

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

2025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。

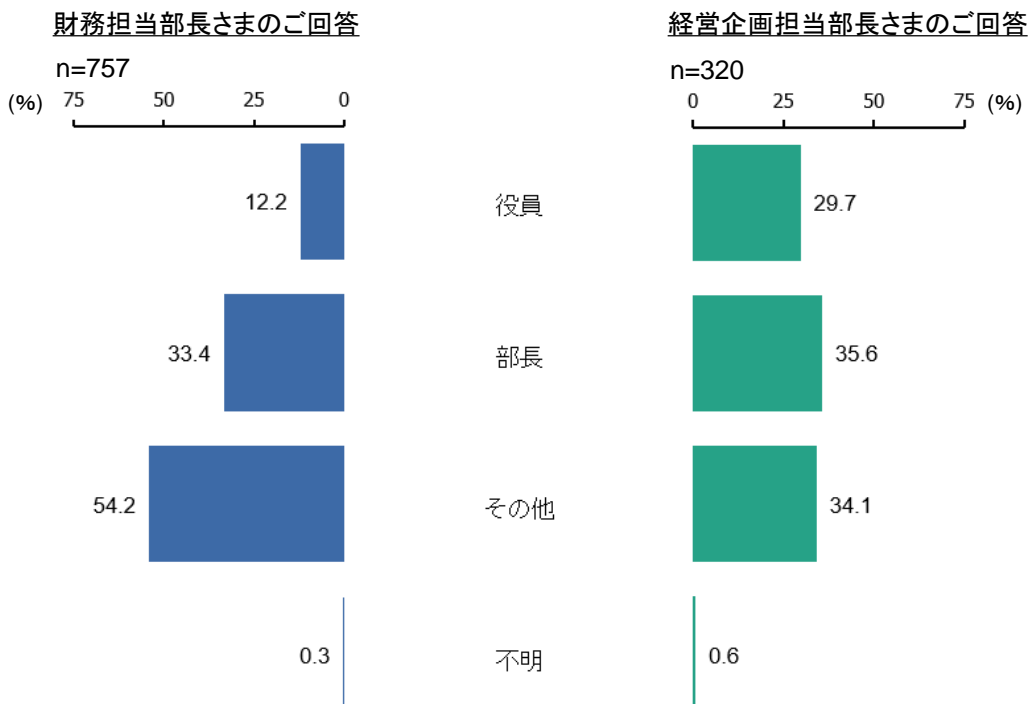
三菱UFJフィナンシャル・グループ

### 【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 5,555社
- 実施期間 : 2024年9月18日～10月17日
- 回収数 : 976社（回収率：17.6%）

※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。

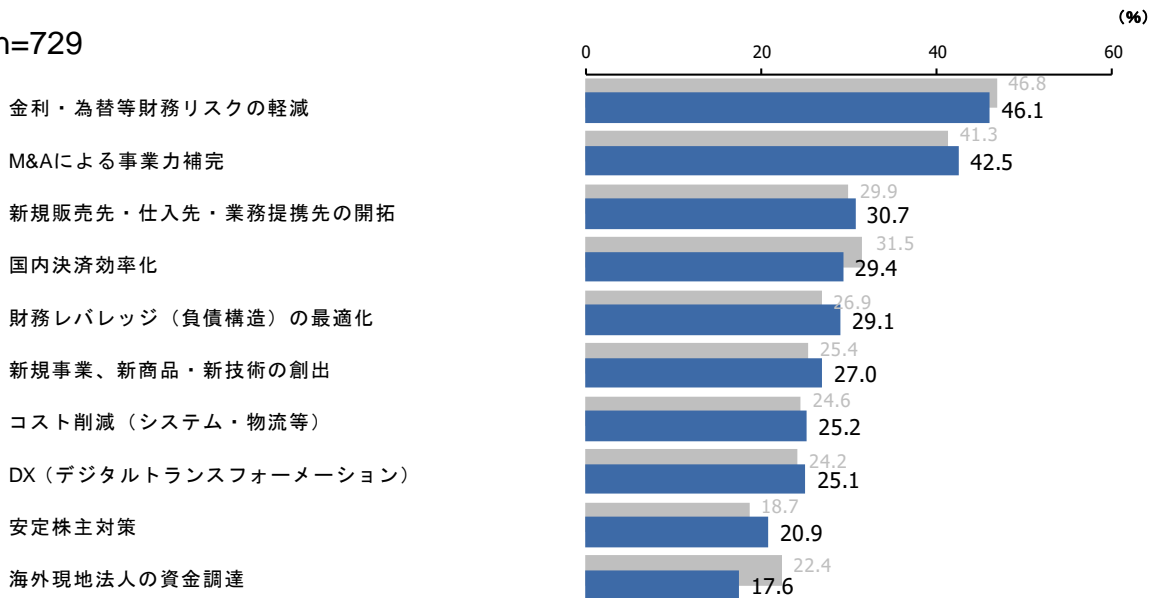
「貴社が金融機関に対応を期待する経営課題をお聞かせください」（複数回答可）

## 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）

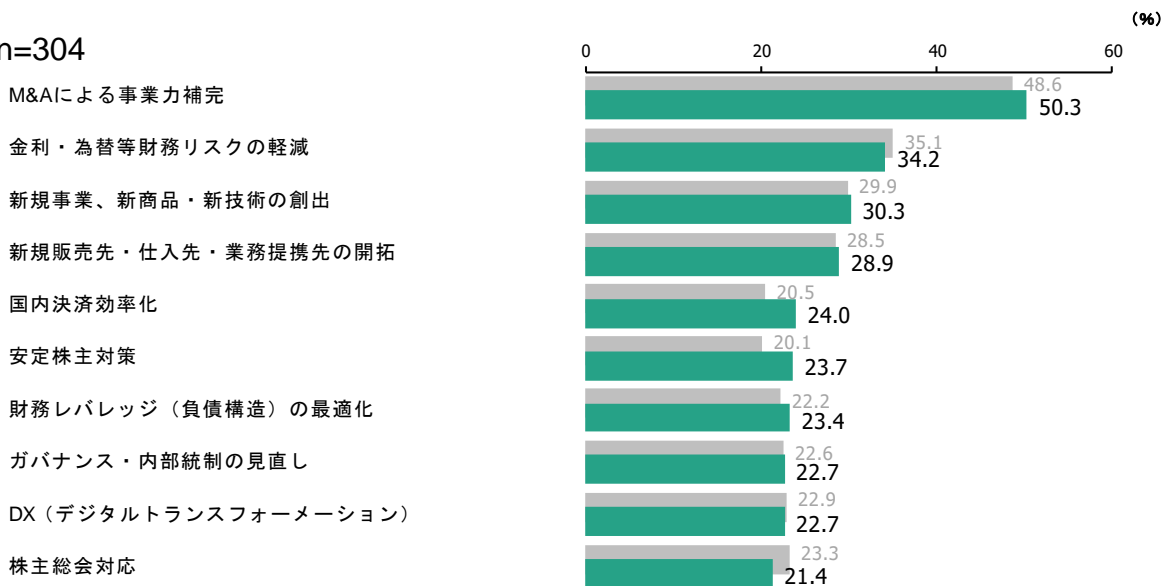
n=729

財務担当部長さまのご回答



n=304

経営企画担当部長さまのご回答

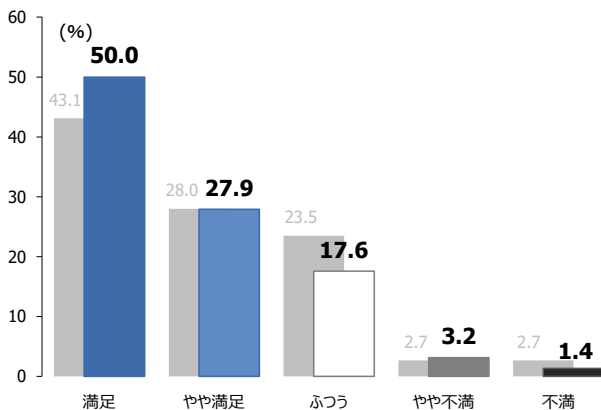


## 2-1. 三菱UFJ銀行に対する満足度

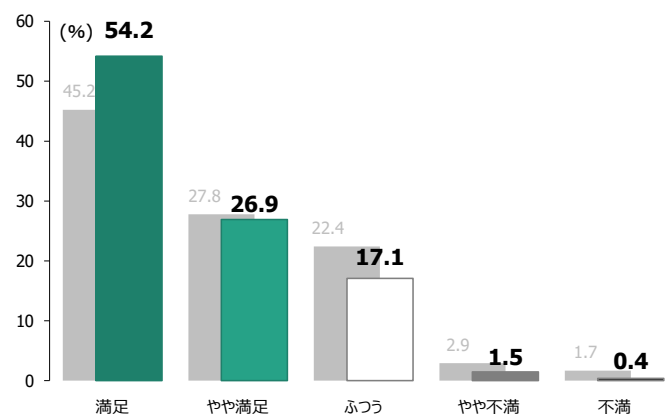
- 三菱UFJ銀行とのお取引に関する総合満足度をお伺いしたところ、財務担当部長さまの7割超から、また経営企画担当部長さまの8割超から「満足」「やや満足」とのご評価をいただきました。

「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=666



経営企画担当部長さまのご回答  
n=275

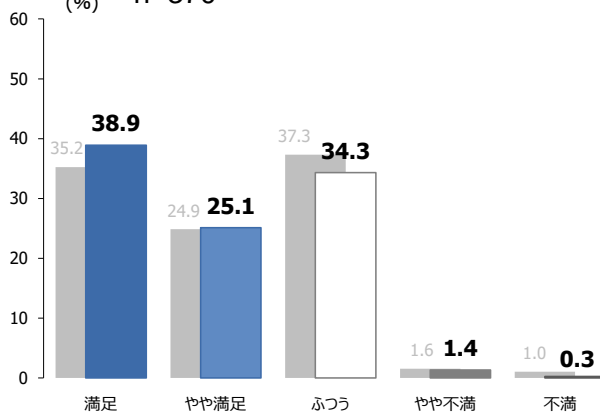


## 2-2. 三菱UFJ信託銀行に対する満足度

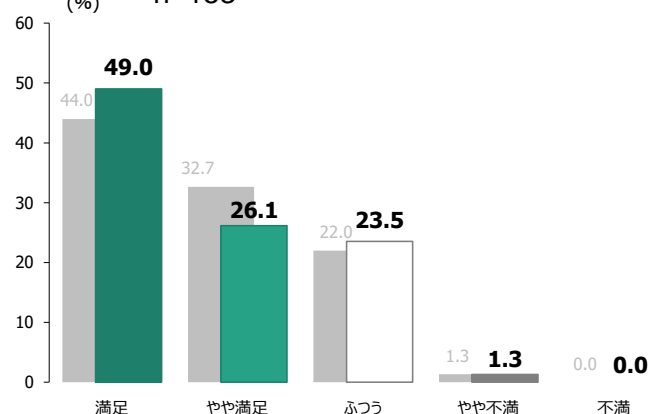
- 三菱UFJ信託銀行とのお取引に関する総合満足度をお伺いしたところ、財務担当部長さまの6割超から、また経営企画担当部長さまの7割超から「満足」「やや満足」とのご評価をいただきました。

「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=370



経営企画担当部長さまのご回答  
n=153

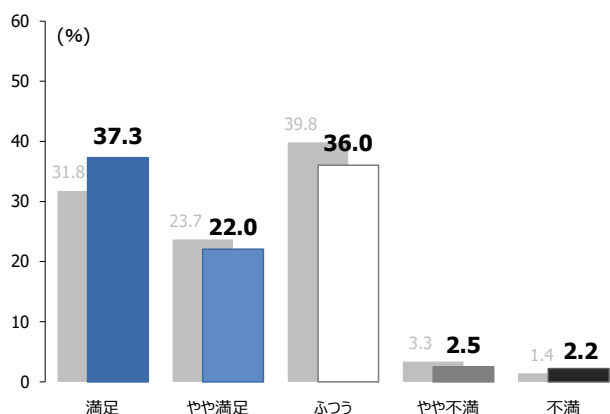


## 2-3. 三菱UFJモルガン・スタンレー証券に対する満足度

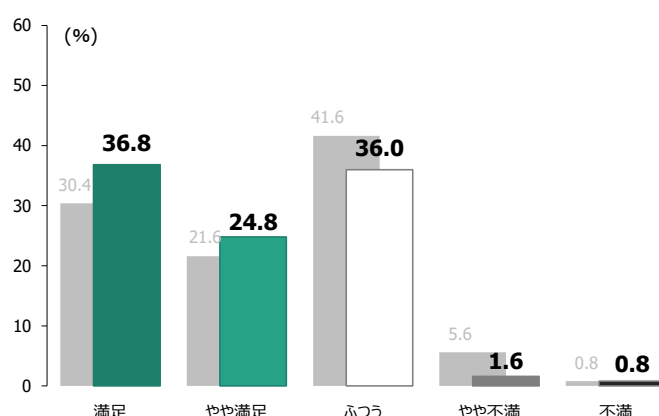
- 三菱UFJモルガン・スタンレー証券とのお取引に関する総合満足度をお伺いしたところ、財務担当部長さまの5割超から、また経営企画担当部長さまの6割超から「満足」「やや満足」とのご評価をいただきました。

「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=322



経営企画担当部長さまのご回答  
n=125

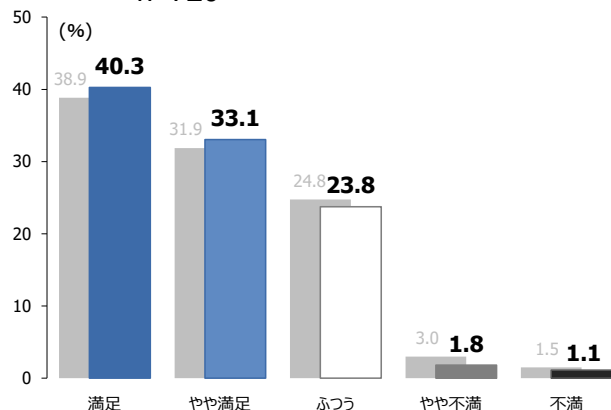


## 2-4. 三菱UFJフィナンシャル・グループに対する満足度

- 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=720



経営企画担当部長さまのご回答  
n=300

