

三菱UFJフィナンシャル・グループ  
お客さま満足度調査  
結果概要

2023年3月

株式会社 三菱UFJフィナンシャル・グループ

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、弊グループ『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。

弊グループは、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、今回、『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、弊グループの商品・サービスが、皆さまのお役に立っ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。

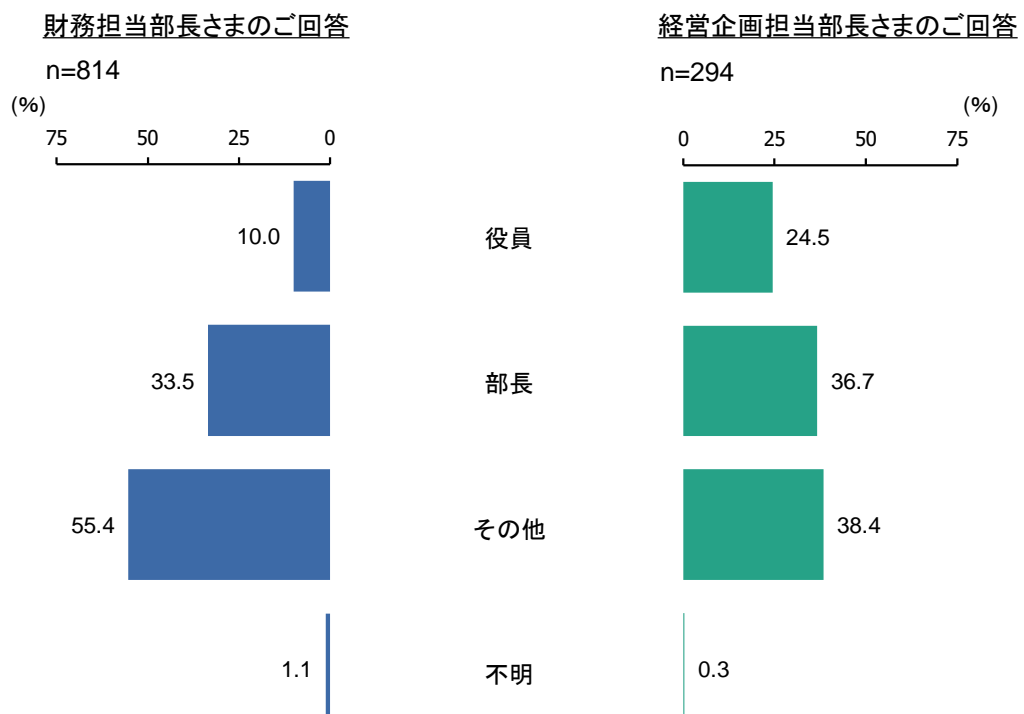
三菱UFJフィナンシャル・グループ

#### 【アンケートの概要】

- 調査手法 : 郵送で依頼、Webでご回答
- 調査対象 : 上場企業および弊グループ主要お取引先 5,447社
- 実施期間 : 2022年8月29日～10月11日
- 回収数 : 998社（回収率：18.3%）

※財務担当部長さま、経営企画担当部長さまのいずれかからのご回答（以降、nは回答数）

#### ご回答者のお役職



# 1. ご回答企業さまが関心のある経営課題について

- 財務担当部長さまは「金利・為替等財務リスクの軽減」、経営企画担当部長さまは「M&Aによる事業力補完」にそれぞれ最もご期待をいただいております。

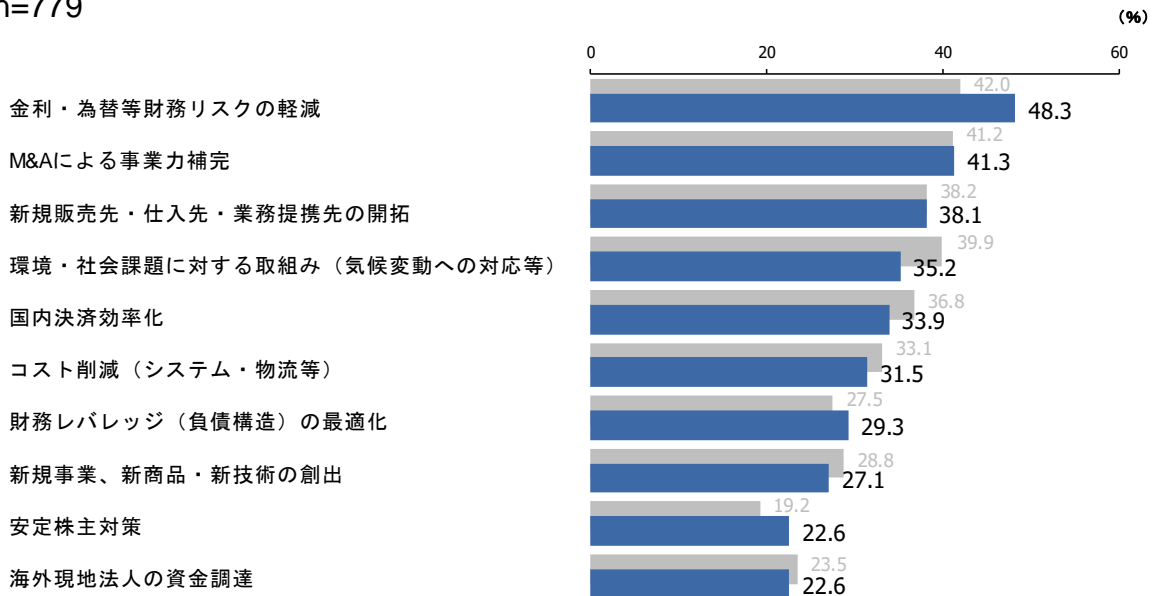
「貴社が金融機関に対応を期待する経営課題をお聞かせください」（複数回答可）

金融機関に対応を期待する経営課題 上位10項目

※灰色の棒グラフ・数字は前年調査結果（以降同様）

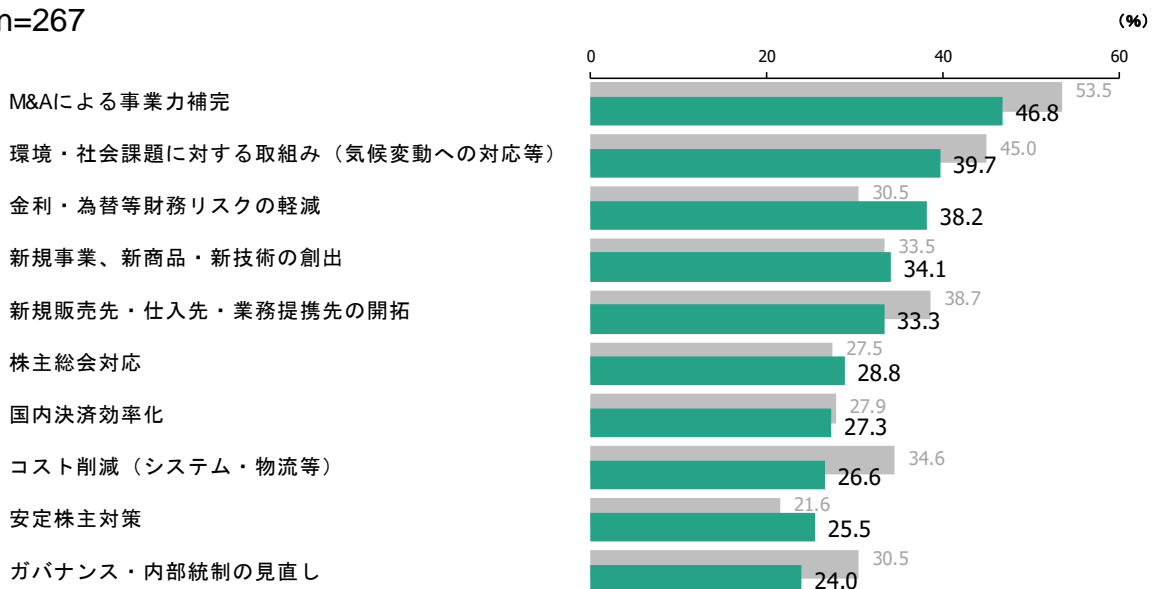
n=779

財務担当部長さまのご回答



n=267

経営企画担当部長さまのご回答

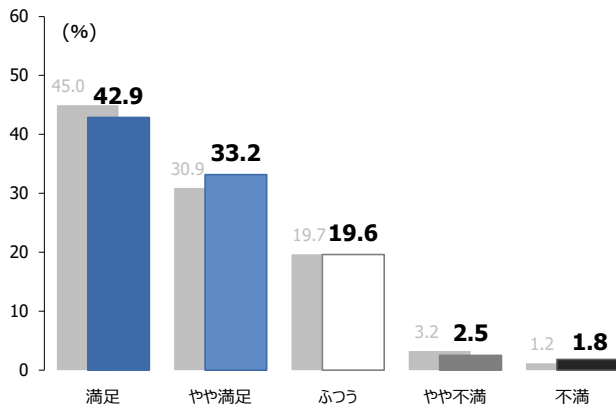


## 2-1. 三菱UFJ銀行に対する満足度

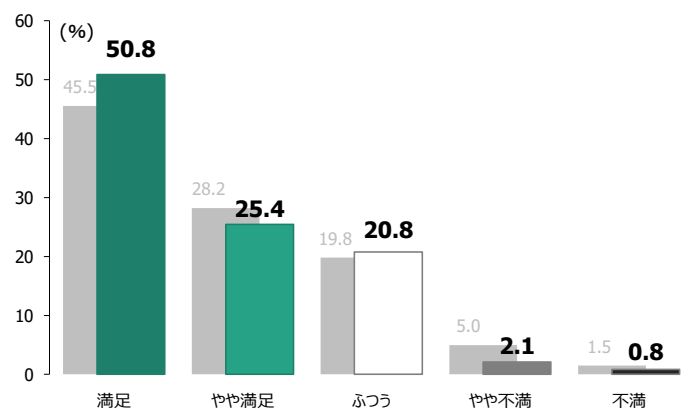
- 三菱UFJ銀行とのお取引に関する総合満足度をお伺いしたところ、財務担当部長さま/経営企画担当部長さまそれぞれの7割超から「満足」「やや満足」とのご評価をいただきました。

「三菱UFJ銀行に対する総合満足度をお聞かせください」

財務担当部長さまのご回答  
n=714



経営企画担当部長さまのご回答  
n=236

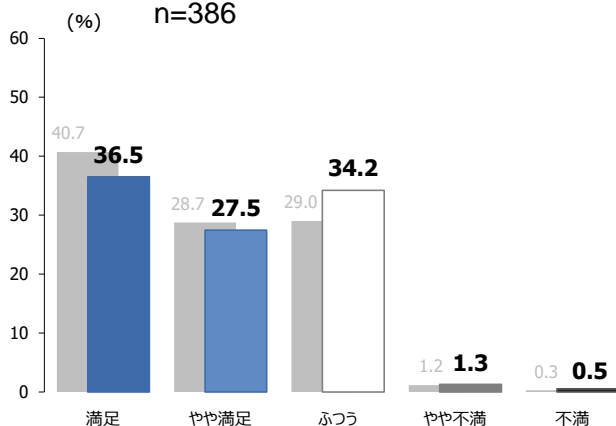


## 2-2. 三菱UFJ信託銀行に対する満足度

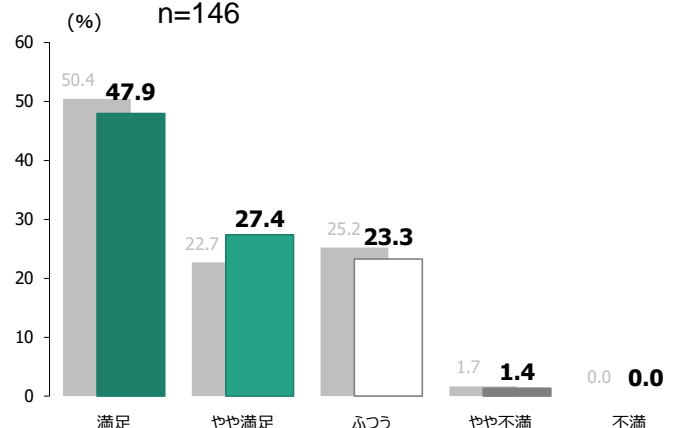
- 三菱UFJ信託銀行とのお取引に関する総合満足度をお伺いしたところ、財務担当部長さまの6割超から、また経営企画担当部長さまの7割超から「満足」「やや満足」とのご評価をいただきました。

「三菱UFJ信託銀行に対する総合満足度をお聞かせください」

財務担当部長さまのご回答  
n=386



経営企画担当部長さまのご回答  
n=146

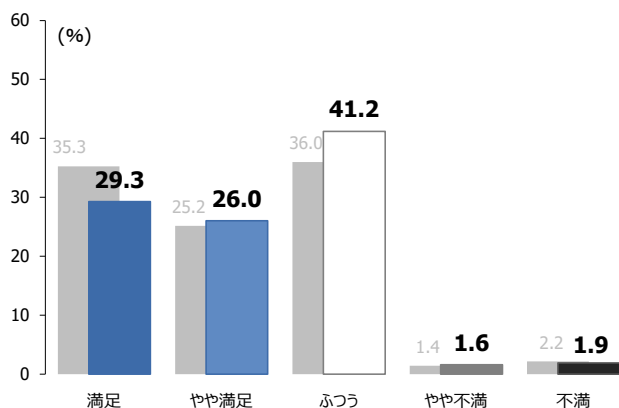


## 2-3. 三菱UFJモルガン・スタンレー証券に対する満足度

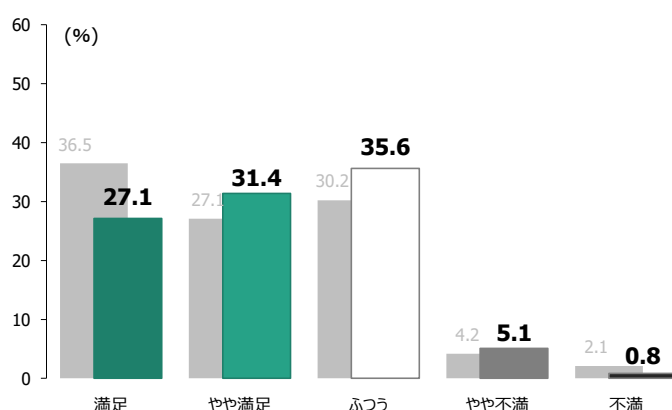
- 三菱UFJモルガン・スタンレー証券とのお取引に関する総合満足度をお伺いしたところ、財務担当部長さま/経営企画担当部長さまそれぞれの5割超から「満足」「やや満足」とのご評価をいただきました。

「三菱UFJモルガン・スタンレー証券に対する総合満足度をお聞かせください」

財務担当部長さまのご回答  
n=369



経営企画担当部長さまのご回答  
n=118

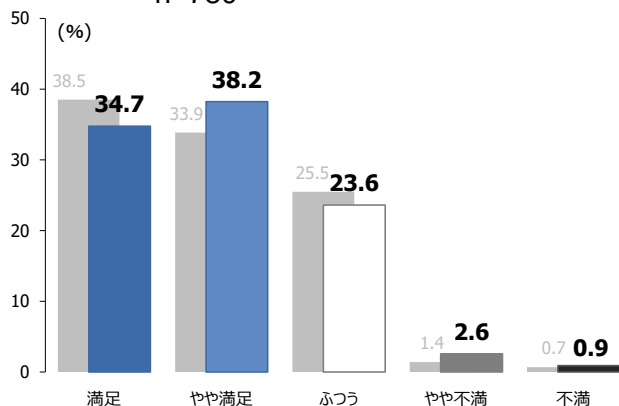


## 2-4. 三菱UFJフィナンシャル・グループに対する満足度

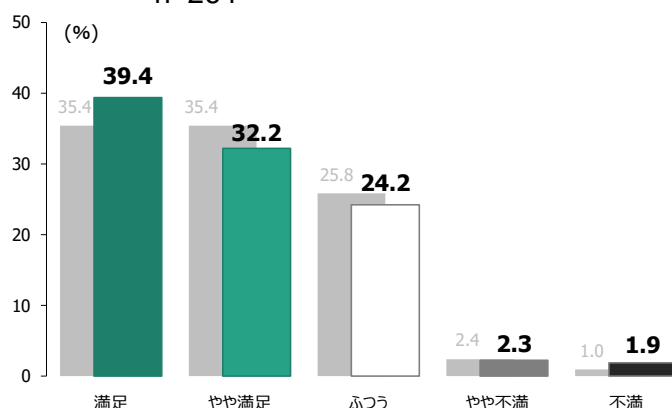
- 三菱UFJフィナンシャル・グループのお取引に関する総合満足度をお伺いしたところ、財務担当部長さま/経営企画担当部長さまそれぞれの7割超から「満足」「やや満足」とのご評価をいただきました。

「三菱UFJフィナンシャル・グループ全体に対する総合満足度をお聞かせください」

財務担当部長さまのご回答  
n=780



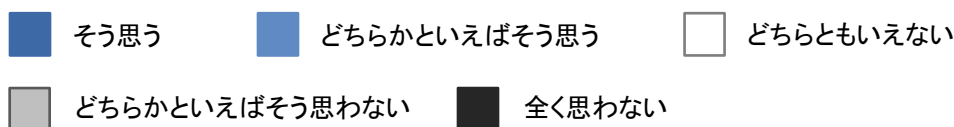
経営企画担当部長さまのご回答  
n=264



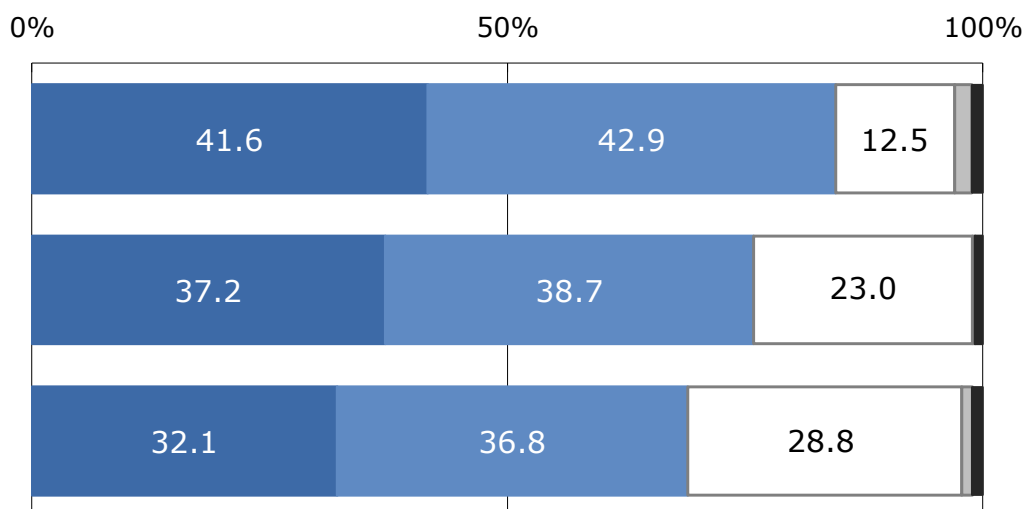
### 3. 三菱UFJフィナンシャル・グループ各社の お客さまの立場に立った判断・行動の実践

- 財務担当部長さま/経営企画担当部長さまともに、「(弊グループ各社の従業員が)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。

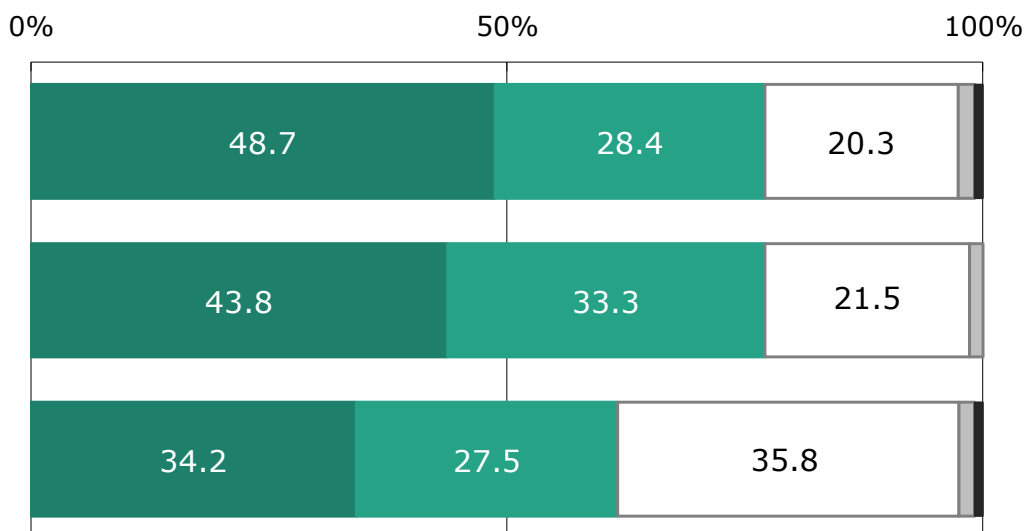
「三菱UFJフィナンシャル・グループ各社の従業員はお客さまの立場に立った判断・行動を実践しているか」



財務担当部長さまの「回答」



経営企画担当部長さまの「回答」



以上