

お客さま各位

## お客さま満足度の向上に向けた取り組みについて

当金庫では、店頭窓口やお客さま担当に直接いただいた声や、各種アンケート、ホームページなどにお寄せいただいたご意見を業務やサービスの充実に活かしています。平成 25 年度の活動については、ディスクロージャー誌「たましんレポート 2014」や「平成 25 年度地域密着型金融の取り組み状況」にてご報告しています。

今回、当金庫にて初めて融資をご利用いただいたお客さま（以下、新規融資先という）に対し実施している満足度に関するアンケートについて、平成 25 年 1 月から 12 月までの調査結果を下記のとおり報告いたします。

※数値については、小数点第 2 位を四捨五入しています。

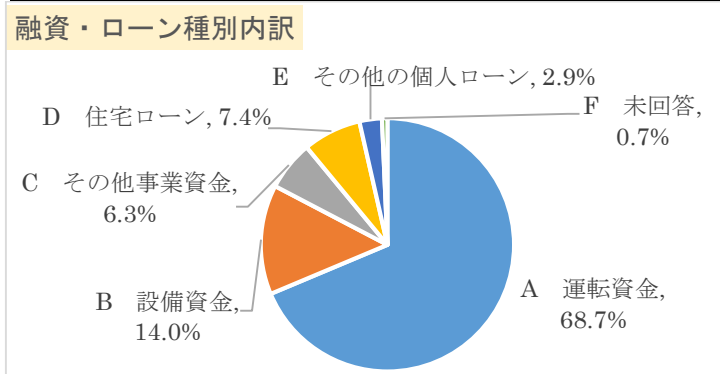
### 1. アンケートの回答数とその内訳について

新規融資先の対象 7,065 件（前年比 330 件減）に対して行ったアンケートでは、2,164 件（前年比 4 件増）のご回答をいただきました。回答率は、30.6%（前年比 1.4%増）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 1,926 件となり、全体の 89.0%（前年比 0.5%減）でした。

（単位：件）

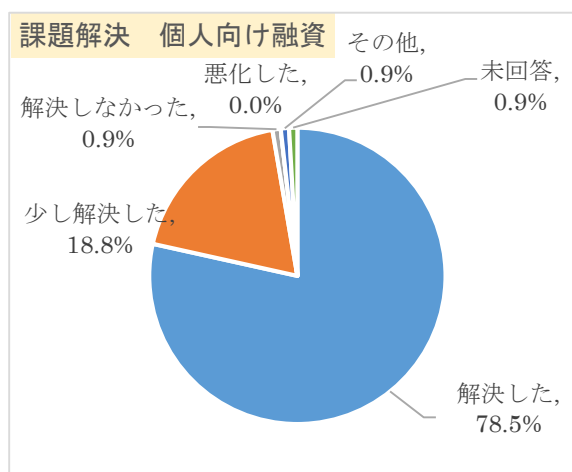
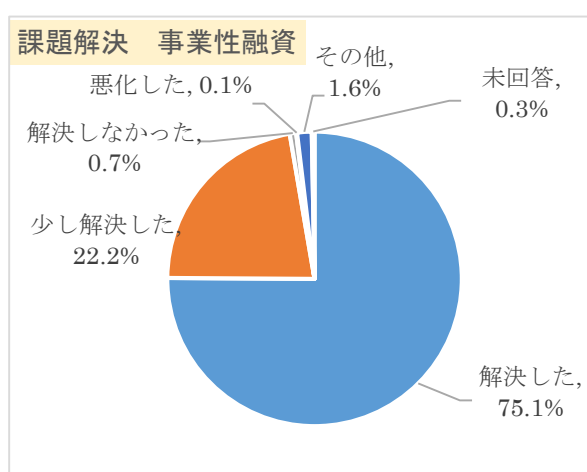
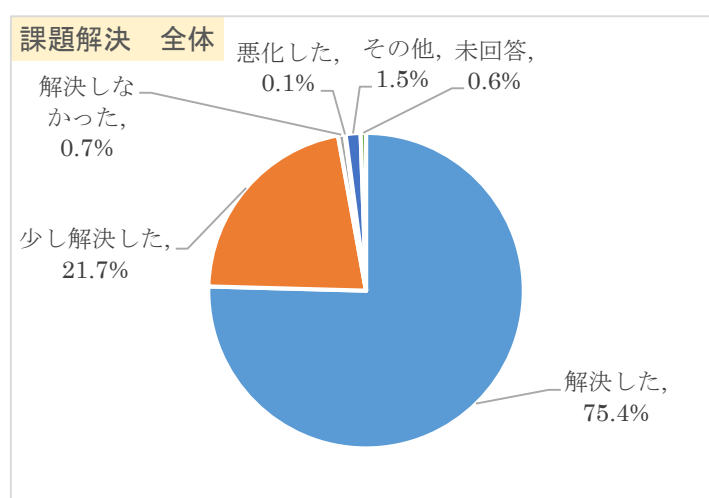
融資・ローンの種別内訳	回答数
A 運転資金	1,486
B 設備資金	303
C その他事業資金	137
(A+B+C) 事業性融資	1,926
D 住宅ローン	161
E その他の個人ローン	62
(D+E) 個人向け融資	223
F 未回答	15
総回答数	2,164



## 2. 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75.4%（前年比2.2%増）、「少し解決した」は21.7%（前年比1.1%減）でした。融資・ローンにより97.1%（前年比1.1%増）のお客さまの課題を解決できた結果となりました。また、「解決しなかった」は0.7%（前年比0.4%増）、「悪化した」は0.1%（前年比0.1%減）でした。

課題解決について	解決した	少し解決した	解決しなかった	悪化した	その他	未回答	総計
事業性融資	1,447	428	13	2	31	5	1,926
個人のお客さま向け融資	175	42	2	0	2	2	223
未回答	10	0	0	0	0	5	15
総計	1,632	470	15	2	33	12	2,164

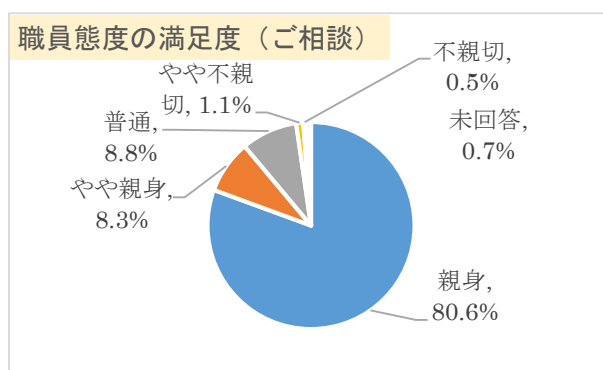


### 3. 職員の対応について

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。

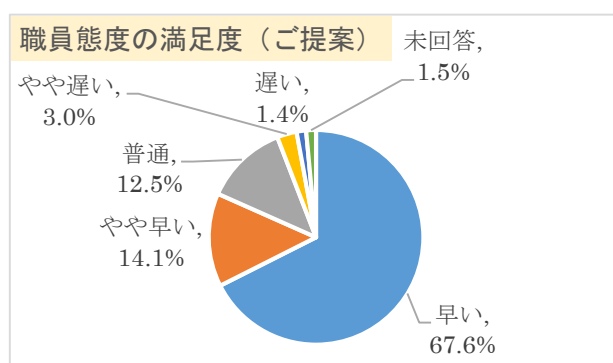
#### （1）相談

全体の88.9%（前年比0.1%増）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89.6%（前年比0.1%増）、個人のお客さま向け融資では83.9%（前年比1.6%減）となりました。



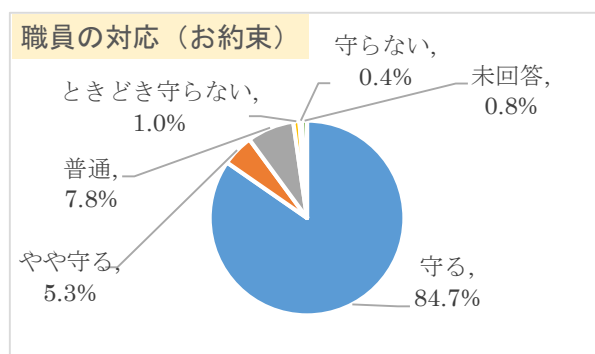
#### （2）提案

全体の81.7%（前年比0.1%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82.9%（前年比0.5%増）、個人のお客さま向け融資では74.0%（前年比4.5%減）となりました。



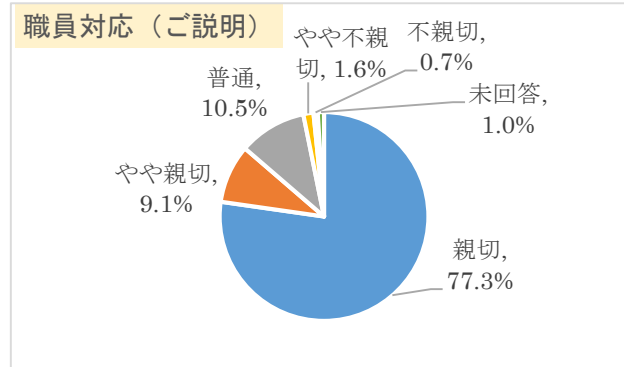
#### （3）約束

全体の89.9%（前年比0.3%増）が「守る」または「やや守る」と回答され、うち事業性融資における同回答は90.8%（前年比0.8%増）、個人のお客さま向け融資では83.0%（前年比5.0%減）となりました。



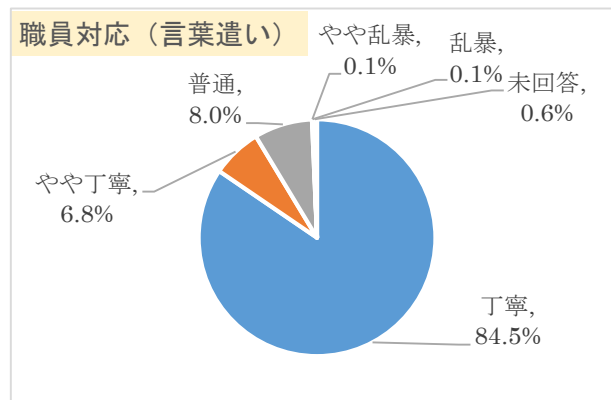
#### (4) 説明

全体の86.3%（前年比0.1%減）が「親切」または「やや親切」と回答され、うち事業性融資における同回答は87.0%（前年比0.1%減）、個人のお客さま向け融資では81.2%（前年比1.3%減）となりました。



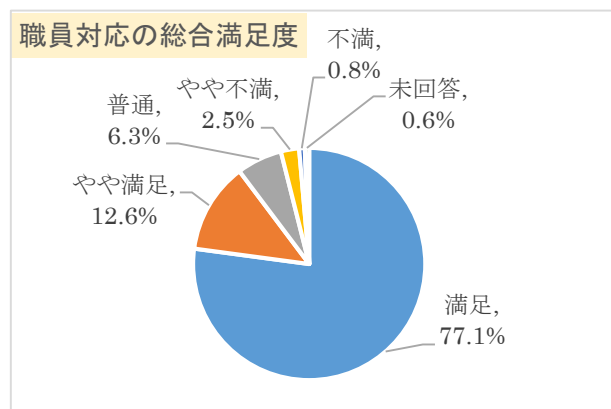
#### (5) 態度・言葉遣い

全体の91.4%（前年比1.4%増）が「丁寧」または「やや丁寧」と回答され、うち事業性融資における同回答は91.7%（前年比1.4%増）、個人のお客さま向け融資では89.2%（前年比2.3%減）となりました。



#### (6) 職員対応の総合満足度

全体の89.8%（前年比0.4%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90.4%（前年比0.4%増）、個人のお客さま向け融資では86.1%（前年比0.6%増）となりました。

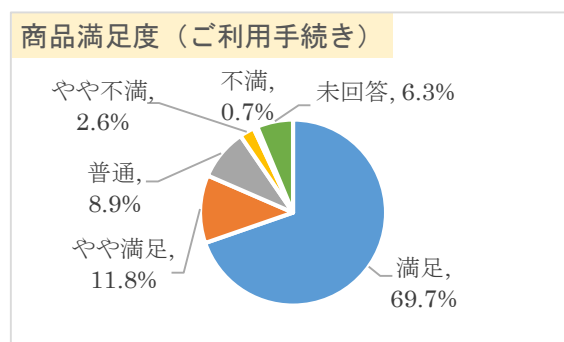


#### 4. 商品等について

たましんでは、ご利用いただくご融資が、お客さまの悩みや課題を解決するに適したものであり、また、多様なお客さまのニーズにあったものでありたいと考えています。ご利用いただいたご融資の満足度についての結果は、以下の通りでした。

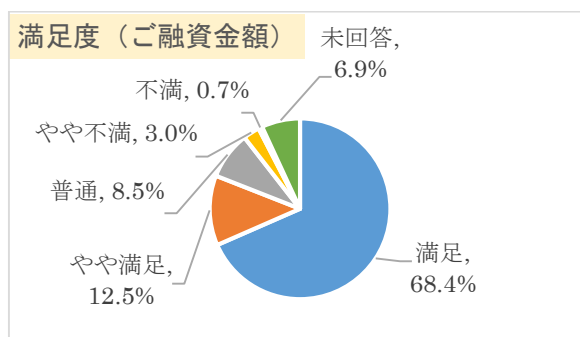
##### (1) ご利用手続き

全体の81.5%（前年比0.4%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82.6%（前年比1.1%増）、個人のお客さま向け融資では74.4%（前年比3.1%減）でした。



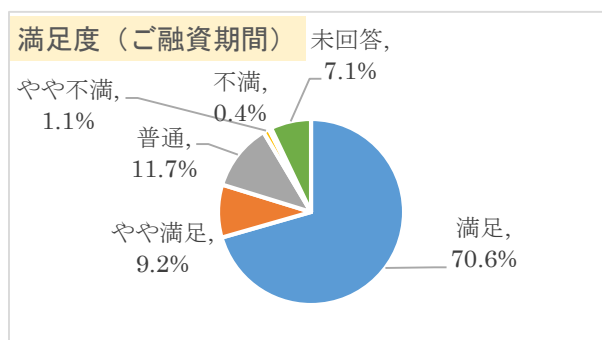
##### (2) 融資金額

全体の81.0%（前年比1.2%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81.2%（前年比1.2%増）、個人のお客さま向け融資では81.2%（前年比1.2%増）でした。



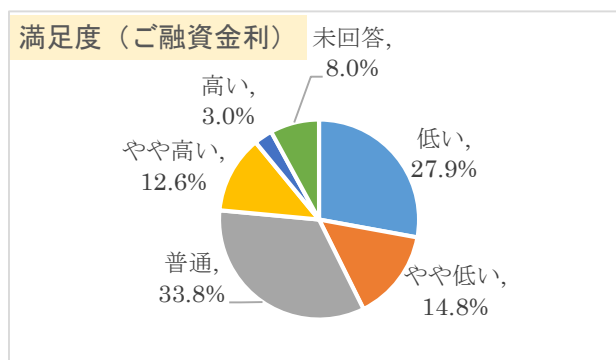
##### (3) 融資期間

全体の79.8%（前年比0.6%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80.4%（前年比0.9%増）、個人のお客さま向け融資では77.1%（前年比0.9%減）でした。



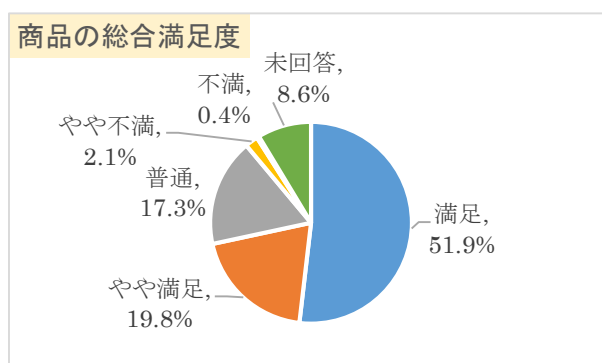
#### (4) 融資金利

全体の42.7%（前年比1.6%減）が「金利が低い」または「金利がやや低い」と回答され、うち事業性融資における同回答は43.2%（前年比1.3%減）、個人のお客さま向け融資では39.5%（前年比5.5%減）でした。一方、「金利が高い」または「金利がやや高い」という回答は、全体で15.6%（前年同様）であり、うち事業性融資における同回答は15.2%（前年比0.3%減）、個人のお客さま向け融資では18.4%（前年比2.4%増）となりました。



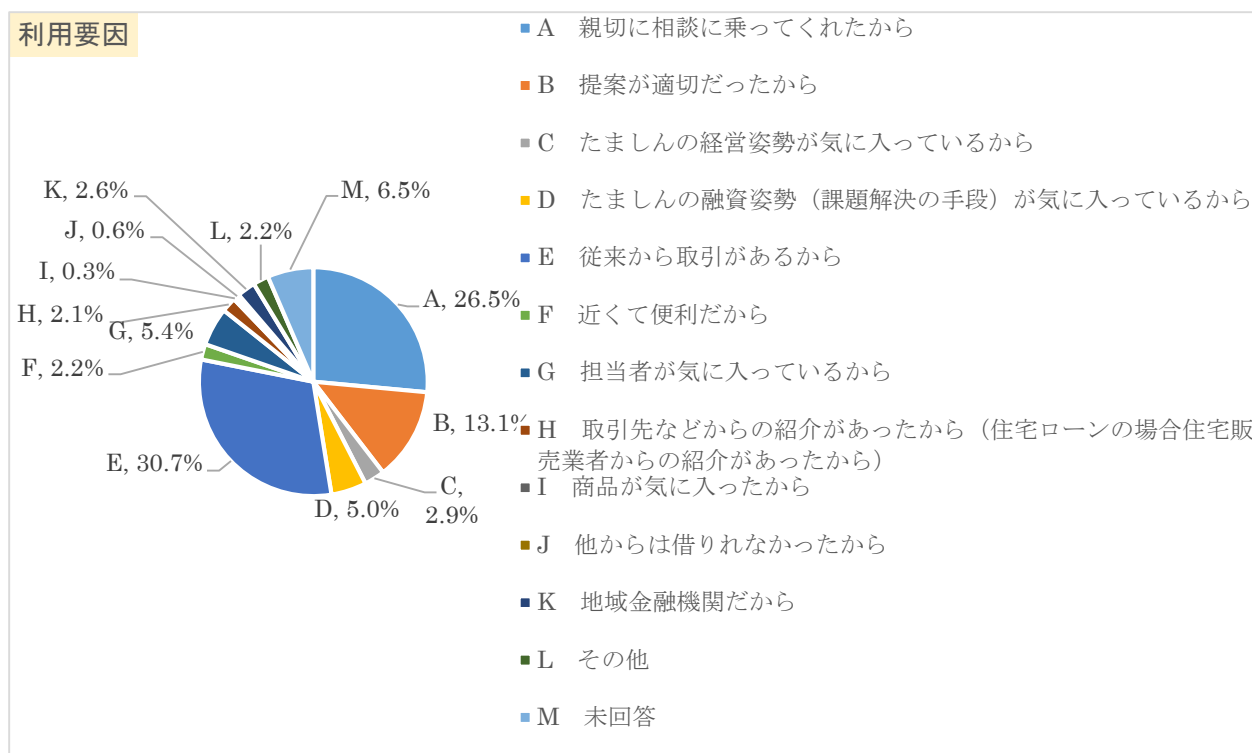
#### (5) 商品の総合満足度

ご利用された商品に関しては、全体の71.6%（前年比0.5%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は72.9%（前年比0.6%増）、個人のお客さま向け融資では64.6%（前年比7.9%減）でした。



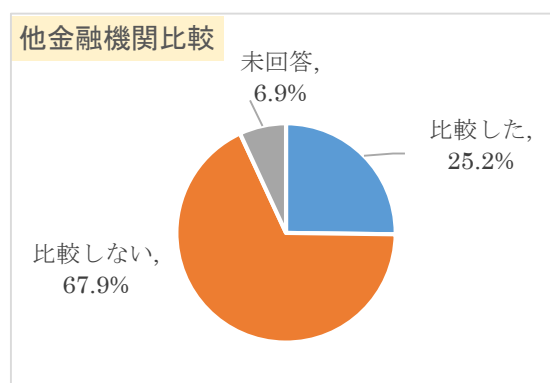
## 5. 利用動機について

たましんでご融資・ローンをご利用いただいた動機については、前年に引き続き、「従来から取引があるから」が30.7%（前年比0.6%増）で最も多く、続いて「親切に相談に乗ってくれたから」が26.5%（前年比0.2%増）でした。



## 6. 他行等との比較について

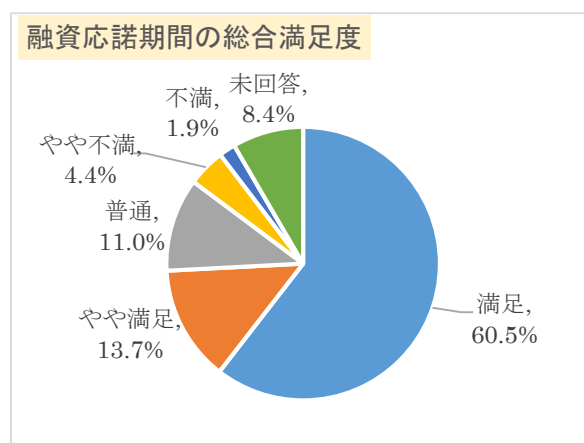
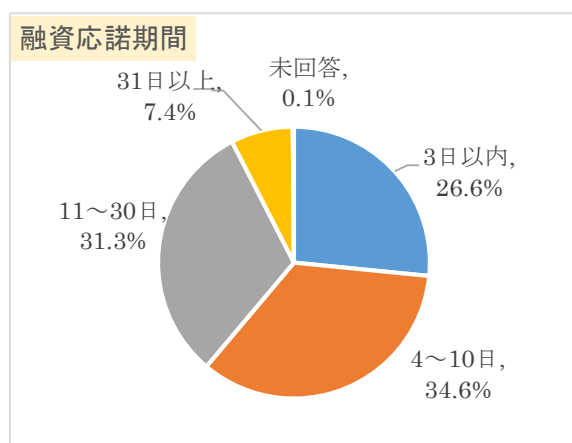
たましんでご融資・ローンをご利用いただくにあたって、67.9%（前年比2.8%減）のお客さまが他の金融機関の商品と「比較していない」を回答されています。なお、「比較した」と回答された他の金融機関は、前年に引き続き、都市銀行が245件（前年比3件減）と最も多く、続いて、他信用金庫が152件（前年比4件増）、地方銀行が103件（前年比16件増）となりました（複数回答可）。



## 7. 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の期間については、10日以内と回答した方が61.1%（前年比2.1%増）、11日～30日と回答した方が31.1%（前年比3.2%減）、31日以上と回答した方が7.4%（前年比0.7%減）でした。

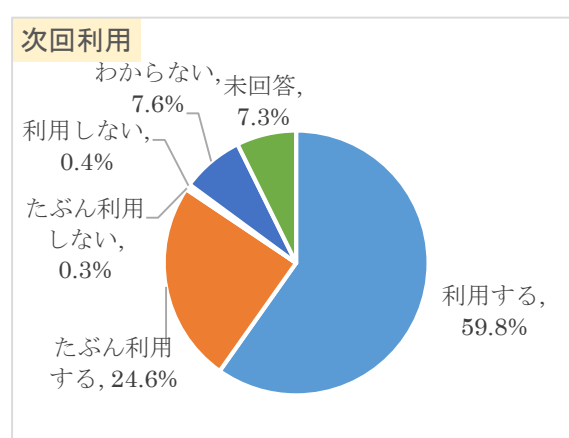
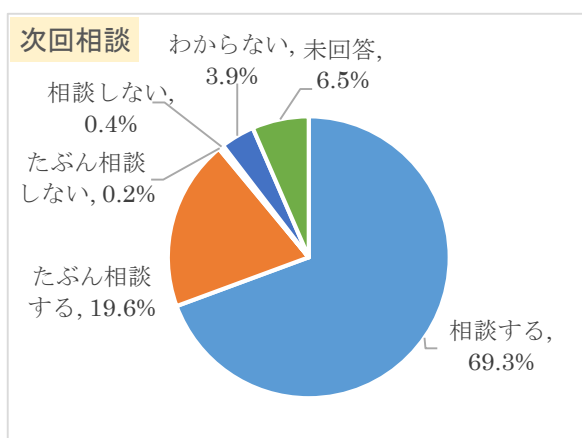
融資応諾までにかかった期間に対する満足度については、全体の74.2%（前年比0.4%減）が「満足」または「やや満足」と回答され、うち事業性融資における同回答では、75.2%（前年比0.3%減）、個人のお客さま向け融資では、67.7%（前年比0.7%増）でした。一方、「不満」または「やや不満」という回答が、6.4%（前年比0.4%増）となり、うち事業性融資における同回答は5.7%（前年同様）、個人のお客さま向け融資では13.0%（前年比4.0%増）でした。



## 8. 次回のご相談・ご利用について

今後、融資が必要になった時にご相談いただけるかについては、全体の88.9%（前年比0.5%減）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89.5%（前年比1.6%減）、個人のお客さま向け融資では86.6%（前年比0.6%増）でした。

また、今後、融資が必要になった時にご利用いただけるかについては、全体の84.4%（前年比0.7%減）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、85.2%（前年比1.7%減）、個人のお客さま向け融資では80.3%（前年比0.8%増）でした。



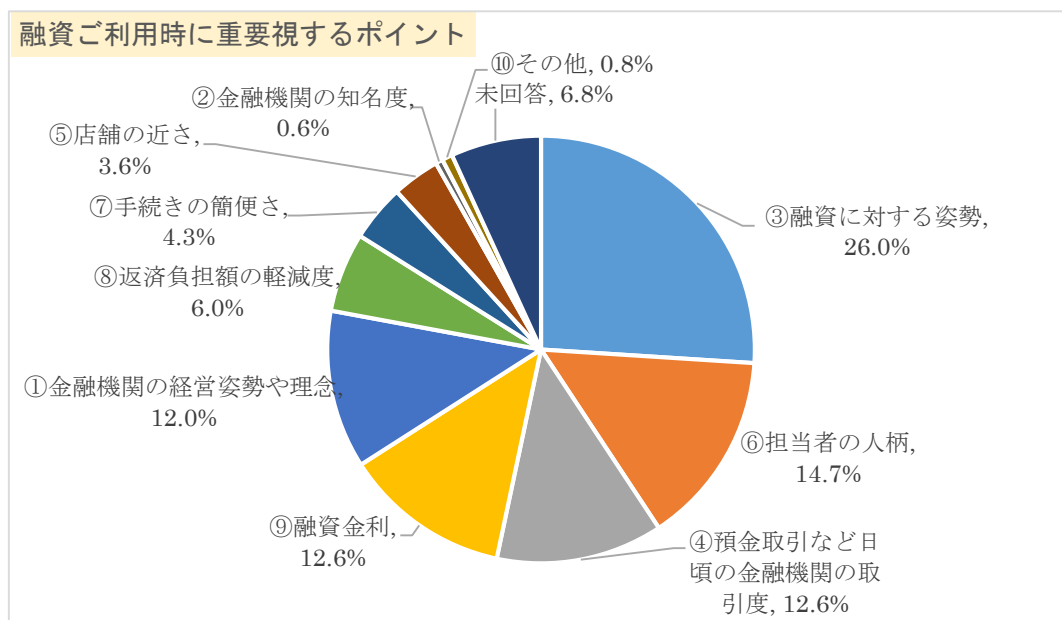


## 9. ご利用時に重視するポイントについて

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26.0%（前年比2.5%減）で最も多く、次いで、「⑥担当者の人柄」が14.7%（前年比2.4%減）となりました。

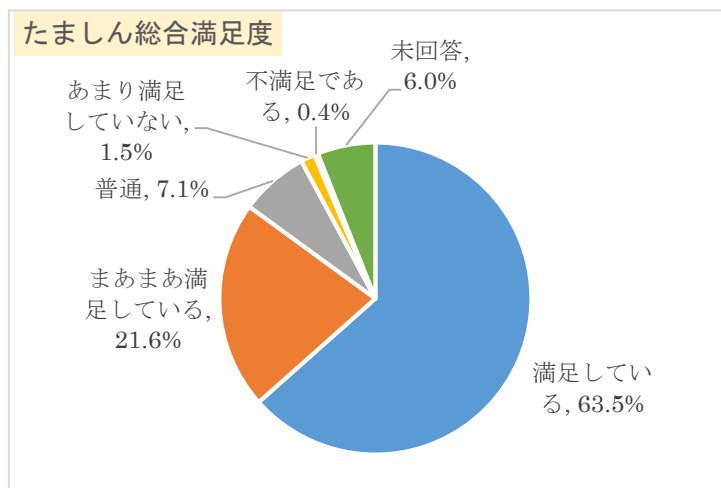
内訳をみると、事業性融資については、全体と同様、「③融資に対する姿勢」が第1位、「⑥担当者の人柄」が第2位でした。個人のお客さま向け融資では、「③融資に対する姿勢」が第1位、「⑨融資金利」が第2位となりました。

融資ご利用時に重視するポイント	事業性融資	個人のお客さま向け融資	未回答	総計
①金融機関の経営姿勢や理念	230	28	1	259
②金融機関の知名度	10	2		12
③融資に対する姿勢	511	49	3	563
④預金取引など日頃の金融機関の取引度	255	17	1	273
⑤店舗の近さ	68	10		78
⑥担当者の人柄	282	34	2	318
⑦手続きの簡便さ	84	9		93
⑧返済負担額の軽減度	108	22		130
⑨融資金利	234	37	2	273
⑩その他	13	4		17
未回答	131	11	6	148
総計	1,926	223	15	2,164



## 10. たましんにご満足いただけましたか？

たましんとの日ごろのお取引（特にご融資）については、全体の85.0%（前年比2.6%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。「不満足である」または「あまり満足していない」と回答された方は、全体の1.9%（前年比1.0%増）でした。



たましんに「満足」「やや満足」と回答されたお客さまは、約85%という結果でした。お客さまの声を真摯に受け止め、お客さまに価値を提供することで、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