

お客さま各位

多摩信用金庫

## 平成 22 年度中に実施したお客さま満足度の向上に向けた取り組みについて

当金庫が平成 22 年度においてお客さま満足度の向上を図るために取り組んだ施策「Ⅰ. お客さまの声を踏まえて経営改善を行った項目等」「Ⅱ. お客さまの満足度に関するアンケート結果」について、下記のとお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

当金庫ではお客さまより店頭やお客さま担当に直接お寄せいただいた声や、アンケート・ホームページ等にお寄せいただいたご意見をもとに、次のような取り組みを行っております。

#### 事業所のお客さまに向けた取り組み

##### 1. 「課題解決プラットフォーム TAMA」スタート

経済産業省関東経済産業局より平成 20、21 年度に受託した「地域力連携拠点事業」、平成 22 年度に受託した「中小企業応援センター事業」の活動がお客さまからご好評いただき、事業を継続してほしいとのご要望を受け、金庫独自の支援事業として「課題解決プラットフォーム TAMA」を開始しました。



課題解決プラットフォーム TAMA  
開所式

##### 2. 多摩市、多摩大学と創業支援に関する連携協定に調印

多摩市は創業支援事業を産業政策の一環として位置づけ、平成 17 年度より東永山複合施設に創業支援施設「ビジネススクエア多摩」を設置し、試験的運用を行ってきました。多摩市内で 2 店舗出店している当金庫に対し、多摩市より依頼があり、当初より運営に関わり本格的運用に向け連携してまいりました。

平成 22 年の補正予算が多摩市議会で可決された事を受け、平成 23 年 4 月に「新しい都市型産業の導入の場」として永山駅前にリニューアルオープンが決定し、10 月 16 日に多摩市役所にて産学官連携協定「多摩 123 プロジェクト」に調印しました。



握手を交わす佐藤理事長、  
安部多摩市長、寺島多摩大学長

### 3. 「若者就職面接会 in 八王子」を共催

雇用関連機関と連携し、企業の人材確保や地域の雇用安定を目的として行ってきた立川での合同就職面接会「ワークチャンスフェア」に加え、八王子市においてもご要望があり、当金庫および八王子市、ハローワーク八王子等が参加する八王子市雇用対策連絡会主催による「若者就職面接会 in 八王子」を6月30日に実施しました。



若者就職面接会 in 八王子

### 4. 東日本大震災に伴う多摩地域への影響調査と支援

東日本大震災による被災状況の確認と迅速かつ的確な支援のため、震災発生の翌営業日より事業所のお客さまにヒアリングを実施しました。また、各店に「災害支援窓口」を設けています。「建築資材を調達できなくなってしまった」等の商品や材料など物資の調達に支障をきたしている声に対してビジネスマッチング等の事業支援を行っているほか、震災の影響による資金繰りの相談等の財務支援も引き続き行っています。なお、ヒアリングによる調査結果はホームページ等で公表しています。

#### 個人のお客さまに向けた取り組み

#### 1. 「電話対応マニュアル」の作成と店内勉強会の実施

「電話を受けた際に、周囲の話し声が聞こえ真剣さに欠けるように感じる」とのご指摘を受け、より丁寧で失礼のないご対応ができるよう『電話対応マニュアル』を作成するとともに、店内勉強会を行いました。

#### 2. 無線式振動呼出器（合図くん）を全店に設置

「聴覚障害があるため音が全く聞こえず、手続きが終わった際に呼ばれてもわからない。光などで知らせる仕組みを取り入れて欲しい」とのご意見をいただき、無線式振動呼出器（合図くん）を全店に設置しました。

#### 3. 両替機に後方確認用のミラーを設置

以前からATMに防犯のための後方確認用ミラーを設置していましたが、「両替機でお金を取り扱う際にも後ろが確認できないと不安である」とのご意見を受け、両替機にも後方確認用のミラーを設置しました。



ミラーを設置した両替機

#### 4. すまいるプラザ、すまいるカウンターの増設

くらし・住まい・健康・資産運用等、さまざまな疑問をじっくり相談したいとのご要望を受け、9月21日に恋ヶ窪支店・あきる野支店・花小金井支店の3店舗において専門スタッフがご相談をお受けする「すまいるカウンター」を新たに設置しました。また、会社帰りや休日もご相談いただける「すまいるプラザ八王子」を11月22日に八王子駅前支店に新設しました。



すまいるプラザ八王子

## 5. 自動車保険のお取扱いを開始

お客さまの悩みや心配事に合わせて選択できるよう幅広いニーズにお応えし、コンサルティング特化型店舗「すまいるプラザ」および「たましん保険なっ得館」にて「自動車保険」のお取扱いを5月1日より開始しました。

## 6. 保険なっ得フェア・保険なっ得デーを開催

保険商品のお取扱いに伴い、保険の加入や見直しに関してゆっくり相談できる機会がほしいとのご要望を受け、12月4日、5日に伊勢丹立川店にて「保険なっ得フェア」を開催したほか、12月11日・19日・23日には、すまいるプラザの立川・吉祥寺・八王子店舗にて「保険なっ得デー」を開催し、個別相談会を行いました。



伊勢丹立川店での保険なっ得フェア

## 7. 消費者ローン相談体制の整備

貸金業法改正に伴い、「お金を借りられなくなるのではないか」「複数のローンをどう返済していったらいいか不安である」との声をお受けし、地域の中でセーフティーネットとしての役割を果たしていくため、7月より東京三弁護士会多摩支部、法テラス等との連携スキームを構築し、「消費者ローン相談窓口」を全店舗およびすまいるプラザに設置し、ご相談にお応えする体制を整えました。また、同月よりお取扱いを開始した個人支援ローン「リンク」などによる資金面での支援のほか、必要に応じて専門家（弁護士等）の紹介も行いました。

## 8. 子育て支援

「親子で自然とふれあう機会がほしい」とのご要望にお応えし、平成19年に開始した「夏休み親子自然体験」を8月5日・6日・7日に実施しました。また、「金融や経済に関しても子どもに学ばせたい」というご要望にお応えし、「子育てにあたたかい街」立川・多摩の実現に貢献することを目的に9月11日に開催された立川市「子育て教育フェア」に出展したほか、小平市の中学校にて「金融教育」を実施しました。



「夏休み親子自然体験「10ひのほら」の様子

### 地域に向けた取り組み

#### 1. 振り込め詐欺等の被害防止活動の強化

新たに巧妙な手口が発生し、被害が増加している振り込め詐欺やキャッシュカード詐取による不正払い出し等の金融犯罪に対し、お客さまに安全をお届けする地域金融機関として、被害ゼロに向けて全店での「声かけ運動」やチラシの配布、ATMコーナーにおける注意喚起ステッカーの貼付などを実施しました。

#### 2. 「東京・多摩のおみやげ」プロジェクトの実施

「手みやげを買うときに、『多摩地域のおみやげ』がないので欲しい」とのご要望や、事業者・行政より「地元の産物をPRしたい」とのご要望を受け、「東京・多摩のおみやげ」プロジェクトを開始しました。多摩地域にしかない美味しいものや魅力的なものをブランド化し、平成

25年9月28日から開催されるスポーツ祭2013〔東京国体（第68回国民体育大会）等〕を契機に全国にアピールすることを目的としています。「東京・多摩のおみやげ」サイトを12月10日にオープンし、登録商品を募集したほか、3月1日から千葉幕張メッセで開催された「FOODEX JAPAN2011」に共同出展しました。



東京・多摩のおみやげサイト  
<http://www.tamanoomiyage.jp/>

### 3. コミュニティビジネスへの支援

平成21年に広域関東圏コミュニティビジネス推進協議会と当金庫が主催したシンポジウムに参加した方々より、コミュニティビジネスのネットワーク構築のご要望があり、多摩地域全体をエリアとする地域ネットワーク「多摩CBネットワーク」を立ち上げました。「多摩CBネットワーク」では、コミュニティビジネスの市町村間交流・コミュニティビジネスの周知ならびに人材発掘・育成・起業等の支援を行っています。

また、無料相談会「コミュニティビジネス相談会」の実施、「多摩コミュニティビジネス講座」の開催や、地域のみなさまと「多摩コミュニティシンポジウム」を開催し、地域の課題解決に努めています。

### 4. 「とあるアニメの連絡会」への参画

地域活性化の支援のご要望を受け、立川市・多摩市と地域団体、地元企業が協働して展開している「とあるアニメの学園都市化計画」に「とあるアニメの連絡会」の一員として協力しました。多摩広域エリアの連携した活性化の取り組みの一環として展開している事業であり、1月に学園都市マップを配布するイベントを実施しています。

### 5. ゆっくりご相談いただける店頭配置

より快適で利用しやすいお店をとのご要望にお応えし、八王子駅前支店を11月22日に移転オープンした際に、店内にゆったりとしたイスをご用意したほか、窓口カウンターを低く設置し、くつろぎながらじっくりご相談いただけるように配置しました。

### 6. ATM ネットワークの充実

お買い物やお勤め帰りに便利にご利用いただけるよう、ネットワークの充実を図っています。ATMを4月13日に府中市役所内、11月11日にザ・マーケットプレイス八王子内、2月8日に西国立駅前の3カ所に新設したほか、お近くの駅で年中無休でご利用いただけるJR東日本ATMコーナー「VIEW ALTTE」におけるジョイントカードの終日ご利用手数料無料対応期間を平成24年3月31日まで延長しました。



主要駅に設置されている  
VIEW ALTTE

### 7. 日野市指定代理金融機関の指定受諾

日野市より公金収納業務の継承依頼があり、4月1日より日野市指定代理金融機関の指定を受け、日野市役所七生支所における収納業務を受託しました。

## II. お客様の満足度に関するアンケート結果

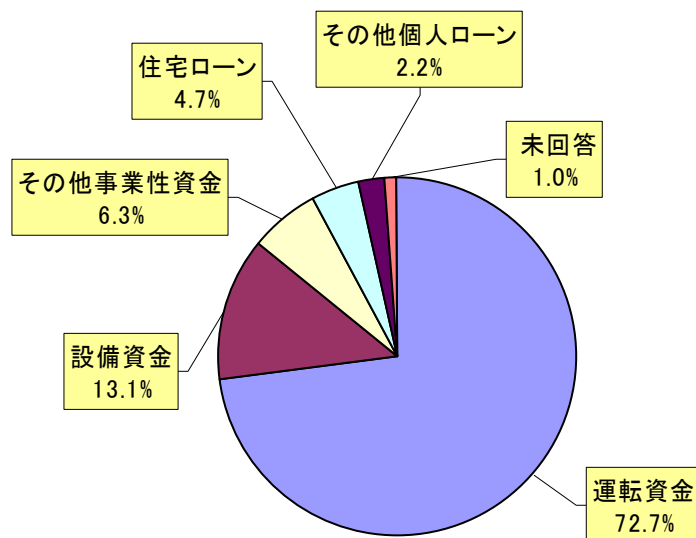
新規貸出先に対するお客様の満足度に関するアンケートを毎月実施しています。平成 22 年 1 月より 12 月までの新規貸出先に対する満足度調査の結果概要は下記のとおりです。

### 回答について

- 対象 6,988 件（前年比 669 件減）に対し、回答 2,128 件（前年比 225 件減）、回答率は 30.5%（前年比 0.2 ポイント減）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 92.2%（前年比 0.7%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 78.9%（前年比 3.4%減）となっています。

融資・ローンの内訳		回答数	計
事業性融資	運転資金	1,548	1,961
	設備資金	278	
	その他事業性資金	135	
個人向け融資	住宅ローン	99	145
	その他個人ローン	46	
未回答			22
合計			2,128

融資・ローン種別内訳

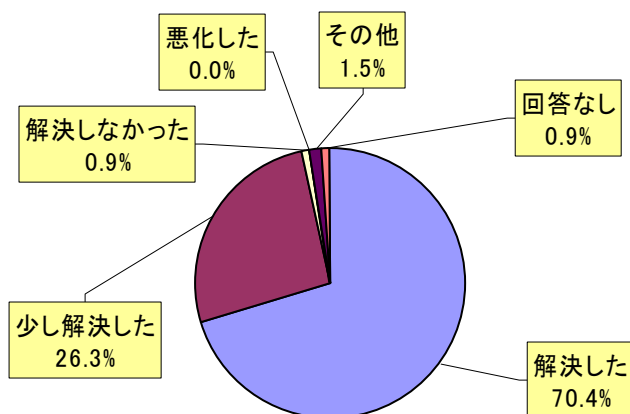


※各割合についての数値は、小数点第 2 位を四捨五入しています。

## 課題解決について

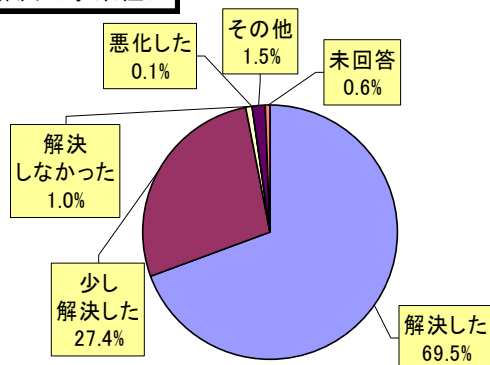
- ご融資をいただくことで、お客さまが直面されていた悩みや課題が「解決した」70.4%（前年比 3.2%増）、「少し解決した」26.3%（前年比 3.5%減）となり、融資をご利用いただいたことで、約 96.7%（前年比 0.3%減）のお客さまの課題を多少とも解決できた結果となりました。

課題解決＜全体＞

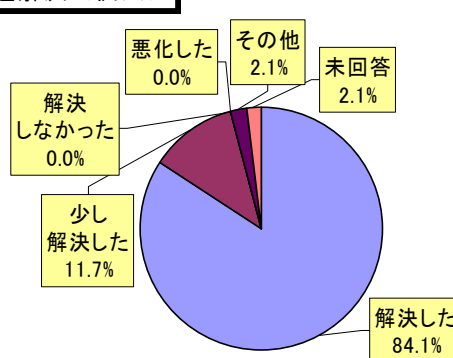


- 一方で、事業性融資利用者の方 1 件が、「悪化した」、19 件が「解決しなかった」と回答されています。（これらの中で記名されていた方に対しては、個別にフォローさせていただきました。）
- 個人向け融資利用者に「悪化した」「解決しなかった」はありませんでした。

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割となっています。声をいただいたお客さまの課題を一つでも多く解決できるよう、お客さまと課題を共有し、全力を持って対応してまいります。

## 職員の対応について

### ○ 相談

「親身」「やや親身」を合わせると 88.4%（前年比 1.3%減）となっています。事業性融資では 88.3%（前年比 1.5%増）、個人向け融資 90.3%（前年比 0.4%減）となりました。

### ○ 提案

「早い」「やや早い」を合わせると、78.8%（前年比 1.8%増）となっています。事業性融資では 80.0%（前年比 3.0%増）、個人向け融資は 75.9%（前年比 1.6%減）となりました。

### ○ 約束

「守る」「やや守る」を合わせると、89.6%（前年比 1.8%増）になります。しかし、「時々守らない」34件、「守らない」12件との回答があり、課題を残しています。

### ○ 説明

「親切」「やや親切」を合わせると、86.6%（前年比 0.5%増）になります。しかし、「不親切」12件の回答があることは課題となっています。

### ○ 態度・言葉遣い

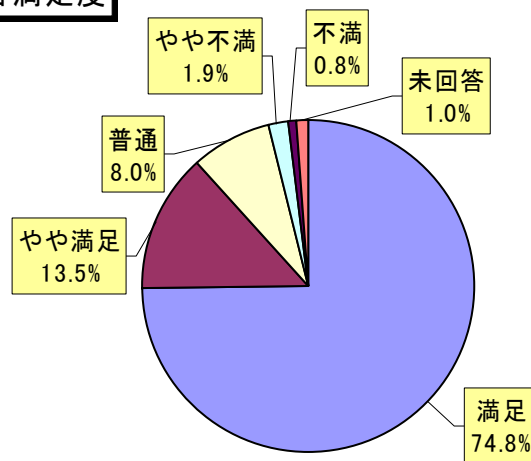
「丁寧」「やや丁寧」を合わせると、90.1%（前年比 1.3%増）となり、お客さまへ接客する態度は、企業のお客さま、個人のお客さまとも、一定の評価をいただいています。

### ○ 職員対応の総合評価

「満足」「やや満足」を合わせると 88.3%（前年比 0.5%増）となり、事業性融資では 88.5%（前年比 0.8%増）、個人向け融資では 85.5%（前年比 4.1%減）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	1,155	219	119	29	11	15	1,548
	設備資金	210	35	20	6	5	2	278
	その他事業性資金	98	19	13	2	2	1	135
個人向け融資	住宅ローン	74	8	14	2	0	1	99
	その他個人ローン	38	4	4	0	0	0	46
未回答		16	2	0	2	0	2	22
合計		1,591	287	170	41	18	21	2,128

### 職員の対応総合満足度



職員の対応に関する評価は、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評価に大きな違いは見られませんでした。総合満足度につきましては微増していますが、一定の評価に慢心することなく、お客さまの高い期待にお応えし、お客さまが抱える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

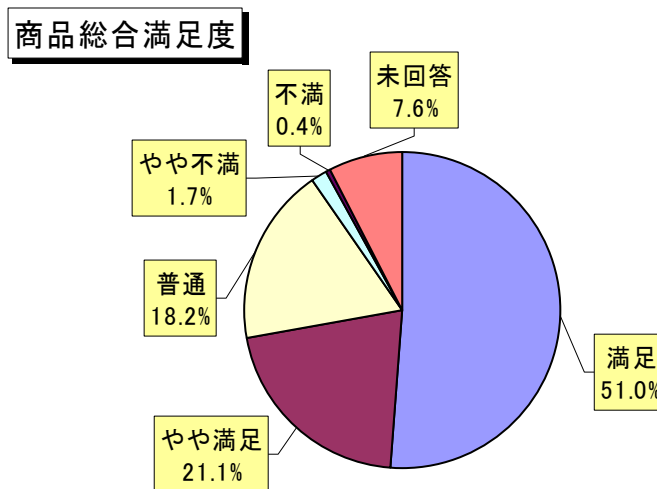
### ○ 利用動機

- ・ 当金庫で融資をご利用いただいた理由は、『従来から取引があるから』が 33.5%（前年比 1.6%減）で事業性融資では 33.4%（前年比 0.1%増）、個人向け融資では 30.3%（前年比 3.0%減）となりました。前年同様に第二位は『親切に相談に乗ってくれたから』 23.2%（前年比 1.5%減）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 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』に関しましても、前年同様 4.6%になっています。
- ・ 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、72.2%（前年比 4.0%減）のお客さまが「比較していない」と回答しています。なお、「比較した」他の金融機関は、前年同様に都市銀行が 50.3%（前年比 3.4%減）、続いて信用金庫が 19.6%（前年比 0.5%減）となりました。

### ○ 商品

- ・ 利用した商品に関する満足度は、総合的には「満足」「やや満足」を合わせると、事業性融資では 72.5%（前年比 0.9%減）、個人向け融資では 69.0%（前年比 6.8%減）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 80.5%（前年比 1.2%減）、事業性融資では 80.5%（前年比 1.3%増）、個人向け融資では 79.3%（前年比 0.7%増）となりました。「不満」「やや不満」は 3.8%（前年比 0.2%減）でした。
- ・ 融資金額については、「満足」「やや満足」を合わせると 79.0%（前年比 0.5%増）、事業性融資では 78.6%（前年比 0.6%減）、個人向け融資では 84.1%（前年比 4.4%増）となりました。「不満」「やや不満」は 4.8%（前年比 0.5%減）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 78.6%（前年比 0.2%減）、事業性融資は 78.5%（前年比 0.5%減）、個人向け融資は 77.9%（前年比 1.0%増）となりました。「不満」「やや不満」は 1.8%（前年比 0.5%減）でした。
- ・ 金利については「低い」「やや低い」を合わせると、事業性融資では 47.8%（前年比 4.7%減）、個人向け融資では 41.4%（前年比 4.2%増）となっています。「高い」「やや高い」を合わせると、全体で 12.7%（前年比 3.3%増）、事業性融資は 12.9%（前年比 3.5%増）、個人向け融資は 4.8%（前年比 5.1%減）となりました。

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	790	333	282	22	7	114	1,548
	設備資金	157	48	43	7	0	23	278
	その他事業性資金	61	33	26	5	1	9	135
個人向け融資	住宅ローン	48	18	24	2	0	7	99
	その他個人ローン	19	15	8	0	0	4	46
未回答		10	2	5	1	0	4	22
合計		1,085	449	388	37	8	161	2,128



ご利用動機として「従来から取引があるから」が毎年一位になっています。また、「親切に相談に乗ってくれたから」が二位になっています。

商品の満足度は少し減少しており、「満足」と回答くださったお客さまは約半数となっています。

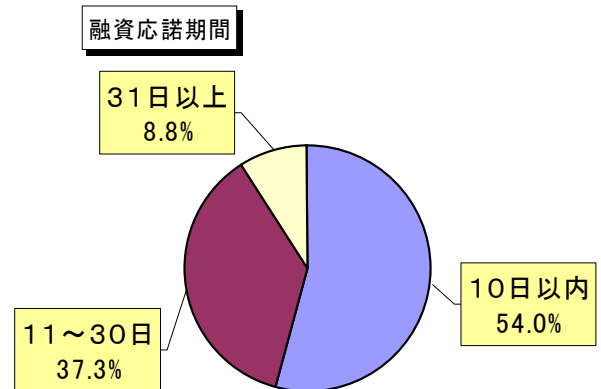
日頃のお付き合いから、優先して当金庫をご利用くださるお客さまのご期待に応えられるよう、お客さまの課題を共有し、お客さまの幸せづくりに努めてまいります。

## 応諾の期間とその満足度について

- 融資申込みから応諾までの期間は、10日以内と回答した方が53.9%、11～30日が37.3%、31日以上が8.8%となりました。事業性融資では10日以内と回答した方が54.2%、11～30日が37.7%、31日以上が8.0%となり、個人向け融資では10日以内と回答した方が49.0%、11～30日が31.0%、31日以上が19.3%となりました。

応諾期間	事業性融資	個人向け融資	合計
10日以内	1,063	71	1,147
11～30日	740	45	792
31日以上	157	28	187

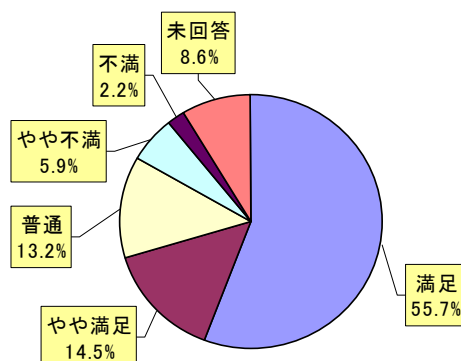
※「合計」は融資の種類が未回答の方の回答数も含まれています。



- 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70.2%（前年比1.2%増）となり、事業性融資では70.6%（前年比1.2%増）、個人向け融資は64.8%（前年と同じ）となりました。一方、「不満」「やや不満」は8.0%（前年比1.2%減）となりました。事業性融資では8.0%（前年比1.1%減）、個人向け融資では8.3%（前年比2.1%減）となりました。

融資応諾期間の総合満足度		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	873	228	198	88	33	128	1,548
	設備資金	151	42	34	21	5	25	278
	その他事業性融資	75	15	25	7	3	10	135
個人向け融資	住宅ローン	50	15	15	8	3	8	99
	その他個人ローン	25	4	6	2	1	8	46
未回答		11	4	3	0	1	3	22
合計		1,185	308	281	126	46	182	2,128

融資応諾期間の総合満足度



## 再度利用とご利用時の重要視ポイントについて

### ○ 再度利用

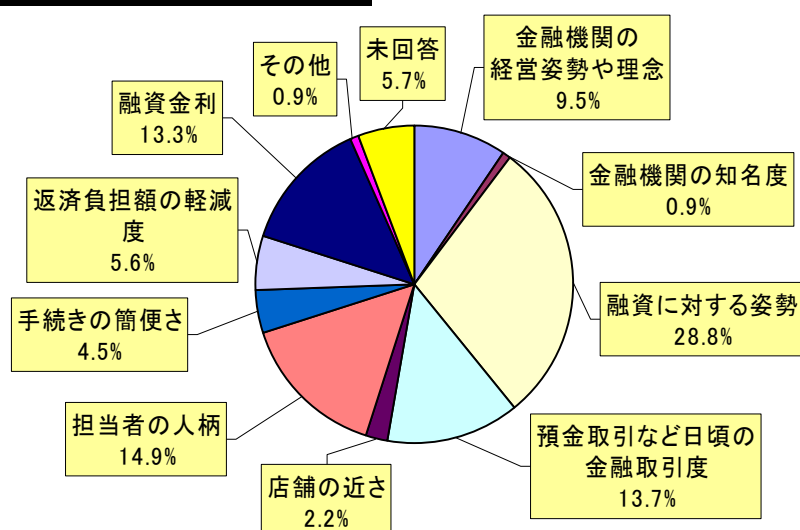
今後、融資が必要になったときに「相談する」「たぶん相談する」を合わせると、事業性融資では90.3%（前年比0.3%増）、個人向け融資は79.3%（前年比7.0%減）となりました。また、「利用する」「たぶん利用する」を合わせると、事業性融資は85.4%（前年比0.4%増）、個人向け融資では74.5%（前年比6.8%減）となりました。

### ○ ご利用時の重要視ポイント

「融資に対する姿勢」が事業性融資・個人向け融資においてともに一位となりました。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「預金取引など日頃の金融取引度」「担当者の人柄」が続いています。

融資ご利用時の重要視ポイント	事業性融資	個人向け融資
金融機関の経営姿勢や理念	189	10
金融機関の知名度	16	2
融資に対する姿勢	580	30
預金取引など日頃の金融取引度	258	28
店舗の近さ	41	5
担当者の人柄	294	21
手続きの簡便さ	89	6
返済負担額の軽減度	103	16
融資金利	261	17
その他	19	0
未回答	111	10
合計	1,961	145

融資ご利用時の重要視ポイント



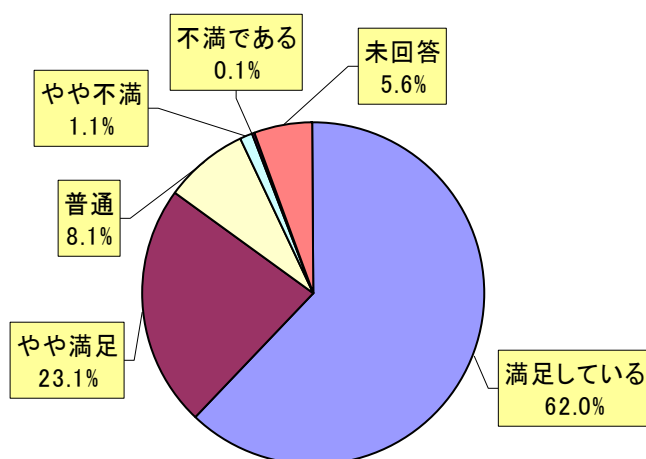
今回、再度ご相談・ご利用くださると回答されたお客さまは、事業性融資をご利用いただいているお客さまでは昨年と比べて微増していますが、個人向け融資をご利用のお客さまでは下降傾向にあり、真摯に反省すべき課題であると考えています。

## 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85.1%（前年比0.6%増）となっています。

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	961	359	127	14	2	85	1,548
	設備資金	171	71	16	4	1	15	278
	その他事業性資金	81	31	13	3	0	7	135
個人向け融資	住宅ローン	60	20	12	1	0	6	99
	その他個人ローン	33	4	4	0	0	5	46
未回答		13	6	1	1	0	1	22
合計		1,319	491	173	23	3	119	2,128

### たましんにご満足いただけていますか？



たましんにご満足されているお客さまは6割強となり、悩みや課題を解決できたお客さまが約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。