

2020年8月3日

各位

株式会社 北海道銀行

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査「住宅ローン」の結果について ～北海道部門において5年連続で第1位を獲得～



北海道銀行（頭取 笹原 晶博）は、株式会社 oricon ME（代表取締役社長 小池 恒、以下「オリコン」）が実施した「2020年 オリコン顧客満足度®調査『住宅ローン 北海道部門』」において、5年連続で第1位を獲得しましたのでお知らせします。

オリコン顧客満足度®調査は、自社商品を提供する銀行123社について、実際のサービス利用者を対象にオリコンが実施した調査です。当行は北海道部門で1位のほか、評価項目別「団体信用生命保険の充実さ」で全国の対象企業の中で4位の評価となりました。

今回、高い評価をいただいた当行の団体信用生命保険は、ガンや脳卒中など重篤な病気をカバーする8疾病保障から、インフルエンザや熱中症など日常のほぼすべての病気やケガも保障する全疾病保障まで、長期にわたる住宅ローンのご返済にも安心の充実した保障ラインナップを取り揃えています。

また、当行ではIT技術の活用によるペーパーレスの電子契約サービスを全店でご利用いただくことができるなど、今後もお客さまのニーズに応じた住宅ローン商品をご用意し、ご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。

### 記

#### 1. 調査の概要

【調査形態】	インターネット調査
【調査回答者】	17,793人
【調査対象企業数】	123社
【調査期間】	2020/3/16～2020/3/25、2019/4/11～2019/4/22、2018/5/15～2018/5/24
【調査対象者】	過去5年以内に住宅ローンの新規借入れ、もしくは、借り換えを行った人で、「融資（借入）を現在受けている人」を対象。
【評価項目】	商品内容/担当者/団体信用生命保険の充実さ/付帯サービス/手続き/金利/手数料・保証料/繰り上げ返済/サイトのわかりやすさ

#### 2. 該当するSDGsの目標



SDGsは Sustainable Development Goals の略称で、2015年に国連で採択された2030年までに達成すべき17の目標と169の具体的なターゲットを定めた「持続可能な開発目標」です。ほくほくフィナンシャルグループは、2019年4月に「SDGs宣言」を表明しました。

以上

<本件に関するお問い合わせ先>

北海道銀行 リテール推進部 金口・齊藤 TEL 011-233-1022  
広報CSR室 小山・西東 TEL 011-233-1005