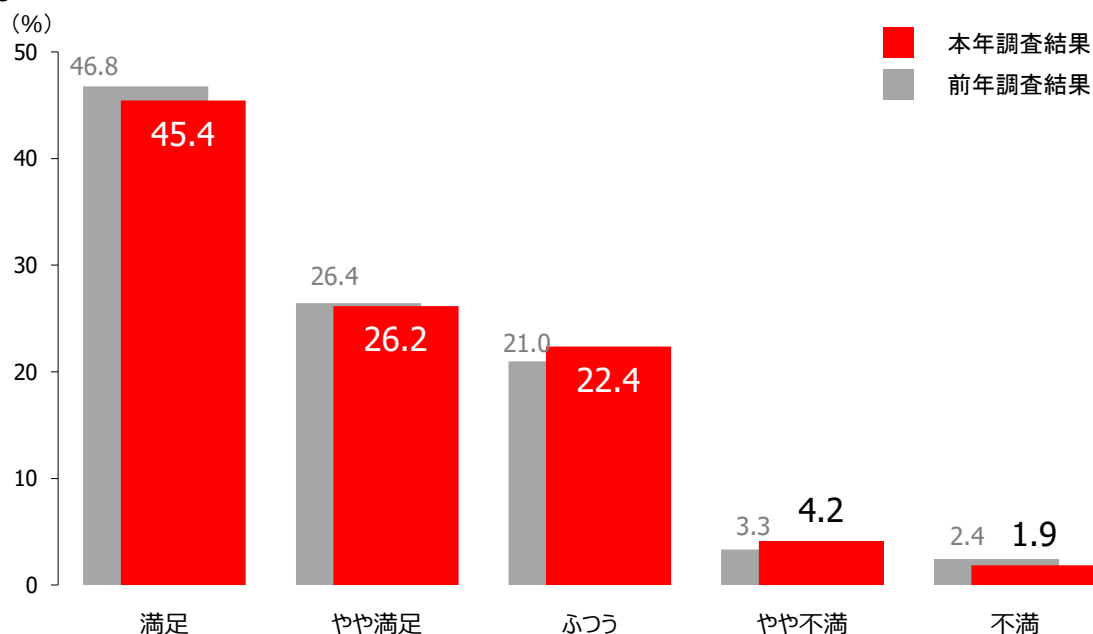


1. 弊行に対するお客さまの満足度

- 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。

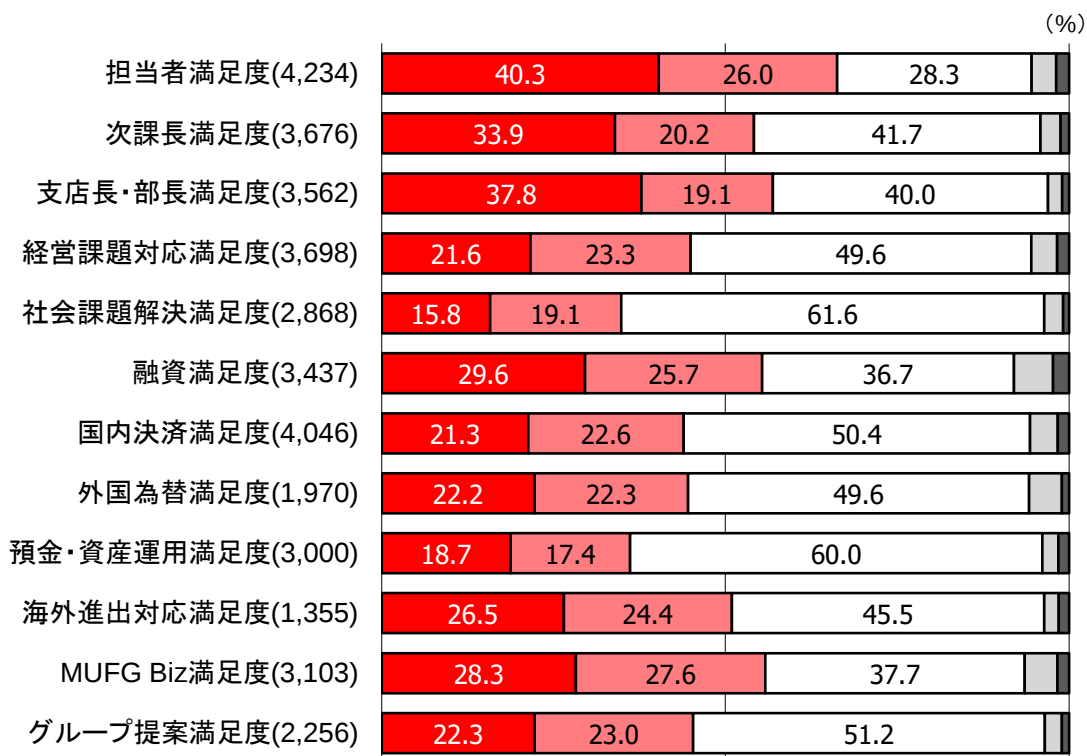
「総合的に見て、三菱UFJ銀行とのお取引に満足ですか」

n=4216



「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」

■ 満足 ■ やや満足 □ ふつう ■ やや不満 ■ 不満



注: ()内は回答数

2. 弊行の取り組みについて

- お客さまから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	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、お客さまの経営課題を解決できるビジネスパートナーをご紹介します。お客さまの課題解決をテーマとした各種商談会やASEANを中心にパートナーバンクとの共催による海外商談会の開催、オンラインビジネスマッチングサービス（Bizry）の提供等、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	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アドバイザー	事業承継・商圏拡大・資本金増強など、さまざまな目的で行われるM&A（買収・売却・合併、合弁、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	- 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。 □ 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・財務効率化のためのサービス（国内CMS）