

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

2026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。

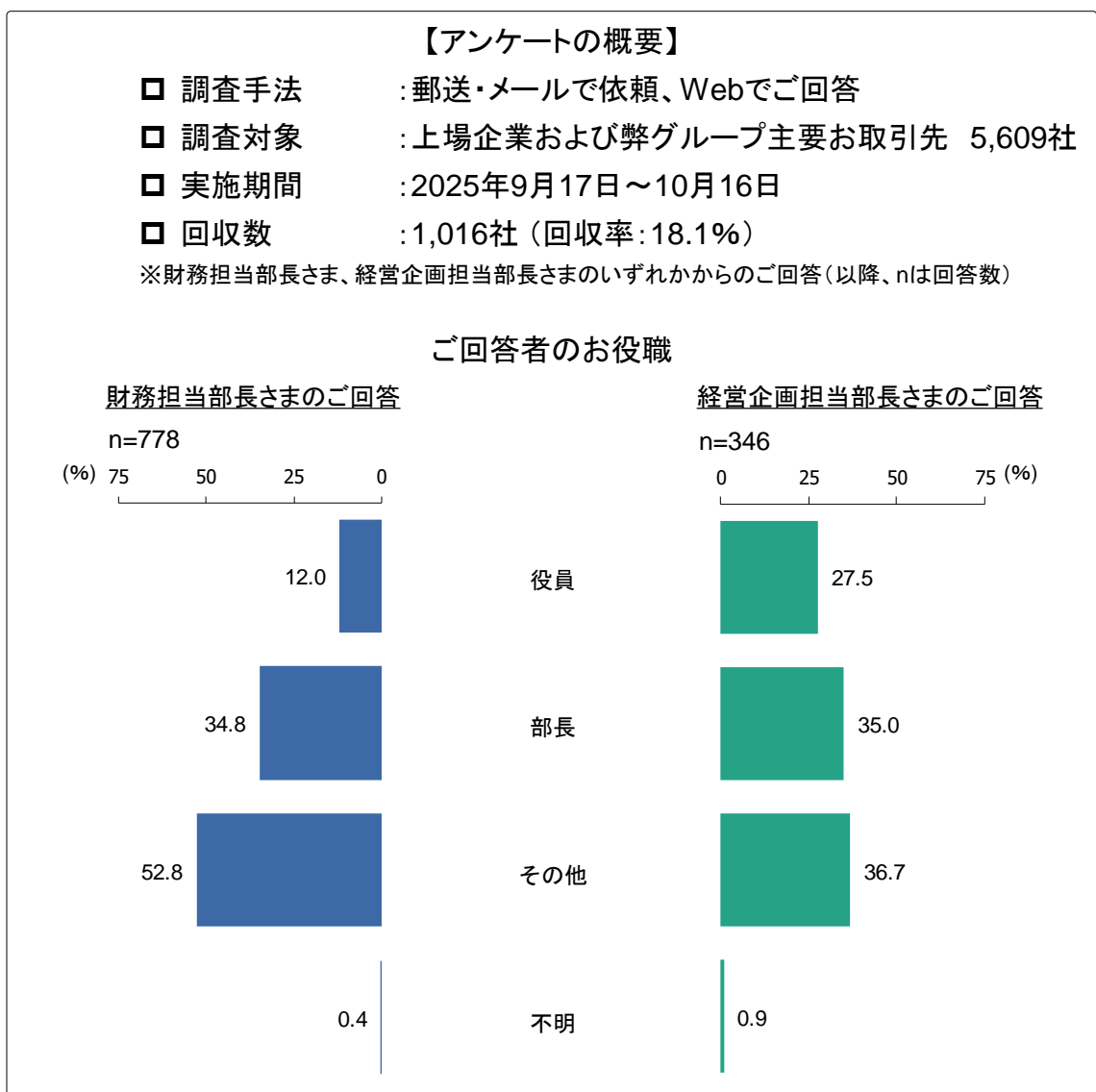
弊グループは、お客さまの立場になって考え、何ができるのかを追求し、「サービスの質」の向上に取り組んでおります。

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



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）

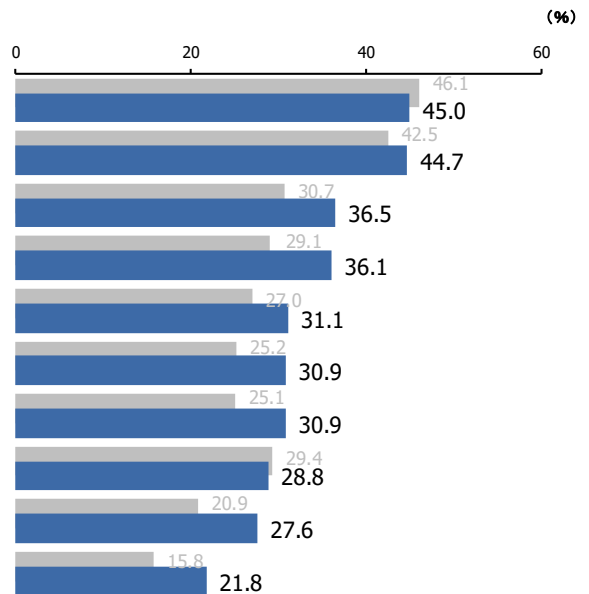
金融機関に対応を期待する経営課題 上位10項目

※灰色の棒グラフ・数字は前年調査結果（以降同様）

n=742

財務担当部長さまのご回答

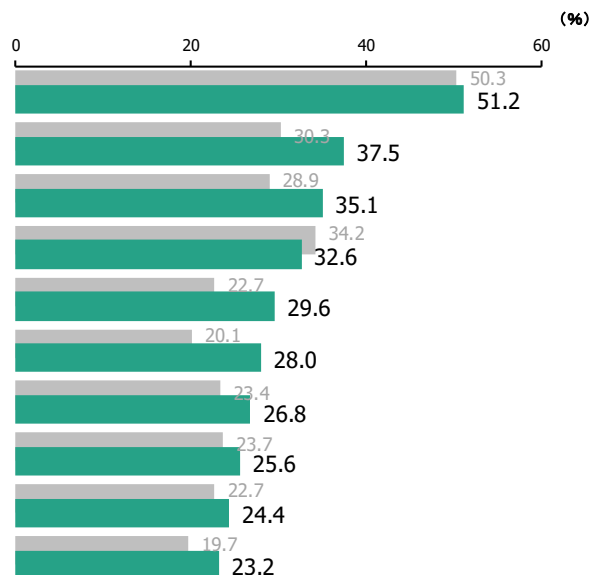
- 金利・為替等財務リスクの軽減
- M&Aによる事業力補完
- 新規販売先・仕入先・業務提携先の開拓
- 財務レバレッジ（負債構造）の最適化
- 新規事業、新商品・新技術の創出
- コスト削減（システム・物流等）
- DX（デジタルトランスフォーメーション）
- 国内決済効率化
- 安定株主対策
- ガバナンス・内部統制の見直し



n=328

経営企画担当部長さまのご回答

- M&Aによる事業力補完
- 新規事業、新商品・新技術の創出
- 新規販売先・仕入先・業務提携先の開拓
- 金利・為替等財務リスクの軽減
- DX（デジタルトランスフォーメーション）
- コスト削減（システム・物流等）
- 財務レバレッジ（負債構造）の最適化
- 安定株主対策
- ガバナンス・内部統制の見直し
- 国内外IR体制の見直し

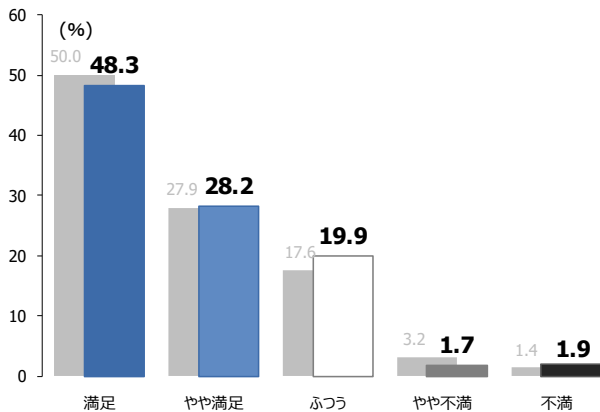


2-1. 三菱UFJ銀行に対する満足度

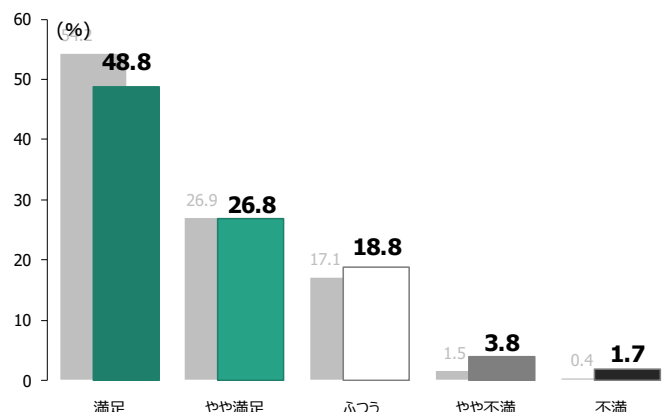
- 三菱UFJ銀行とのお取引に関する総合満足度をお伺いしたところ、財務担当部長さま/経営企画担当部長さまの7割超から「満足」「やや満足」とのご評価をいただきました。

「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=692



経営企画担当部長さまのご回答
n=287

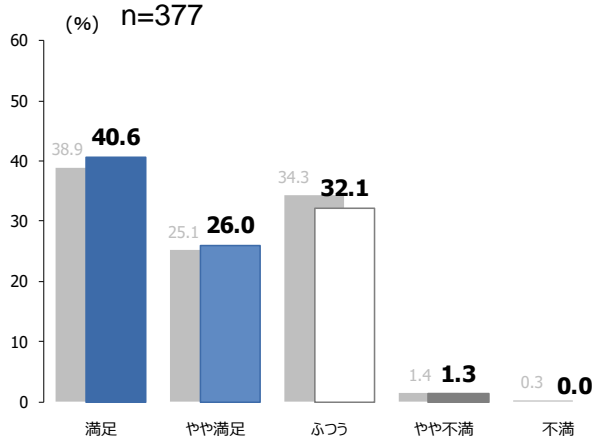


2-2. 三菱UFJ信託銀行に対する満足度

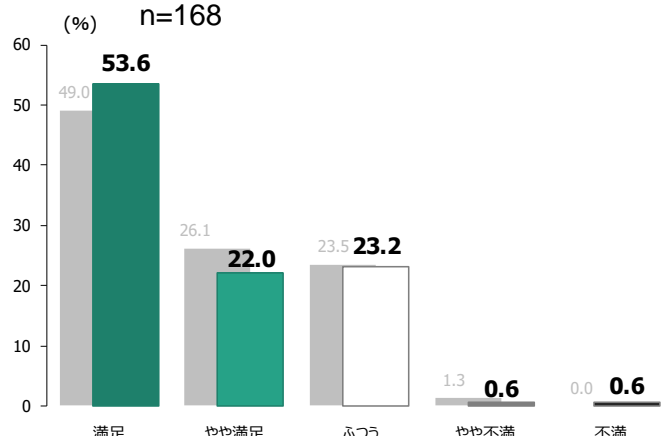
- 三菱UFJ信託銀行とのお取引に関する総合満足度をお伺いしたところ、財務担当部長さまの6割超から、また経営企画担当部長さまの7割超から「満足」「やや満足」とのご評価をいただきました。

「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=377



経営企画担当部長さまのご回答
n=168

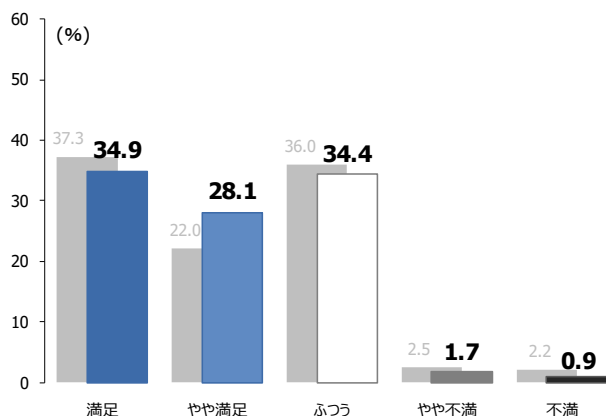


2-3. 三菱UFJモルガン・スタンレー証券に対する満足度

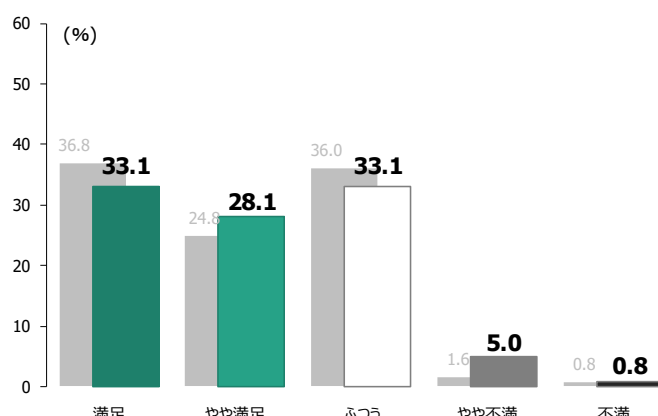
- 三菱UFJモルガン・スタンレー証券とのお取引に関する総合満足度をお伺いしたところ、財務担当部長さま/経営企画担当部長さまの6割超から「満足」「やや満足」とのご評価をいただきました。

「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=352



経営企画担当部長さまのご回答
n=121

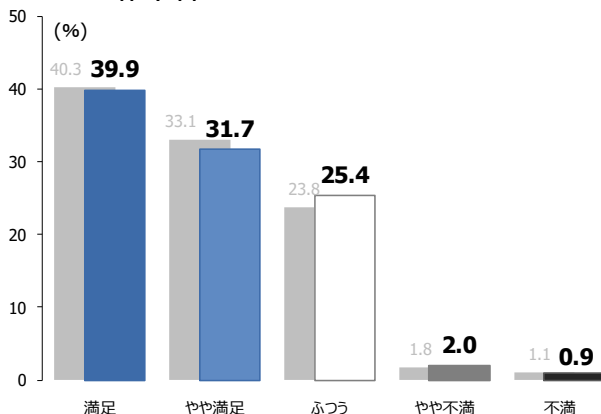


2-4. 三菱UFJフィナンシャル・グループに対する満足度

- 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=741



経営企画担当部長さまのご回答
n=323

