



「お客さま本位の業務運営」にかかる“Webアンケート”の実施について

百十四銀行（頭取 綾田 裕次郎）は、お客さまの金融資産の安定的な成長の実現を目的に、「お客さま本位の業務運営」を実践するための基本方針*を策定し遵守しております。

今般、「お客さま本位の業務運営」の継続的な改善に活かすべく、当行受付担当者の対応や説明内容などに関するWebアンケートを実施させていただきます。お客さまは、お手持ちの携帯端末からインターネット上のアンケート専用ページにアクセスすることで、いつでもご意見をご回答いただけるようになります。また、店頭でも、タブレット端末からペーパーレスでアンケートに直接ご回答いただけます。

当行は、今後とも、お客さまの資産運用および資産形成のご支援に一層つとめてまいります。

*「お客さまの資産運用及び資産形成をご支援する業務の基本方針・取組方針」をホームページで公開しております。

記

【アンケート概要】

実施期間	2019年2月12日(火)～同4月30日(火) 以降も、定期的実施予定です。
目的	お客さまから幅広くご意見をいただき、「お客さま本位の業務運営」にかかる業務運営の継続的な改善に活かします。
対象	投資信託、一時払保険、金融仲介商品（仕組債等）をご購入いただいた個人のお客さま
質問内容	①商品ラインナップについて、②お客さまのご意向の把握について、③担当者の商品説明について、④担当者からの情報提供について、⑤応接態度について、⑥総合的評価
特色	ペーパーレス（専用Webページ上）で、短時間でご回答いただけます。店頭でも、タブレット端末からご回答いただけます。
備考	・上記実施期間にご回答いただいたお客さまへ、もれなく粗品をご用意しております。（アンケートへのご回答は実施期間中お1人さま1回とさせていただきます。） ・114ダイレクトで直接お取引いただいたお客さまは、対象外となります。

以上