

平成21年6月1日

お客さま各位

多摩信用金庫

## 平成20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20年度においてお客さま満足度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。

1. 経済環境の悪化に伴いお取引先企業を対象として「緊急ヒアリング調査」を平成20年2月に実施しましたが、多摩地区の全企業に対する支援を期待するご要請に応じて、未取引先の企業を対象とした調査を4月までに実施しました。それぞれの調査に寄せられたお客さまの課題を共有、解決に向けた対応をしております。
2. 病気や怪我に対する不安を解消するための幅広い保険商品（「がん保険」と「医療保険」）を取り扱って欲しいとのご要望を受け、すまいるプラザで取扱を開始しました。その後、当該保険を近くの店舗でも取り扱って欲しいとのご要望を受け、4月から全店でのお取り扱いに拡大しました。
3. 市政センターでの税金等公金収納を地域金融機関として取り扱って欲しいとの行政・市民双方からの強い要請により、5月より武蔵野市指定代理金融機関の指定を受け、武蔵野市内3ヵ所の市政センターでの窓口業務を開始しました。
4. 子育て環境への貢献を期待する声にお応えし、「親子間の話題づくり」「子どもの教育」「地域コミュニティーの再構築」を目的とした劇団ふるさとキャラバンのミュージカル『雲たか山の鬼』の鑑賞会を5月に立川、武蔵野、八王子の自治体等と協働で実施しました（5月10、13、18日）。
5. 駅前に授乳室を確保して欲しいという国立市民、市議会からの要請を受け、国立支店内の「すまいるプラザ国立」に授乳室を設置し、土・日にも利用できるようにし

ました（5月12日から）。（同様の趣旨により10月27日より、すまいるプラザ吉祥寺にも授乳室を設置しました。）

6. 大学生の地域中小企業へ就職を促進したいという事業者の要請を受け、産学連携による「学内合同就職企業セミナー」を明星大学において実施しました（5月20、21日）。
7. 総合口座通帳を新しい通帳に繰り越す場合、定期預金の契約がないと「普通預金通帳」になってしまい、ATMでの定期作成ができないなど不便だとのことご意見をいただき、通帳繰り越しシステムの改善を図りました（5月23日から）。
8. 地域の中小企業の強い要請である「多摩地域中小企業の課題解決」をさらに進め、実効性を高めていくため、経済産業省の「地域力連携拠点」に応募・採択されたのにもとない、法人支援担当を再編・強化し、拠点化も実施、態勢整備を行いました（5月30日開所式）。
9. 地域の物産や地域の中小企業が輸入した商品の販路を拡大するためのビジネスマッチングイベントを地域金融機関として継続実施して欲しいとの声を受け、7月7、8日の2日間、青梅信用金庫と共催で「多摩の物産&輸入品商談会‘08」を実施しました。
10. ペットは飼う時代からと一緒に暮らす時代へ変化する中、ペットの医療費負担が家計を圧迫しているという声にお応えし、銀行窓販としては初の「ペット保険」の窓口販売を『すまいるプラザ』3店舗でスタートさせました（7月28日取扱開始）。
11. 「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」「子育てから開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、8月1日～4日の4日間、「夏休み親子自然体験・奥多摩」を東京都奥多摩町で実施しました。
12. 科学離れしている子どもたちに科学に親しむ企画を提供する場をとの声にお応えし、「東京高専deサイエンスフェスタ」を8月23、24日の2日間、地域の中小企業との協働で開催しました。
13. ICキャッシュカードの有効期限の表示をもっと判りやすくして欲しいとのご要望をいただき、法人キャッシュカードについては7月、一般のキャッシュカードについては9月から順次、有効期限表示欄に「月／年」を補記印刷したカードに変更しました。

- 1 4. 多摩地域に対する愛着と誇りを醸成し「多摩・武蔵野が大好き」といえる人を一人でも多く育てるための検定試験を創設したいとの期待に応え、社団法人 学術・文化・産業ネットワーク多摩と協働し、10月26日実施の「多摩・武蔵野検定」の創設にあたりました。
- 1 5. 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をいただき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、10月27日吉祥寺支店内に「すまいるプラザ吉祥寺」を開設しました。これによりすまいるプラザは4店となりました。
- 1 6. 「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、10月14日昭島支店、中野支店のロビーに「すまいるカウンター」を設置し、すまいるカウンター設置店舗を7店としました。
- 1 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生かさないのかとのご意見をいただき平成18年から実施している「産学連携ビジネス DAY in 一橋大学」について継続要望があり、また、人材確保が難しい中小企業の現状課題を踏まえ、人材確保をテーマに追加した『産学連携ビジネス DAY in 一橋大学2008』を11月8日に開催しました。
- 1 8. 富裕層だけでなく一般庶民に気軽に遺言を活用し、無用なトラブルを回避したいとのニーズに応え、日弁連のワーキンググループから発足した「NPO法人遺言相続リーガルネットワーク」と連携協力協定を12月3日に締結し、遺言や相続に関する多くの悩みに応える体制を充実しました。
- 1 9. ATMで硬貨による入金ができなく不便だという苦情が「お客さまの声」に多く寄せられたのを受けATMの改造に着手、12月9日から硬貨入金を可能としました。
- 2 0. 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スタートした「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）」をさらに充実し、12月15日に決勝大会を開催しました。
- 2 1. 地域の様々な課題、例えば農業や食の安全、シニアの職などについても積極的な議論をしたいというご意見を受けて、1月24日にブルーム交流カフェで、コミュニティービジネスを取り上げ地域の様々な団体との交流を図りました。以降、継続して勉強会を続けています。

2 2. A T M利用手数料のうち、早朝・深夜の時間外手数料は時代にそぐわないのでないかとのご意見をいただき、2月9日より早朝・深夜手数料を廃止しました。

2 3. 多摩の中小企業には潜在的な技術力や革新的なビジネスモデルが数多くあり、これらを顕在化させると共に、継続的な開発や革新に結びつけることが、多摩の経済振興には欠かせないとのご意見を受けて、平成16年から実施している「多摩ブルー・グリーン賞」を引き続き実施し、今年は過去最高の応募をいただきました。

2 4. A T M網の充実に対するご期待お応えし、平成20年には3ヵ所のA T M店を設置しました。

(ア) いなげや日野駅前店内・・・7月10日

(イ) Jマート三鷹店内・・・9月12日

(ウ) M I N A N O分倍河原店内・・・3月12日

## II. お客様の声を把握するしくみ

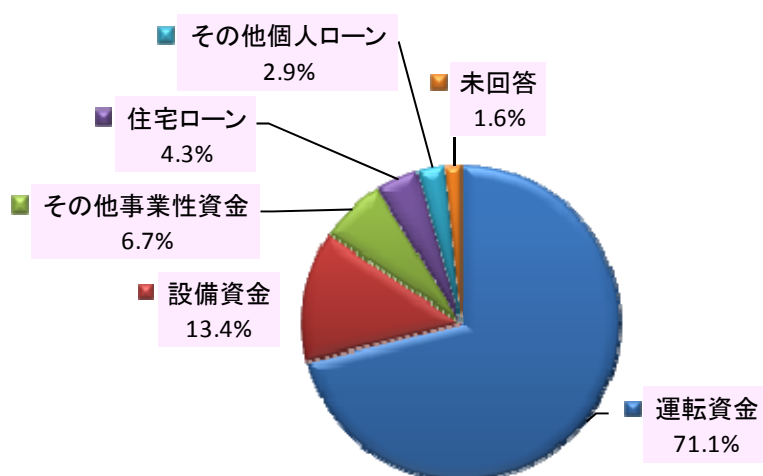
新規貸出先に対するお客様の満足度に関するアンケートを毎月実施しております。平成20年1月より12月までの新規貸出先に対する満足度調査の結果概要は下記のとおりです。

### 回答について

- 対象7,945件（前年比49件増）に対し、回答2,313件（前年比▲164件）、回答率は29.1%（前年比▲2.3%）です。
- 事業性融資をご利用いただいたお客様の回答数は全体の91.2%（前年比3.1%増）となりました。事業性融資のうち、運転資金のご利用者は78.0%（前年比0.6%増）となっていますが、運転資金利用者は43件、事業性融資利用者全体で73件ほど減少しています。

融資・ローンの内訳		回答数	計
事業性融資	運転資金	1,645	2,109
	設備資金	310	
	その他事業性資金	154	
個人向け融資	住宅ローン	100	166
	その他個人ローン	66	
未回答		38	38
合計			2,313

### 融資・ローン種類別の内訳

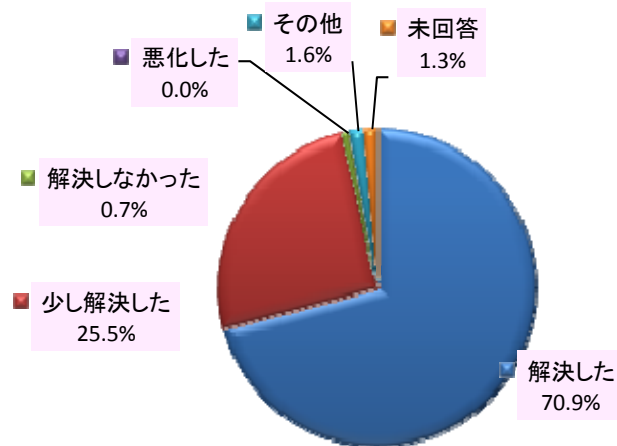


各比較は小数点第2位を四捨五入しております。

## 課題解決について

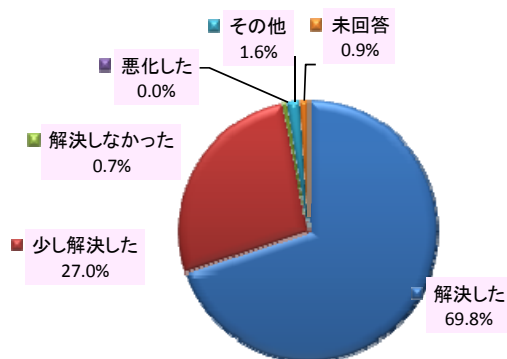
- ご融資をご利用いただくことで、お客さまが直面されていた悩みや課題が“解決した”70.9%（前年比▲4.3%）。“少し解決した”25.5%（前年比5.4%増）となり、融資をご利用いただいたことで、約96%（前年比1.1%増）のお客さまの課題を多少とも解決できた結果となりました。

### 課題解決《全体》

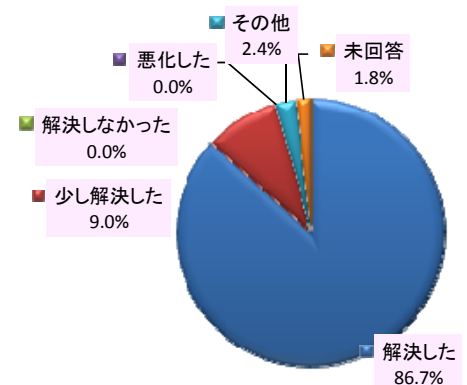


- 一方で、事業性融資利用者の方1件が、“悪化した”、11件が“解決しなかった”と回答されています。（これらの中で記名されていた方に対しては、個別にフォローさせていただきました。）
- 個人向け融資利用者には“悪化した”“解決しなかった”は、ありませんでした。

### 課題解決《事業性》



### 課題解決《個人》



“解決した”との声をいただいているお客さまは7割となっており、いただいた全てのお客さまに、ご満足いただくことが出来ませんでした。お客さまの課題を解決することが融資の目的であり、未だ未だ取り組み姿勢が弱いと反省しています。

## 職員の対応について

### 相談

“親身” “やや親身” を合わせると、87.2%（前年比1.1%増）。事業性融資：87.4%（前年比0.8%増）、個人向け融資：86.7%（前年比3.5%増）となりました。

### 提案

“早い” “やや早い” を合わせると、79.2%（前年比▲1.1%）。事業性融資は79.7%（前年比▲1.9%）、個人向け融資は74.7%（前年比2.3%増）で、個人のお客さまからの評価は上がりましたが、企業のお客さまからの評価は下がり、全体の評価も下がりました。

### 約束

“守る” “やや守る” を合わせると、88.6%（前年比1.9%増）。しかし、“時々守らない” 24件、“守らない” 5件との回答があり課題を残します。

### 説明

“親切” “やや親切” を合わせると、86.0%（前年比1.5%増）。しかし、“不親切” 11件との回答があることと合わせて、大きな課題と言えます。

### 態度・言葉遣い

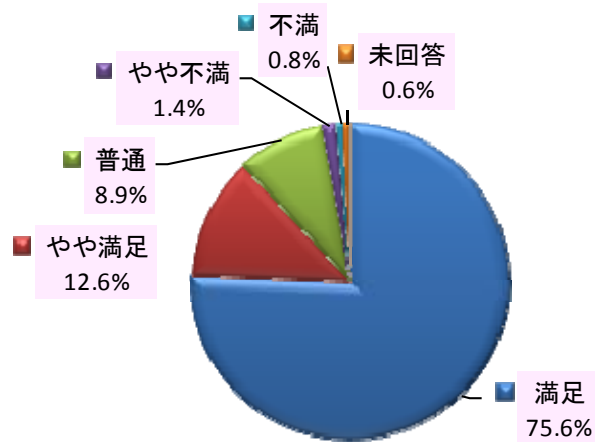
“丁寧” “やや丁寧” を合わせると、89.8%（前年比1.5%増）。お客さまへ接客する態度は、企業のお客さま、個人のお客さまとも、一定の評価をいただいています。

### 職員対応の総合評価

“満足” “やや満足” を合わせると、88.2%（前年比▲0.1%）。事業性融資は88.4%（前年比▲0.8%）、個人向け融資は88.0%（前年比5.7%増）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	1,250	208	141	25	13	8	1,645
	設備資金	225	44	33	4	4	0	310
	その他事業性資金	118	20	13	2	0	1	154
個人向け融資	住宅ローン	77	8	13	0	1	1	100
	その他個人ローン	55	6	3	1	0	1	66
未回答		24	6	3	1	0	4	38
合計		1,749	292	206	33	18	15	2,313

## 職員の対応総合満足度



『職員の対応』が、全体的に横這いとなっています。企業のお客さま、個人のお客さまへの対応の格差は見られませんが、総合満足度が微減しており、一定の評価に慢心することなく、お客さまの高い期待に応えつつ、地域の全てのお客さまの課題を共有し、喫緊の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32.8%（前年比▲8.1%）で前年に引き続きトップで、事業性融資33.4%（前年比▲8.1%）、個人向け融資26.5%（前年比▲7.3%）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』24.3%（前年比6.0%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。『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4.9%となっています。
- 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、67.1%（前年比▲6.1%）のお客さまが“比較していない”と回答していますが、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は、前年より減少しています。なお、“比較した”他の金融機関は、前年同様に都市銀行が43.8%（前年比1.1%増）、続いて信用金庫が21.8%（前年比±0%）となりました。

### 📌 商品

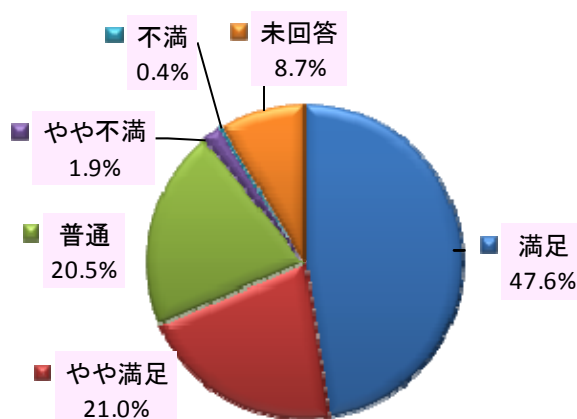
- 利用した商品に対する満足度は、総合的には“満足”“やや満足”を合わせると、事業性融資は68.6%（前年比▲5.4%）、個人向け融資は72.9%（前年比0.9%増）となりました。
- 手続きについては、“満足”“やや満足”を合わせると、全体で78.2%（前年比6.2%増）で、事業性融資は78.0%（前年比5.0%増）、個人向け融資は83.2%（前年比16.0%増）となりました。“不満”“やや不満”は3.2%（前年比▲1.4%）でした。
- 融資金額については、“満足”“やや満足”を合わせると、全体で78.5%（前年比10.2%増）で、事業性融資は78.5%（前年比10.1%増）、個人向け融資は81.9%（前年比10.3%増）となりました。不満”“やや不満”は3.9%（前年比0.5%増）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76.5%（前年比11.2%増）で、事業性融資は76.4%（前年比11.1%増）、個人向け融資は81.9%（前年比14.2%増）となりました。不満”“やや不満”は1.7%（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42.4%（前年比14.7%増）、個人向け融資は42.8%（前年比21.2%増）と前年に引き続き大きく上昇しました。“高い”“やや高い”を合わせると、全体で13.1%（前年比▲10.1%）事業性融資は13.2%（前年比▲9.6%）、個人向け融資は12.0%（前年比▲13.9%）となり、前年に引き続き、前の年を下回りました。

\*事業性融資の金利の割安感の向上は、平成20年10月31日より開始された、“原材料価格高騰対応等緊急保証制度”を利用された企業のお客さまの意見が反映されているものと思われます。

平成20年10月31日から平成20年12月中実行分  
件数：2,121件 金額：385億68百万円

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	796	345	337	29	7	131	1,645
	設備資金	138	66	66	8	1	31	310
	その他事業性資金	65	36	33	5	0	15	154
個人向け融資	住宅ローン	47	25	24	1	0	3	100
	その他個人ローン	40	9	6	1	1	9	66
未回答		14	4	8	0	0	12	38
合計		1,100	485	474	44	9	201	2,313

### 商品の総合満足度



“従来から取引があるから”が毎年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が伺われます。

商品の満足度は、下降傾向で“満足”と回答くださったお客さまは半数を割っています。しかし、金利への割安感は一昨年に続き上昇しました。

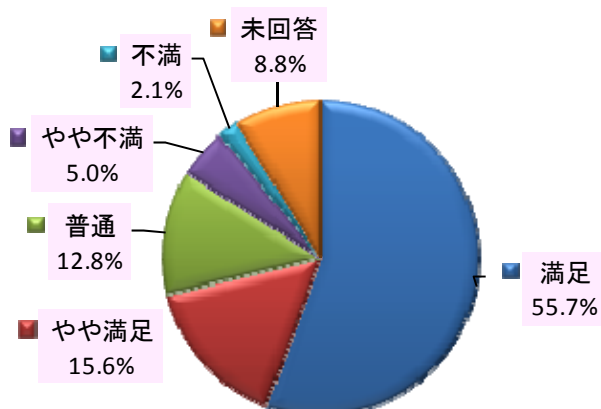
日ごろのお付き合いから、優先して当金庫をご利用くださるお客さまのご期待に応えられるようお客さまの課題を共有し、お客さまの幸せづくりに努めてまいります。

## 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16.2日（前年は15.3日）、最多日数は事業性融資で10日、次いで20日、30日が同位。個人向け融資で30日、次いで20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71.3%（前年比▲2.0%）となり、事業性融資は71.9%（前年比▲2.0%）、個人向け融資は66.3%（前年比▲2.7%）となりました。一方、“不満”“やや不満”は7.1%（前年比0.6%増）となりました。事業性融資は6.7%（前年比0.7%増）、個人向け融資は13.2%（前年比2.0%増）と悪化しました。

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	935	265	208	71	37	129	1,645
	設備資金	163	43	47	19	5	33	310
	その他事業性資金	83	28	16	7	3	17	154
個人向け融資	住宅ローン	47	12	17	13	4	7	100
	その他個人ローン	41	10	2	5	0	8	66
未回答		19	3	5	1	0	10	38
合計		1,288	361	295	116	49	204	2,313

### 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

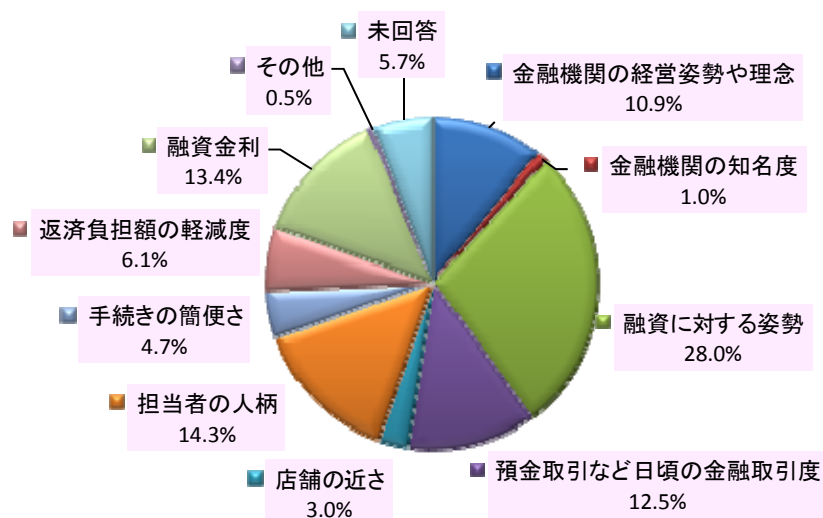
今後、融資が必要になった時に“相談する”“たぶん相談する”を合わせると、事業性融資は89.6%（前年比▲2.5%）、個人向け融資は86.2%（前年比▲2.6%）となりました。また、“利用する”“たぶん利用する”を合わせると、事業性融資は80.0%（前年比▲7.4%）、個人向け融資は81.9%（前年比0.4%増）となりました。

### 利用ポイント

“融資に対する姿勢”が共にトップとなりました。事業性融資では“担当者の人柄”“融資金利”が続いています。個人向け融資では“金融機関の経営姿勢や理念”“担当者の人柄”が続いています。“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
金融機関の経営姿勢や理念	220	27
金融機関の知名度	24	0
融資に対する姿勢	604	37
預金取引など日頃の金融取引度	262	19
店舗の近さ	60	10
担当者の人柄	301	25
手続きの簡便さ	100	4
返済負担額の軽減度	124	14
融資金利	287	20
その他	10	2
未回答	117	8
合計	2,109	166

### 融資利用時の重要視ポイント



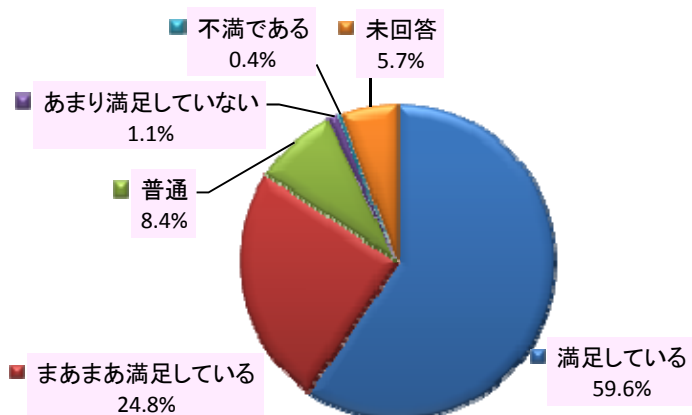
今回、融資をご利用いただいたお客さまが、次回、融資を必要とする時にご相談・ご利用くださるお客さまが下降傾向にあり、特に事業性融資に顕著となっています。課題解決率の低下と共に真摯に向き合う必要があると考えております。

## たましんに、ご満足いただけていますか？

■ 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”“まあまあ満足している”を合わせると84.4%（前年比1.7%増）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	985	407	137	19	9	88	1,645
	設備資金	182	76	27	3	1	21	310
	その他事業性資金	88	42	15	2	0	7	154
個人向け融資	住宅ローン	56	30	10	1	0	3	100
	その他個人ローン	47	10	4	0	0	5	66
未回答		20	8	2	1	0	7	38
合計		1,378	573	195	26	10	131	2,313

## たましんにご満足いただけていますか？



たましんに満足されているお客さまは約6割となり、悩みや課題を解決できたお客さまが7割であることと近似しています。

お客さまの抱える喫緊の課題を解決し、また、お客さまからの高い期待に応え続けられなければ、たましんの存在価値はないものと考えます。

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、お客さまの満足度を高められるよう、努めてまいります。