

平成20年7月

お客様各位

多摩信用金庫

平成19年度中に実施したお客さま満足度の向上に向けた取組みについて

当金庫が平成19年度においてお客さま満足の向上を図るために取組んだ施策として、「Ⅰ. お客さまの声を踏まえて経営改善を行った項目等」、「Ⅱ. お客さまの声を把握する取組み」の実施について下記の通りお知らせいたします。

Ⅰ. お客さまの声を踏まえて経営改善を行った項目等

当金庫では、店頭やお客さま担当およびアンケートやホームページ等に、お客さまからお寄せいただいたご意見をもとに、次のような経営改善策を行っております。

カード犯罪が多発する社会環境下、カードの不正利用を防止する機能やサービスを充実して欲しいとのご要望をいただき、平成19年6月20日にICチップを搭載した「ICキャッシュカード」「ICジョイントカード」の取扱を開始し、同時に、生体認証による本人確認システムの導入を行いました。

- ① 昨年実施した「子育て意識調査」で顕在化した、「子どもたちにのびのびとした自然体験をさせたい」「子育てから解放される時間を作りたい」「子育てをしている母親との情報交換をしたい」といったご意見を具現化するイベントとして、平成19年8月2日～5日の4日間、「夏休み親子自然体験ひ・の・は・ら」を東京都檜原村で実施しました。
- ② 投資信託や外貨預金など多様な資産運用について詳しく知りたい、休日などにゆっくりと相談したいなどといったご要望や、昨年開設したコンサルティング特化型店舗「すまいるプラザ」の充実を求める声にお応えし、平成19年10月10日ルミネ立川内の出張所を改装し、営業時間を拡大、土日も営業する「すまいるプラザ立川」としてオープンしました。
- ③ 「すまいるプラザ」だけではなく、いつものたましんでもゆっくりと相談したいとのご意見を受け、平成19年10月1日本店・国分寺支店・調布支店・三鷹下連雀支店・八王子四谷支店のロビーに「すまいるカウンター」を本格設置しました（すまいるカウンターは平日の午前9時から午後3時までの営業となります）。

- ④ 団塊世代の方々や、中小企業経営者の方々が楽しく健康維持・増進できる企画を求め
るご要望にお応えし、「多摩コミュニティーカップアマチュアゴルフトーナメント(愛
称：多摩カップ)をスタート、平成19年12月10日に決勝大会を開催しました。
- ⑤ 病気や怪我に対する不安を解消するための保険など、幅広い保険商品をたましんで取
り扱って欲しいとのご要望を受け、平成20年2月1日から東日本の信用金庫では初
となるがん保険、医療保険のお取扱を「すまいるプラザ」3店舗で開始しました。
- ⑥ ATM網の充実に対するご期待お応えし、平成19年度には5箇所のATMを設置し
ました。
- (ア) ぐりーんうおーく多摩内・・・・・・・・平成19年 4月18日
 - (イ) 拝島駅構内・・・・・・・・平成19年 8月24日
 - (ウ) 立川駅北口・・・・・・・・平成19年10月 4日
 - (エ) イオンモール日の出内・・・・・・・・平成19年11月23日
 - (オ) コモディイイダ三鷹店向かい・・・・平成19年12月 5日
- ⑦ 多摩には理系の大学だけでなく文系の大学もたくさんあるのでそのノウハウも活か
せないのかとのご意見をいただき、平成18年に実施した「産学連携ビジネス DAY in
一橋大学」を継続して欲しいとのご要望を受け、平成19年11月17日にも『産学
連携ビジネス DAY in 一橋大学』を開催しました。
- ⑧ ビジネスマッチングについては大がかりなマッチングイベントだけでなく、販路拡大
のためにスーパーマーケットや百貨店を紹介してほしいとの声をいただき、平成19
年1月に個別の商談会を実施し、その後継続して開催しました。
- ⑨ 「多摩のとおきのお土産をみつきたい」というご意見をいただき、多摩地域の食
品の名品を選ぶ『多摩の逸品コンテスト』を平成19年7月9日・10日に開催した
「多摩の物産&輸入品商談会'07」にて行い、来場のお客さまによる審査で4点の
『多摩の逸品』を選定し、情報発信のお手伝いをしています。
- ⑩ 企業の人材確保が難しくなっているとのご相談を受け、平成19年12月5日、「ワ
ークチャンスフェア2007」に参加企業の紹介を行いました。また、東京高専や明
星大学など、教育機関と連携・協力し、地域で学ぶ学生に地域企業に対する理解を深
めていただくきっかけづくりを行っています。

II. お客様の声を把握するしくみ

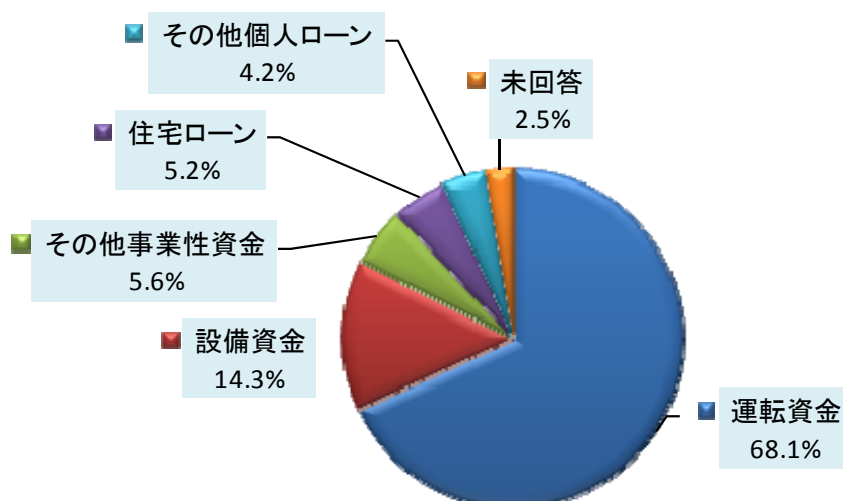
新規貸出先に対するお客様の満足度に関するアンケートを毎月実施しております。平成19年1月より12月までの新規貸出先に対する満足度調査の結果概要は下記のとおりです。

回答について

- 対象7,896件（前年比578件増）に対し、回答2,477件（前年比366件増）、回答率は31.4%（前年比2.6%増）です。
- 回答数の88.1%（前年比3.8%増）が、事業性融資をご利用いただいたお客様で、うち運転資金のご利用者は77.4%（前年比▲0.6%）となっていますが、運転資金利用者は299件、事業性融資利用者全体で402件ほど増加しています。

| 融資・ローンの内訳 | | 回答数 | 計 |
|-----------|----------|-------|-------|
| 事業性融資 | 運転資金 | 1,688 | 2,182 |
| | 設備資金 | 355 | |
| | その他事業性資金 | 139 | |
| 個人向け融資 | 住宅ローン | 129 | 232 |
| | その他個人ローン | 103 | |
| 未回答 | | 63 | 63 |
| 合計 | | | 2,477 |

融資・ローン種類別の内訳



各比較は小数点第2位を四捨五入しております。

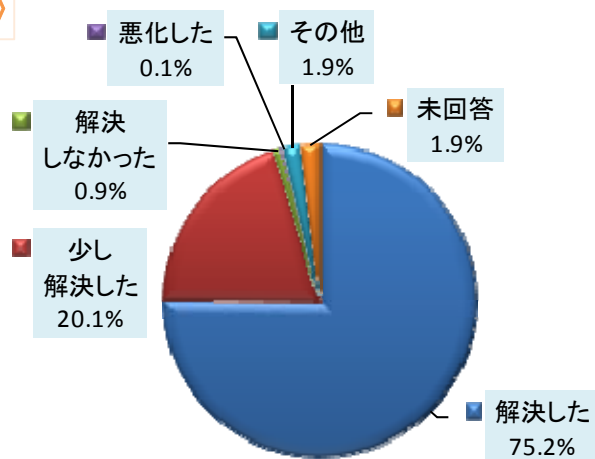
- 平成19年8月実行分より、新たに作成したアンケート用紙で送付しました。そのため、アンケート質問項目に新たに取り入れた項目、削除された項目があり、1月～7月実行分・8月～12月実行分と表示しております。変わらない項目は、無表示としております。

課題解決について

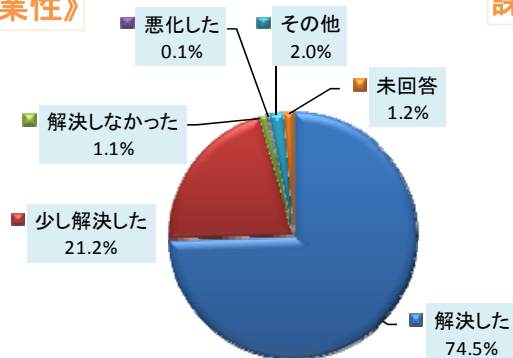
● 平成19年8月実行分より、新たに加わった質問項目です。

● ご融資をご利用いただくことで、お客さまが直面されていた悩みや課題が“解決した”75.2% “少し解決した”20.1%となり、融資をご利用いただいたことで、約95.3%のお客さまの課題を解決できた結果となりました。

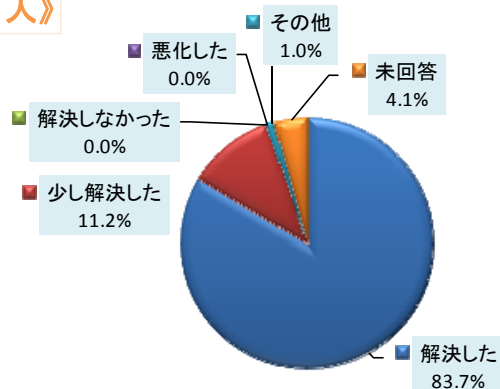
課題解決《全体》



課題解決《事業性》



課題解決《個人》



融資をご利用いただいた全てのお客さまが“解決した”となるよう、お客さまの課題を共有し、将来を共有できる課題解決に努めていくことで、地域での金庫の存在価値を高めていきたいと考えます。

職員の対応について

相談

“親身” “やや親身” を合わせると、86.1%（前年比2.4%増）。事業性融資：86.6%（前年比2.5%増）、個人向け融資：83.2%（前年比▲1.2%）となっています。

提案

“早い” “やや早い” を合わせると、80.3%（前年比3.0%増）。事業性融資は81.6%（前年比3.3%増）、前年と同様で企業のお客さまからの評価は上がっていますが、個人向け融資は72.4%（前年比▲1.4%）で、個人のお客さまの評価は下降しています。

約束

“守る” “やや守る” を合わせると、86.7%（前年比2.7%増）。

説明

“親切” “やや親切” を合わせると、84.5%（前年比3.2%増）。しかし、個人向け融資が前年よりも▲0.9%となり企業のお客さまと個人のお客さまに格差ができました。

態度・言葉遣い

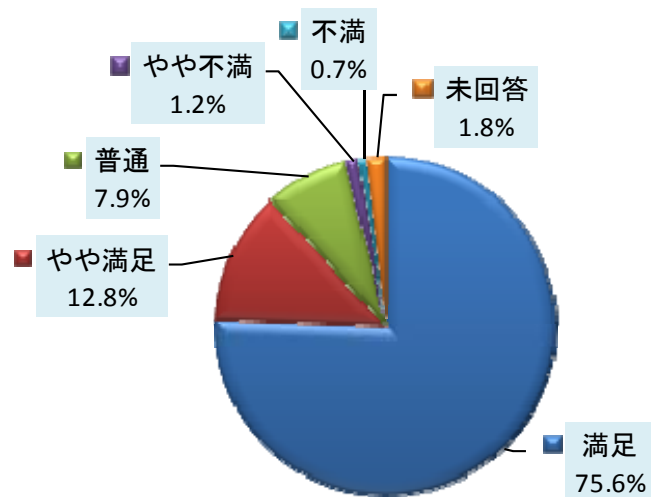
“丁寧” “やや丁寧” を合わせると、88.3%（前年比3.6%増）。前年に、対前年比で唯一悪化した項目でしたが、今回は好転しました。

職員対応の総合評価

“満足” “やや満足” を合わせると、88.3%（前年比3.5%増）。事業性融資は89.2%（前年比3.9%増）となりましたが、個人向け融資は82.3%（前年比▲1.4%）となりました。

| 職員の対応総合満足度 | | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 未回答 | 合計 |
|------------|----------|------|------|-----|------|----|-----|------|
| 事業性融資 | 運転資金 | 1285 | 224 | 136 | 8 | 6 | 21 | 1680 |
| | 設備資金 | 257 | 47 | 30 | 10 | 1 | 9 | 354 |
| | その他事業性資金 | 114 | 11 | 10 | 1 | 2 | 1 | 139 |
| 個人向け融資 | 住宅ローン | 89 | 17 | 10 | 6 | 5 | 2 | 129 |
| | その他個人ローン | 74 | 11 | 8 | 5 | 2 | 3 | 103 |
| 未回答 | | 53 | 6 | 2 | 0 | 2 | 9 | 72 |
| 合計 | | 1872 | 316 | 196 | 30 | 18 | 45 | 2477 |

職員の対応総合満足度



『職員の対応』が、全体的に好転していますが、企業のお客さまへの対応が上昇しているにもかかわらず、個人のお客さまへの対応は下降しています。

事業性融資の好評に慢心することなく、企業のお客さまからの高い期待に応えつつ、地域の個人のお客さまからの声を真摯に受け止め、地域の全てのお客さまの課題を共有し、直面している課題を解決できるよう努めてまいります。

利用動機と商品について

📌 利用動機

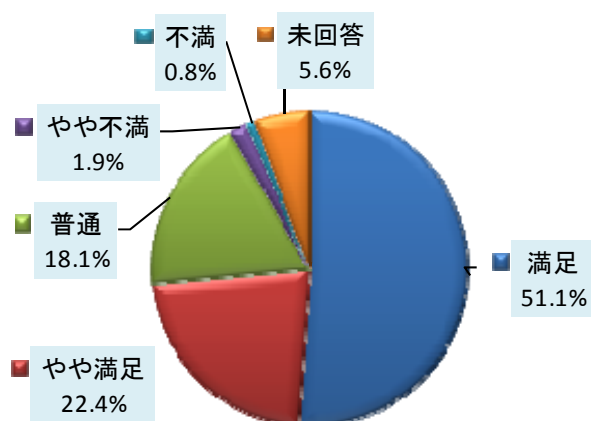
- 当金庫で融資をご利用いただいた理由は、『従来からの取引があるから』が40.9%（前年比▲8.0%）が前年よりトップで、事業性融資41.5%（前年比▲7.7%）、個人向け融資33.8%（前年比▲13.4%）となりました。前年同様に第2位は『親切に相談に乗ってくれるから』18.3%（前年比3.4%増）になっています。また、『提案が適切だったから』も前年同様、全体の約1割強となっています。新たに加わった項目の『たましんの融資姿勢（課題解決の手段）が気に入っているから』は、全体の2.1%となりました。
- 融資をご利用いただくにあたり、他の金融機関の商品との比較の有無は、73.2%（前年比1.5%増）のお客さまが“比較していない”と回答されており、他金融機関と比較されず、当金庫の融資をご利用いただくお客さまが、前年より上昇しております。なお、“比較した”他の金融機関は、前年同様に都市銀行が42.7%（前年比▲6.1%）、続いて信用金庫が21.8%（前年比3.3%増）となりました。

📌 商品

- 利用した商品に対する満足度は、総合的には“満足”“やや満足”を合わせると、事業性融資は74.0%（前年比▲0.2%）となり、個人向け融資は72.0%（前年比▲0.1%）となりました。
- 手続きについては、“満足”“やや満足”を合わせると、全体で72.0%（前年比6.2%増）で、事業性融資は66.0%（前年比7.0%増）となり、個人向け融資は66.0%（前年比1.2%増）となりました。“不満”“やや不満”は4.6%（前年比▲0.3%）でした。
- 融資金額については、“満足”“やや満足”を合わせると、全体で68.3%（前年比5.3%増）で、事業性融資は68.4%（前年比6.0%増）となり、個人向け融資は71.6%（前年比3.5%増）となりました。“不満”“やや不満”は3.4%（前年比▲0.2%）でした。
- 融資期間については、“満足”“やや満足”を合わせると、全体で65.3%（前年比8.7%増）で、事業性融資は65.3%（前年比8.2%増）となり、個人向け融資は67.7%（前年比11.3%増）となりました。“不満”“やや不満”は2.0%（前年比▲0.3%）でした。
- 金利については、“低い”“やや低い”を合わせると、事業性融資は27.7%（前年比4.0%増）となり、個人向け融資は21.6%（前年比13.1%増）と上昇しました。“高い”“やや高い”を合わせると、全体で23.2%（前年比▲2.1%）事業性融資は22.8%（前年比▲1.6%）となり、個人向け融資は25.9%（前年比▲5.0%）となり、前年を下回りました。

| 商品の総合満足度 | | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 未回答 | 合計 |
|----------|----------|------|------|-----|------|----|-----|------|
| 事業性融資 | 運転資金 | 860 | 397 | 311 | 30 | 13 | 77 | 1688 |
| | 設備資金 | 183 | 76 | 60 | 7 | 2 | 27 | 355 |
| | その他事業性資金 | 75 | 24 | 23 | 3 | 1 | 13 | 139 |
| 個人向け融資 | 住宅ローン | 64 | 30 | 24 | 3 | 3 | 5 | 129 |
| | その他個人ローン | 52 | 21 | 18 | 3 | 1 | 8 | 103 |
| 未回答 | | 32 | 8 | 12 | 2 | 1 | 8 | 63 |
| 合計 | | 1266 | 556 | 448 | 48 | 21 | 138 | 2477 |

商品の総合満足度



“従来から取引があるから”が前年、前々年に続き首位を占めています。日頃の取引から融資を申し込む動機となっていることから、他行との比較は特に行われていないことが伺われます。

商品の満足度は、一昨年より続いていた下降傾向が、今回は改善されており、特に個人のお客さまからは高い評価を得ています。また、不満の高まる金利の割高感も今回は見受けられず、融資金額においても満足度が上昇しています。

しかし、商品に対して“満足”と回答くださったお客さまは約50%と、一昨年、前年と同じ状態が続いています。

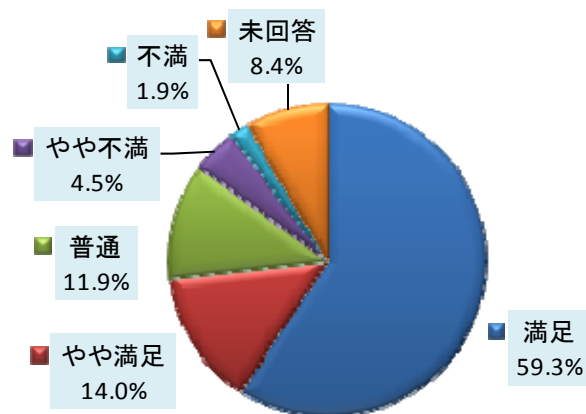
日ごろのお付き合いから、優先して当金庫をご利用くださるお客さまのご期待に応えられるようお客さまの課題を共有し、お客さまの幸せづくりに努めてまいります。

応諾の期間とその満足度について

- 融資申し込みから応諾までの期間は、全平均で15.3日（前年は14.7日）、最多日数は事業性融資、個人向け融資共に10日、次いで7日となりました。
- 応諾までにかかった期間に対する満足度は“満足”“やや満足”を合わせると73.3%（前年比1.4%増）となり、内訳として、事業性融資は73.9%（前年比1.0%増）、個人向け融資は69.0%（前年比3.0%増）となりました。一方、“不満”“やや不満”は6.5%（前年比▲1.0%）と低くなりました。事業性融資は6.0%（前年比3.0%増）と微増しましたが、個人向け融資は11.2%（前年比▲2.0%）と前年に続き微減しました。

| 商品の総合満足度 | | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 未回答 | 合計 |
|----------|----------|------|------|-----|------|----|-----|------|
| 事業性融資 | 運転資金 | 1018 | 243 | 200 | 67 | 28 | 132 | 1688 |
| | 設備資金 | 203 | 47 | 46 | 22 | 5 | 32 | 355 |
| | その他事業性資金 | 84 | 17 | 13 | 4 | 5 | 16 | 139 |
| 個人向け融資 | 住宅ローン | 72 | 15 | 20 | 5 | 8 | 9 | 129 |
| | その他個人ローン | 61 | 12 | 9 | 12 | 1 | 8 | 103 |
| 未回答 | | 30 | 12 | 7 | 2 | 1 | 11 | 63 |
| 合計 | | 1468 | 346 | 295 | 112 | 48 | 208 | 2477 |

融資応諾期間の満足度



再度利用と利用ポイントについて

再度利用

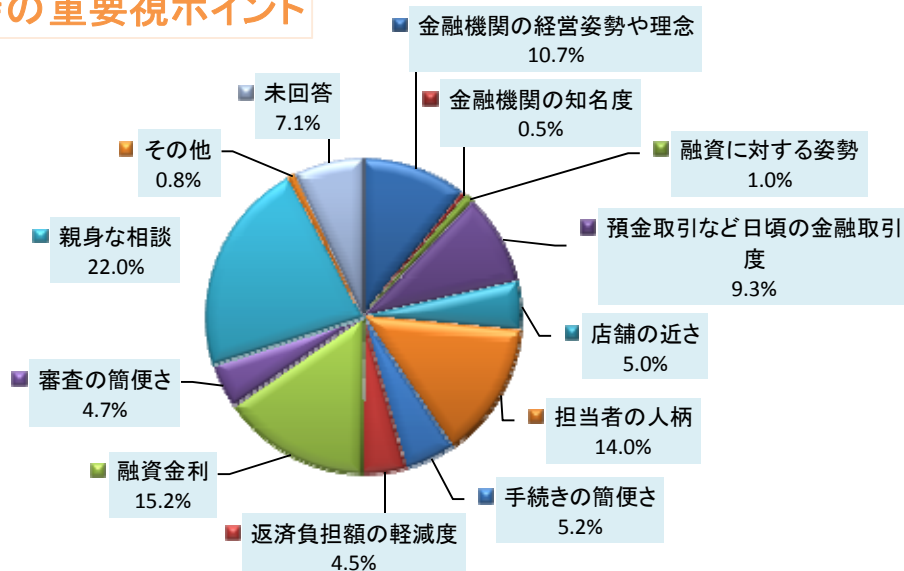
今後、融資が必要になった時に“相談する”“たぶん相談する”を合わせると、事業性融資は92.1%（前年比0.9%増）、個人向け融資は88.8%（前年比5.5%増）となりました。また、“利用する”“たぶん利用する”を合わせると、事業性融資は87.4%（前年比2.6%増）、個人向け融資は81.5%（前年比2.1%増）となりました。

利用ポイント

“親身な相談”が共に1位で、“担当者の人柄”“融資金利”が差なく続いています。“預貯金取引など日頃の金融取引度”も前年同様上位となりました。

| | 事業性融資 | 個人向け融資 |
|----------------|-------|--------|
| 8月～12月 | | |
| 金融機関の経営姿勢や理念 | 210 | 22 |
| 金融機関の知名度 | 8 | 2 |
| 融資に対する姿勢 | 19 | 3 |
| 預金取引など日頃の金融取引度 | 176 | 28 |
| 店舗の近さ | 98 | 14 |
| 担当者の人柄 | 288 | 21 |
| 手続きの簡便さ | 110 | 7 |
| 返済負担額の軽減度 | 87 | 13 |
| 融資金利 | 298 | 41 |
| 1月～7月 | | |
| 審査の簡便さ | 99 | 6 |
| 1月～7月 | | |
| 親身な相談 | 438 | 39 |
| その他 | 17 | 0 |
| 未回答 | 135 | 15 |
| 合計 | 1983 | 211 |

融資利用時の重要視ポイント



次回、融資を必要とする時に、今回、融資をご利用いただいた約9割のお客さまが、ご相談・ご利用くださると回答をいただきました。お客さまの課題を共有し、解決していく姿勢が、高く評価されていることと思われまます。

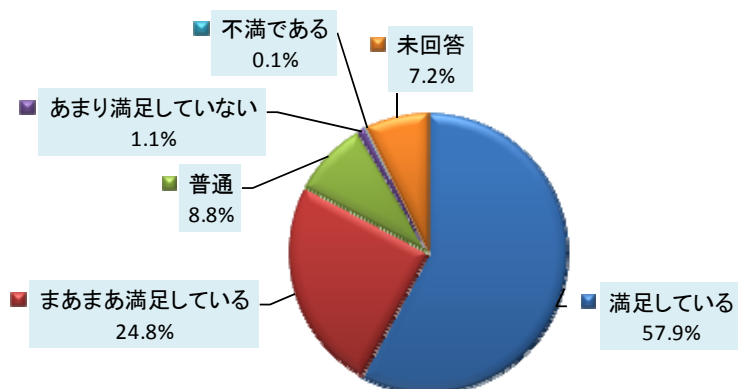
たましんに、ご満足いただけていますか？

● 平成19年8月実行分より、新たに加わった質問項目です。

● たましんとの日頃のお取引（特にご融資については、総合的に“満足している”との回答が57.9%、“まあまあ満足している”を合わせると82.7%となっています。

| 商品の総合満足度 | | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 未回答 | 合計 |
|----------|----------|-----|------|----|------|-----|-----|-----|
| 事業性融資 | 運転資金 | 365 | 157 | 64 | 5 | 0.0 | 41 | 632 |
| | 設備資金 | 87 | 40 | 9 | 3 | 0 | 11 | 150 |
| | その他事業性資金 | 41 | 17 | 6 | 0 | 0 | 9 | 73 |
| 個人向け融資 | 住宅ローン | 38 | 16 | 2 | 2 | 0 | 3 | 61 |
| | その他個人ローン | 23 | 6 | 1 | 1 | 1 | 5 | 37 |
| 未回答 | | 8 | 5 | 3 | 0 | 0 | 1 | 17 |
| 合計 | | 562 | 241 | 85 | 11 | 1 | 70 | 970 |

たましんにご満足いただけていますか？ 《全体》



総合的な満足度は6割にとどまっています。このことは直面されていた悩みや課題を解決できたお客さまの7割と近似しています。

お客さまの課題を共有し、その課題を解決するための姿勢と、お客さまからの高い期待に応え続けられるよう、お客さまからの声を真摯に受け止め、全てのお客さまへ価値をご提供し、満足度をさらに高められるよう努めてまいります。