

## お客さま満足度の向上に向けた取り組みについて

当金庫は、平成23年度中に実施したアンケートをもとに、お客さま満足度の向上に努めてまいりました。お客さま満足度の向上に向けて取り組んだ施策「Ⅰ. お客さまの声をふまえて経営改善を行いました。」「Ⅱ. 満足度アンケートにより、お客さまの声を寄せいただいています。」について、下記のとおりお知らせいたします。

### Ⅰ. お客さまの声をふまえて経営改善を行いました。 (平成24年8月末現在)

たましんでは、店頭窓口や営業係、ホームページ、店頭設置のアンケートボックスまたは新規融資先アンケートなどに、数多くのご意見をいただいております。

お客さまからお寄せいただいた声をもとに、次のような経営改善策を実施しました。

#### 商品ラインナップの充実

- ・ローン新商品
- ・海外展開
- ・介護保険
- ・WAON等

#### 【ローン新商品の取扱いを開始しました】

- 長引く景気の低迷により資金調達や資金繰りが依然として厳しい中、事業者の皆さまに安定した資金余力をスピーディかつ継続的に提供するため、たましん事業者応援ローン「Winパートナー」の取扱いを開始しました。



#### 【海外展開のサポートを行っています】

- 経営戦略の一つとして重要視されるお客さまの海外展開に向けて、海外情勢セミナーを開催しました。



#### 【介護でお困りの方に】

- 介護に対する悩みの一助として、すまいるプラザ・すまいるセンター限定で介護保険の取扱いを開始しました。

#### 【たましんジョイントカードがより便利に】

- たましんジョイントカードの機能性向上を図り、お客さまにより便利にご利用いただくため、電子マネー「たましんジョイントカードWAON」の取扱いを開始しました。



## 明るく便利なお店に

- ・店舗／店外ATM拡充
- ・イメージポスター
- ・手数料リーフレット
- ・ディスクロージャー等

### 【多摩地区に80店舗、店外ATMは62カ所に】

- 「Winプラザ」・「すまいるプラザ」を併設した多摩センター支店<サクセシア>をオープンし、東府中支店をリニューアルしました。
- 店外ATM4カ所（フレスポ国立南・いなげや小平小川橋店・府中駅構内・羽村駅西口）をオープンしました。



### 【親しみやすい店舗づくり】

- たましのキャラクター「RISURU」のイメージポスターを全店に掲示し、店内装飾にも工夫を凝らしています。



### 【もっと便利に・もっと見やすく】

- 「店頭ですぐに手数料を知りたい」というご要望を受け、「手数料のご案内リーフレット」を作成しました。
- 文字やグラフなどがより見やすくするなど、ディスクロージャー誌「たましんレポート」を全面改訂しました。



## 職員の知識向上に向けて

- ・認知症サポーター
- ・融資課長会議等

### 【心のこもった対応を目指して】

- 認知症に対する正しい理解とサポート態勢の充実を図るため、全店舗の職員が「認知症サポーター」養成講座を受講し、認知症サポーターの資格を取得しました。
- 融資の知識・取組みの向上を目指し、毎月、全店舗の融資課長による会議を開催しています。また、担当ごとにスキルアップ研修等を行っています。



詳しくは、ホームページ・店頭設置のディスクロージャー誌「たましんレポート2012」または「平成23年度 地域密着型金融の取組状況」をご覧ください。

## II. 満足度アンケートにより、お客さまの声をお寄せいただいています。

たましんでは、新規融資先に対しお客さま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23年1月から12月までの調査結果は下記のとおりです。

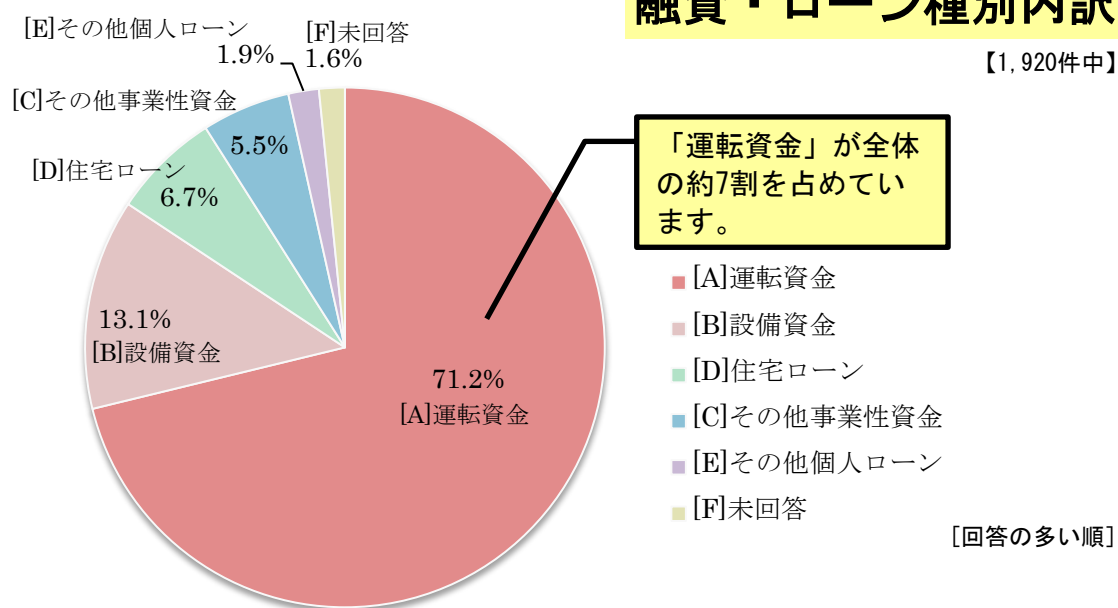
※各割合についての数値は、小数点第2位を四捨五入しています。

### ◆アンケートの回答数とその内訳について

新規融資先の対象6,322件（前年比666件減）に対して行ったアンケートでは、1,920件（前年比208件減）のご回答をいただきました。回答率は30.4%（前年比0.1%減）となりました。

そのうち、事業性融資をご利用いただいたお客さまの回答数は1,724件となり、全体の89.8%（前年比2.4%減）でした。種別内訳としては、運転資金が全体の7割を占めています。

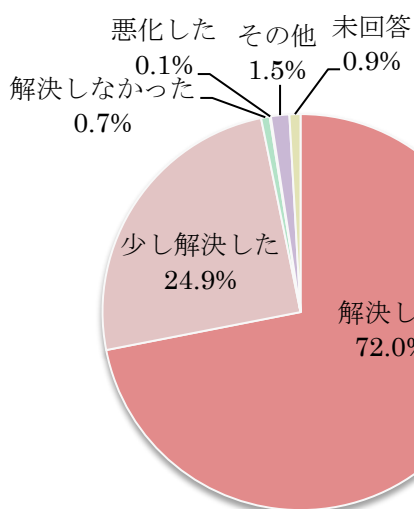
融資・ローンの種別内訳		回答数	合計
事業性融資	[A] 運転資金	1,366	1,724
	[B] 設備資金	252	
	[C] その他事業性資金	106	
個人向け融資	[D] 住宅ローン	129	165
	[E] その他個人ローン	36	
[F] 未回答			31
合計			1,920



## ◆課題解決について

融資によりお客さまが直面されていた悩みや課題が「解決した」は 72.0%（前年比 1.6%増）、「少し解決した」は 24.9%（前年比 1.4%減）でした。融資により、約 96.9%（前年比 0.2%増）のお客さまの課題を多少なりとも解決できた結果となりました。

課題解決について	解決した	少し解決	未解決	悪化した	その他	未回答	合計
事業性融資	1,222	452	12	1	26	11	1,724
個人向け融資	140	22	1	0	2	0	165
未回答	20	4	0	0	0	7	31
合計	1,382	478	13	1	28	18	1,920

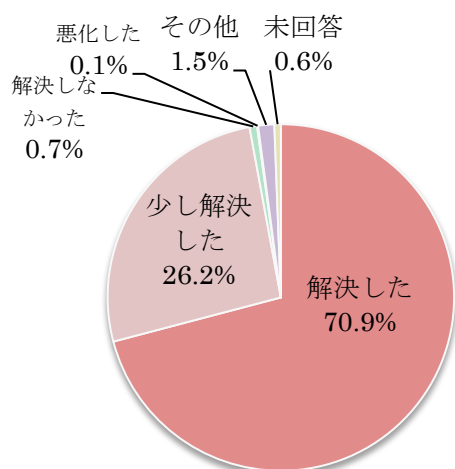


### 課題解決〈全体〉

【1,920件中】

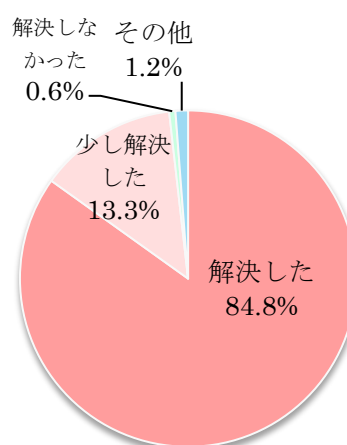
「解決した」が全体の約7割を占め、「少し解決した」を合わせると9割を超える結果となりました。しかしながら、すべての結果を真摯に受け止め、100%「解決」を目指し、課題解決活動に努めてまいります。

上記の内訳として、事業性融資利用者の中で「悪化した」は1件、「未解決」は12件、個人向け融資利用者の中で「未解決」は1件でした。（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）。



### 課題解決〈事業性〉

【1,724件中】



### 課題解決〈個人〉

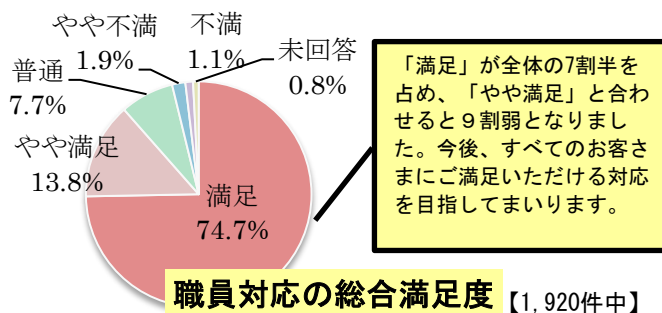
【165件中】

## ◆職員の対応について

職員の対応（相談・提案・約束・説明・態度・言葉遣い等）についての結果は、以下のとおりです。

- **相談**…全体の 88.2%（前年比 0.2%減）が「親身」または「やや親身」と回答され、うち事業性融資における同回答は 88.6%（前年比 0.3%増）、個人向け融資では 87.9%（前年比 2.4%減）となりました。
- **提案**…全体の 78.5%（前年比 0.3%減）が「早い」または「やや早い」と回答され、うち事業性融資における同回答は 79.9%（前年比 0.1%減）、個人向け融資では 69.7%（前年比 6.2%減）となりました。
- **約束**…全体の 87.9%（前年比 1.7%減）が「守る」または「やや守る」と回答されましたが、「時々守らない」が 30 件、「守らない」が 12 件と、課題を残しています。
- **説明**…全体の 85.1%（前年比 1.5%減）が「親切」または「やや親切」と回答されましたが、「やや不親切」が 32 件、「不親切」が 16 件と、課題を残しています。
- **態度・言葉遣い**…全体の 89.4%（前年比 0.7%減）が「丁寧」または「やや丁寧」と回答され、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おります。
- **職員対応の総合満足度**…全体の 88.5%（前年比 0.2%増）が「満足」または「やや満足」と回答され、うち事業性融資における同回答は 88.8%（前年比 0.3%増）、個人向け融資では 87.9%（前年比 2.4%増）となりました。

職員対応の総合満足度		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	1,034	191	97	23	14	7	1,366
	設備資金	193	27	23	3	3	3	252
	その他事業性資金	70	16	15	2	2	1	106
個人向け融資	住宅ローン	90	23	7	8	1	0	129
	その他個人ローン	29	3	3	1	0	0	36
未回答		19	4	3	0	1	4	31
合計		1,435	264	148	37	21	15	1,920



職員の対応に関する評価は、全体的に横ばいとなっています。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みられませんでした。

総合満足度は微増しておりますが、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。

## ◆利用動機や商品等について

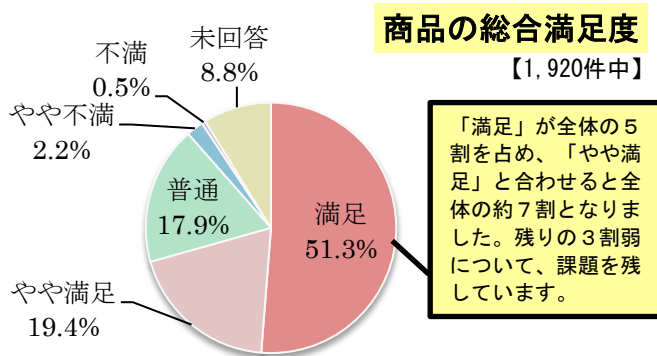
利用動機・他行・商品・手続き・融資（金額・期間・金利）等についての結果は、以下のとおりです。

- **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 31.0%（前年比 2.5%減）となり、続いて「親切に相談に乗ってくれたから」が 23.1%（前年比 0.1%減）でした。



- **他行との比較**…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、69.4%（前年比2.8%減）のお客さまが「比較していない」を回答しています。なお、「比較した」他の金融機関は、都市銀行が50.2%（前年比0.1%減）、続いて他信用金庫が23.7%（前年比4.1%増）となりました。
- **商品**…ご利用された商品に関しては全体の70.7%が「満足」または「やや満足」と回答され、うち事業性融資における同回答は71.3%（前年比1.2%減）、個人向け融資では69.0%（前年同率）でした。

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	724	261	247	29	5	100	1,366
	設備資金	136	49	40	1	2	24	252
	その他事業性資金	44	15	31	3	0	13	106
個人向け融資	住宅ローン	53	39	16	8	0	13	129
	その他個人ローン	17	5	3	1	1	9	36
未回答		10	4	6	0	1	10	31
合計		984	373	343	42	9	169	1,920



当金庫で融資をご利用いただいたお客さまの動機としては、例年どおり「従来から取引があるから」が1位、「親切に相談に乗ってくれたから」が2位となっています。日ごろのお付き合いから、当金庫を優先してご利用くださるお客さまのご期待によりお応えできるよう、今後も「お客さまの幸せづくり」に努めてまいります。

- **手続き**…全体の77.9%（前年比2.6%減）が「満足」または「やや満足」と回答され、うち事業性融資における同回答は78.5%（前年比2%減）、個人向け融資では72.7%（前年比6.6%減）でした。
- **融資金額**…全体の76.8%（前年比2.2%減）が「満足」または「やや満足」と回答され、うち事業性融資における同回答は76.6%（前年比2.0%減）、個人向け融資では81.2%（前年比2.9%減）でした。一方、「不満」または「やや不満」という回答が5.1%（前年比0.3%増）と課題を残しています。
- **融資期間**…全体の77.5%（前年比1.1%減）が「満足」または「やや満足」と回答され、うち事業性融資における同回答は、77.7%（0.8%減）、個人向け融資は78.8%（前年比0.9%増）でした。一方、「不満」または「やや不満」という回答が2.3%（前年比0.5%増）と課題を残しています。
- **金利**…全体の49.3%が「（金利が）低いと思う」または「やや低いと思う」と回答され、うち事業性融資における同回答は50.7%（前年比2.9%増）、個人向け融資では39.4%（前年比2.0%減）でした。一方、「（金利が）高い」または「やや高い」という回答が12.5%（前年比0.2%減）となり、うち事業性融資における同回答は11.8%（前年比1.1%減）、個人向け融資では18.2%（前年比13.4%増）となりました。

## ◆融資申し込みから応諾までの期間と満足度について

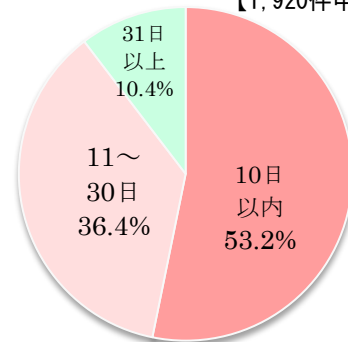
融資申し込みから応諾までについては、以下の通りです。

- 融資応諾までの期間については、10日以内と回答した方が53.2%、11～30日が36.4%、31日以上が10.4%でした。

応諾期間	10日以内	11～30日	31日以上	未回答	合計
事業性融資	931	644	149	0	1,724
個人向け融資	67	51	47	0	165
未回答	23	4	4	0	31
合計	1,021	699	200	0	1,920

### 融資応諾期間

【1,920件中】

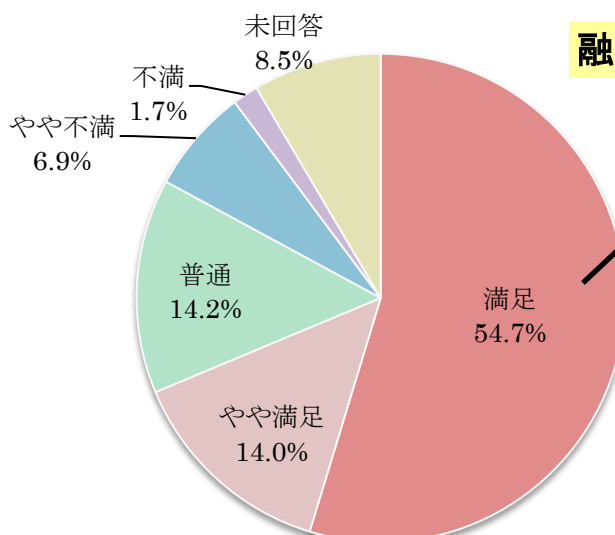


- 融資応諾までにかかった期間に対する満足度については、全体の68.7%（前年比1.5%減）が「満足」または「やや満足」と回答され、うち事業性融資における同回答では70.2%（前年比0.4%減）、個人向け融資では55.2%（9.6%減）となりました。  
一方、「不満」または「やや不満」という回答が8.6%（前年比0.6%増）となり、うち事業性融資における同回答は8.0%（前年と同じ）、個人向け融資では14.6%（前年比6.3%増）でした。

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	766	204	177	96	20	103	1,366
	設備資金	146	30	35	12	3	26	252
	その他事業性資金	52	13	26	5	2	8	106
個人向け融資	住宅ローン	53	15	26	16	6	13	129
	その他個人ローン	20	3	6	1	1	5	36
未回答		14	3	2	2	1	9	31
合計		1,051	268	272	132	33	164	1,920

### 融資応諾期間の総合満足度

【1,920件中】



「満足」が全体の約5割半を占め、「やや満足」と合わせると約7割という結果になりました。残りの約3割に対して課題を残しています。

## ◆次回のご相談・ご利用について／ご利用時に重視するポイント

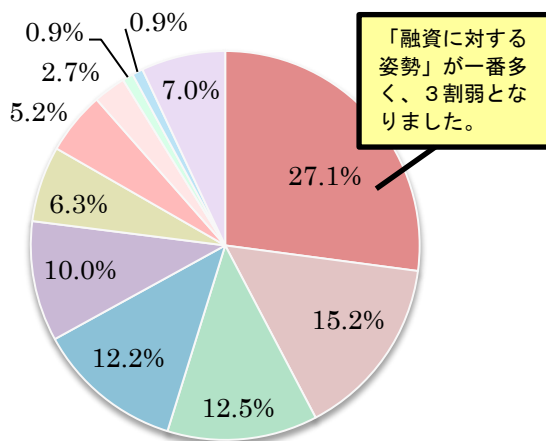
今後、融資が必要になった時にご相談・ご利用いただけるか、また、重視するポイントについては、以下のとおりです。

- 全体の88.9%が再度「相談する」または「たぶん相談する」と回答され、うち事業性融資における同回答は90.0%（前年比0.3%減）、個人向け融資では81.8%（前年比2.5%減）となりました。
- また、全体の83.9%が再度「利用する」または「たぶん利用する」と回答され、うち事業性融資における同回答は85.1%（前年比0.3%減）、個人向け融資では75.6%（前年比1.1%増）でした。

融資をご利用いただいたお客さまが再度ご相談・ご利用くださるとご回答いただいた件数は、前年よりやや下降傾向にあり、真摯に反省すべき課題と考えております。

- 融資ご利用時に重視するポイントについては、「③融資に対する姿勢」が1位（全体の27.1%）、続いて「⑥担当者の人柄」が2位（全体の15.2%）となりました。  
1位・2位はいずれも「事業性融資」・「個人向け融資」共通の順位となりました。

融資ご利用時に重視するポイント	事業性融資	個人向け融資	未回答	合計
①金融機関の経営姿勢や理念	177	14	1	192
②金融機関の知名度	16	2	0	18
③融資に対する姿勢	470	44	6	520
④預金取引など日ごろの金融取引度	216	14	4	234
⑤店舗の近さ	45	4	3	52
⑥担当者の人柄	263	25	4	292
⑦手続きの簡便さ	90	8	1	99
⑧返済負担額の軽減度	97	20	3	120
⑨融資金利	220	19	1	240
⑩その他	16	2	0	18
⑪未回答	114	13	8	135
合計	1,724	165	31	1,920



### 融資ご利用時に重視するポイント

【1,920件中】

- ③融資に対する姿勢
- ⑥担当者の人柄
- ⑨融資金利
- ④預金取引など日ごろの金融取引度
- ①金融機関の経営姿勢や理念
- ⑧返済負担額の軽減度
- ⑦手続きの簡便さ
- ⑤店舗の近さ
- ②金融機関の知名度
- ⑩その他
- ⑪未回答

[回答の多い順]

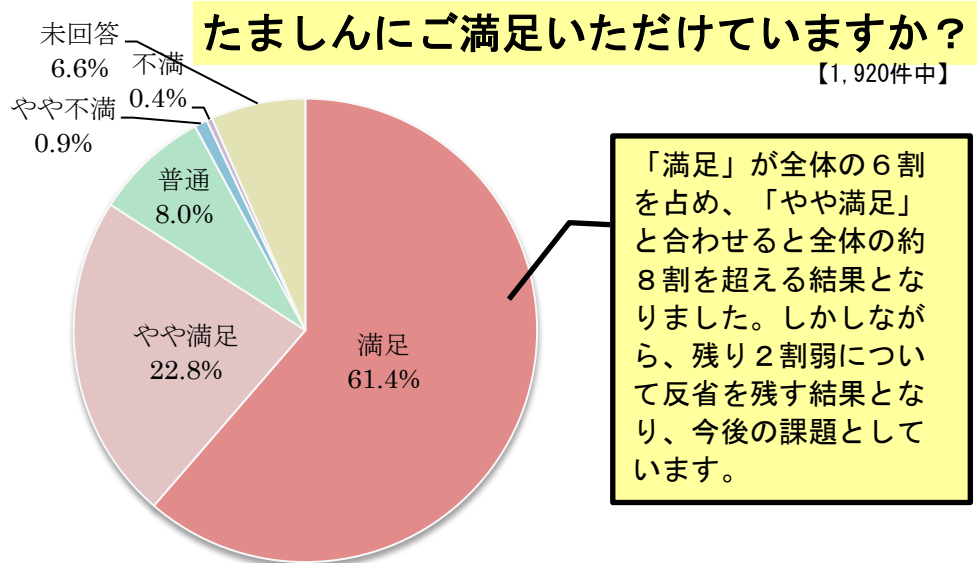


## ◆たましんに、ご満足いただけていますか？

たましんに対する総合満足度については、以下のとおりです。

- たましんとの日ごろのお取引（特にご融資）について、全体の 84.2%（前年比 0.9%減）が「満足している」または「まあまあ満足している」と回答されました。

たましんの総合満足度		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	296	100	11	4	82	1,366
	設備資金	151	63	19	1	1	17	252
	その他事業性資金	54	29	13	3	0	7	106
個人向け融資	住宅ローン	69	34	16	1	1	8	129
	その他個人ローン	17	10	3	1	0	5	36
未回答		15	5	3	0	1	7	31
合計		1,179	437	154	17	7	126	1,920



たましんにご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約7割であることと近似しています。お客さまが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。お客さまの声を真摯に受け止め、全てのお客さまへ価値を提供し、お客さまの満足度を高められるよう努めてまいります。

——— ご協力いただきましたお客さまには、心よりお礼申し上げます。 ———

以上