

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

たましが、お客さまの満足度向上を図るために平成 27 年度に取り組んだ施策として、「Ⅰ. お客さまの声を踏まえて改善を行った項目」、「Ⅱ. お客さまの満足度に関するアンケート結果」について、以下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改善を行った項目

たましんでは、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。

お客さまの声を活かして平成 27 年度に対応した事例をご紹介します。

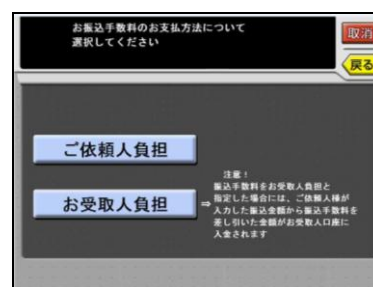
#### 全店の ATM に荷物置き台を設置しました

ATM に荷物を置いて整理する台がほしいとのお客さまの声にお応えし、全店の ATM に荷物置き台を設置しました。



#### ATM 振込手数料の「お受取人負担」を選択できるようにしました

ATM 振込手数料を「お受取人負担」にしたいとのお客さまの声にお応えし、ATM 振込取引において振込手数料が発生する場合、お客さまご自身で、「ご依頼人負担」「お受取人負担」を選択できるようにしました。振込金額と振込手数料を画面上で確認できるようになりました。



また、たましんの平成 27 年度の主な取り組みについては、ディスクロージャー誌「たましんレポート」「地域密着型金融の取り組み状況」などでご報告しています。

## Ⅱ. お客さまの満足度に関するアンケート結果

平成 27 年 1 月から 12 月までの期間に、たましんで融資をご利用いただいたお客さまに実施しました満足度に関するアンケートの調査結果を報告いたします。

※数値については、小数点第 2 位を四捨五入しています。

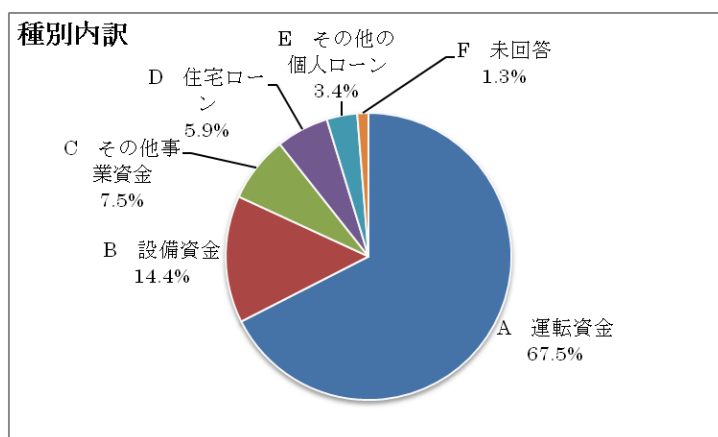
### 1. アンケートの回答数とその内訳について

対象 7,075 件（前年比 90 件増）に対して行ったアンケートでは、2,206 件（前年比 13 件増）のご回答をいただき、回答率は、31.2%（前年比 0.2%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 1,971 件、全体の 89.3%（前年比 0.7%減）でした。

（単位：件）

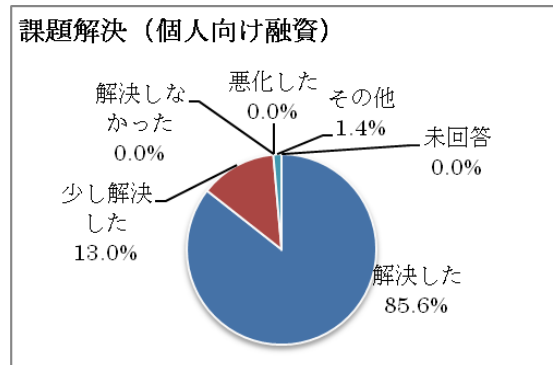
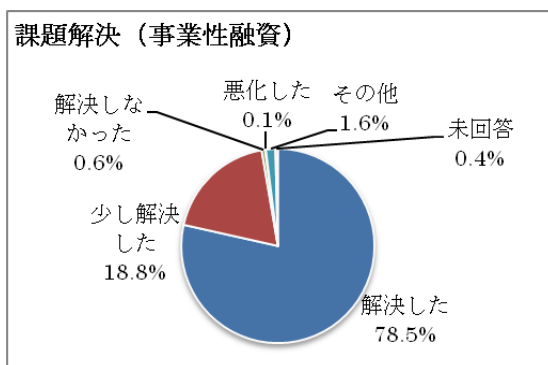
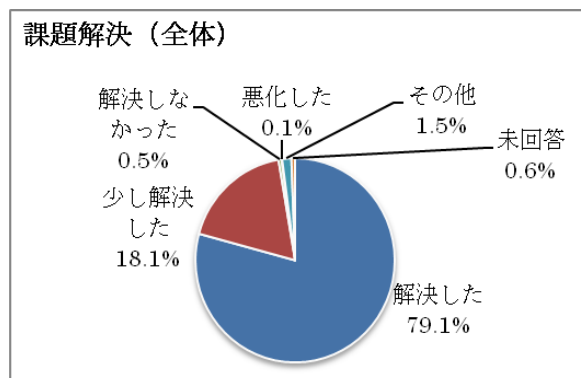
融資・ローンの種別内訳	回答数
A 運転資金	1,489
B 設備資金	317
C その他事業資金	165
(A+B+C) 事業性融資	1,971
D 住宅ローン	131
E その他の個人ローン	76
(D+E) 個人向け融資	207
F 未回答	28
総回答数	2,206



### 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 79.1%（前年比 2.7 増）、「少し解決した」は 18.1%（前年比 1.8%減）でした。融資・ローンにより 97.2%（前年比 0.9%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 0.5%（前年比同）、「悪化した」は 0.1%（前年比 0.1%増）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	1,548	370	12	2	31	8	1,971
個人のお客さま向け融資	177	27	0	0	3	0	207
未回答	19	3	0	0	0	6	28
総計	1,744	400	12	2	34	14	2,206

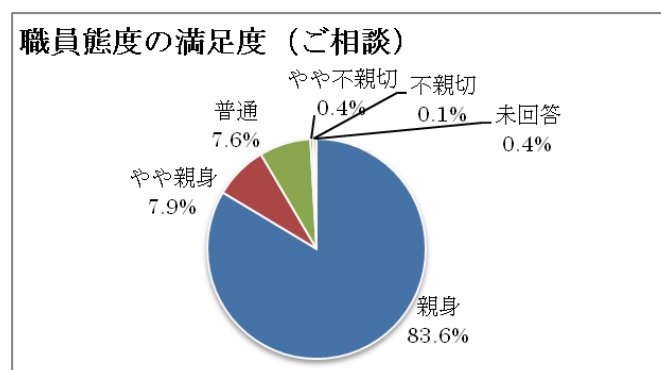


### 3. 職員の対応について

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、以下のとおりでした。

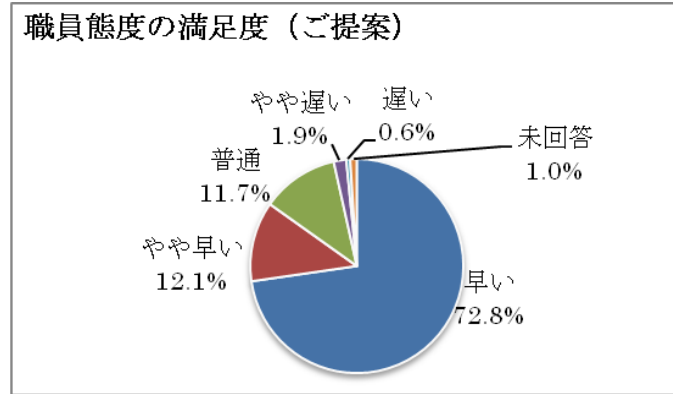
#### （1）相談

全体の 91.5%（前年比 1.3%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 91.3%（前年比 0.8%増）、個人のお客さま向け融資では 95.2%（前年比 4.6%増）となりました。



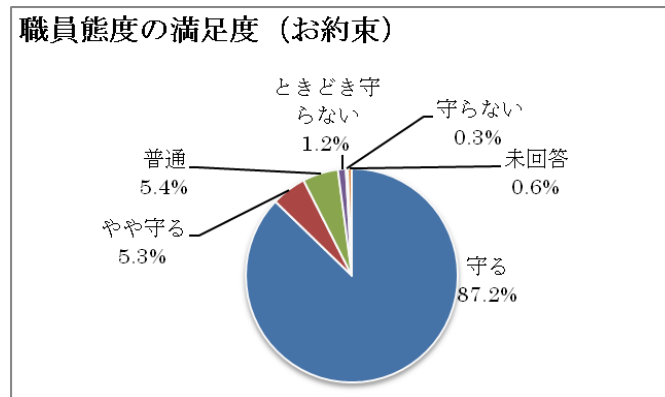
(2) 提案

全体の84.9%（前年比2.1%増）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85.0%（前年比1.2%増）、個人のお客さま向け融資では86.0%（前年比3.2%増）となりました。



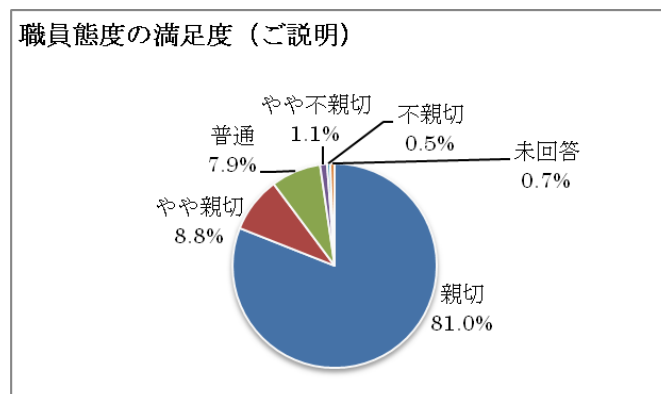
(3) 約束

全体の92.5%（前年比1.1%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92.3%（前年比0.7%増）、個人のお客さま向け融資では95.7%（前年比3.6%増）となりました。



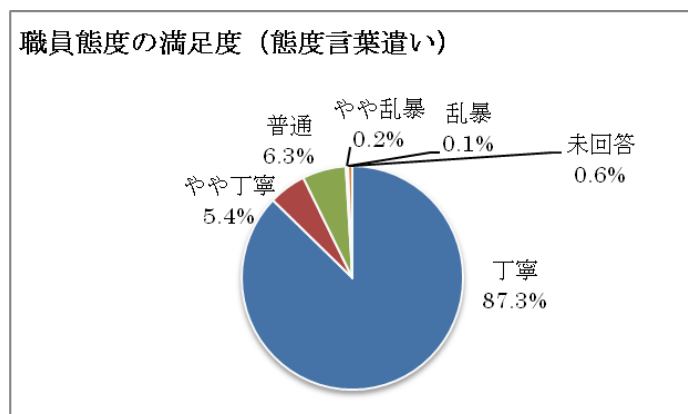
(4) 説明

全体の89.8%（前年比0.7%増）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89.7%（前年比0.4%増）、個人のお客さま向け融資では90.8%（前年比1.7%増）となりました。



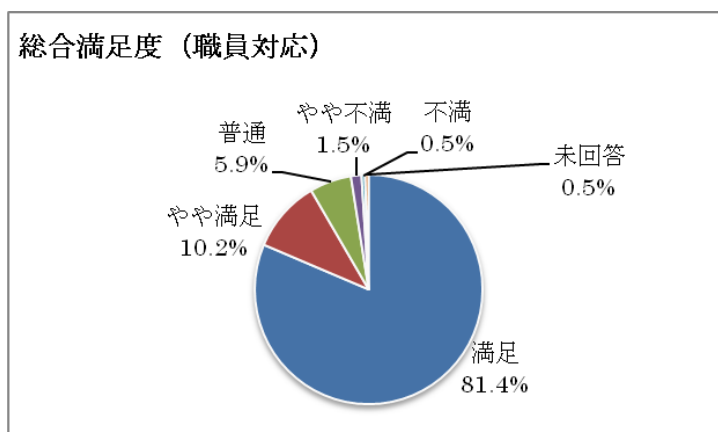
#### (5) 態度・言葉遣い

全体の92.7%（前年比0.4%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92.5%（前年比0.3%増）、個人のお客さま向け融資では95.2%（前年比0.5%増）となりました。



#### (6) 職員対応の総合満足度

全体の91.6%（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91.5%（前年比0.3%増）、個人のお客さま向け融資では93.7%（前年比3.7%増）となりました。

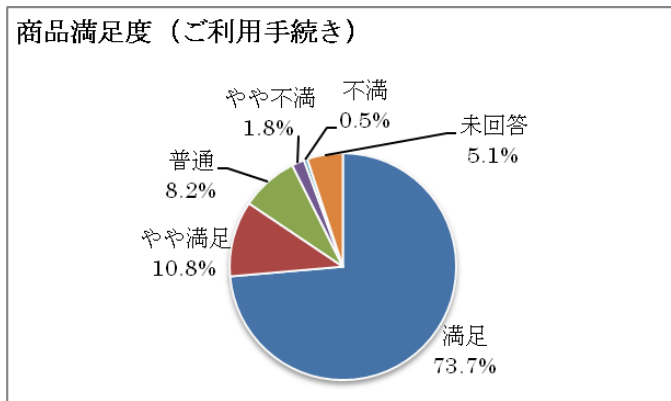


### 4. 商品等について

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、お客さまの多様な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、以下のとおりでした。

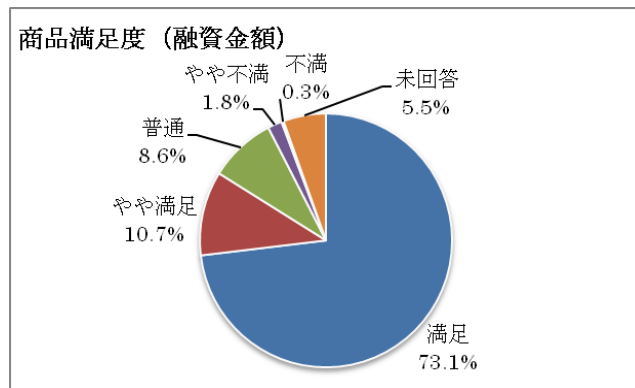
#### (1) ご利用手続き

全体の84.5%（前年比2.1%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84.3%（前年比1.7%増）、個人のお客さま向け融資では87.5%（前年比6.8%増）でした。



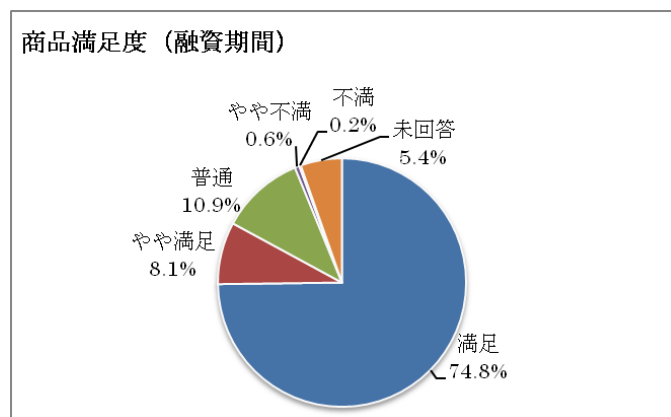
### （２）融資金額

全体の83.8%（前年比2.2%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83.5%（前年比1.8%増）、個人のお客さま向け融資では88.4%（前年比6.2%増）でした。



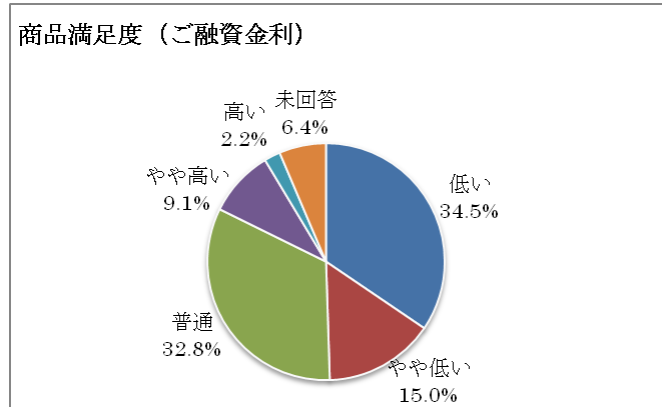
### （３）融資期間

全体の82.9%（前年比2.3%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82.7%（前年比2.0%増）、個人のお客さま向け融資では86.5%（前年比5.8%増）でした。



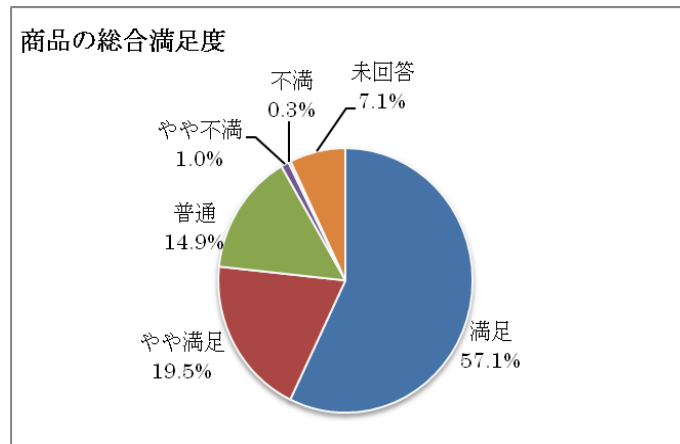
#### (4) 融資金利

全体の49.5%（前年比2.5%増）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49.3%（前年比2.5%増）、個人のお客さま向け融資では52.2%（前年比3.0%増）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11.3%（前年比1.5%減）であり、うち事業性融資における同回答は11.0%（前年比1.9%減）、個人のお客さま向け融資では14.0%（前年比0.9%増）となりました。



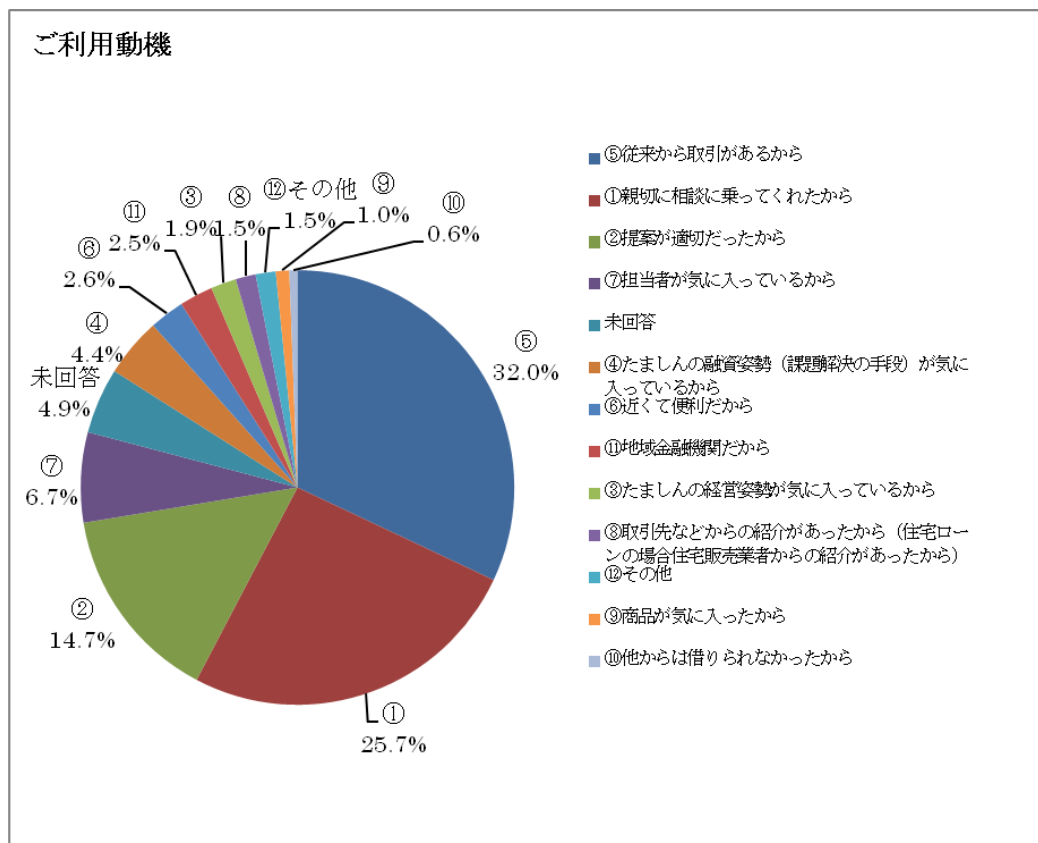
#### (5) 商品の総合満足度

ご利用された商品に関しては、全体の76.6%（前年比2.1%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76.2%（前年比2.0%増）、個人のお客さま向け融資では82.1%（前年比5.1%増）でした。



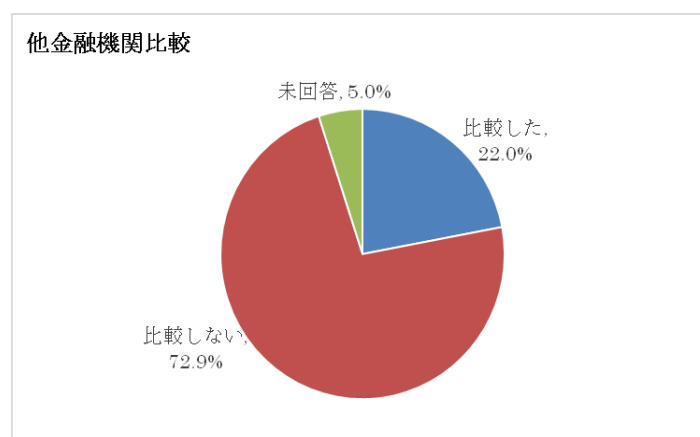
## 5. ご利用動機について

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32.0%（前年比1.6%増）で最も多く、続いて「親切に相談に乗ってくれたから」が25.7%（前年比0.4%減）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、72.9%（前年比2.7%増）のお客さまが他の金融機関の商品と「比較していない」と回答されました。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227件（前年比1.6%増）と最も多く、続いて、他信用金庫が147件（前年比1.1%増）、地方銀行が75件（前年比2.1%減）となりました（複数回答可）。

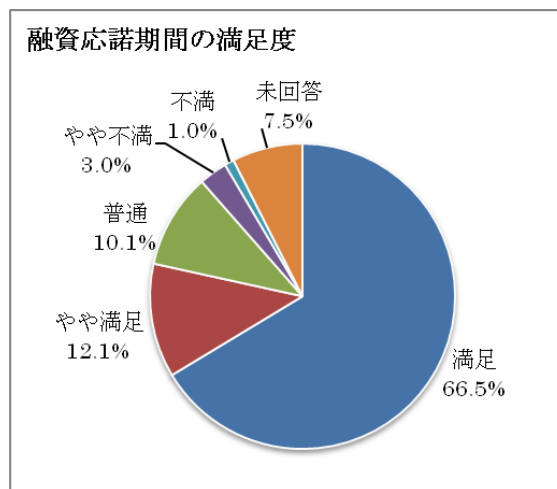
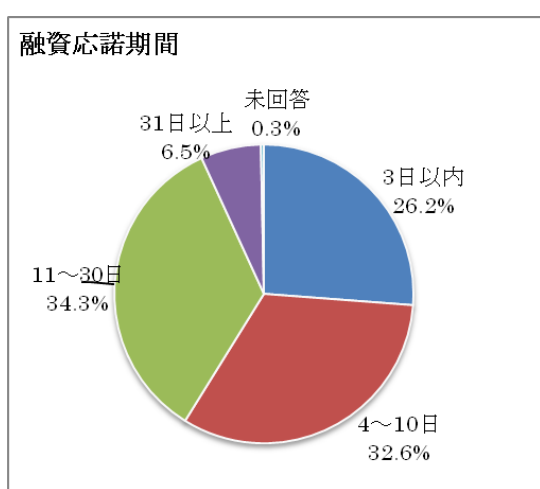




## 7. 融資申し込みから応諾までの期間と満足度について

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58.8%（前年比1.6%減）、11日～30日と回答した方が34.3%（前年比2.9%増）、31日以上と回答した方が6.5%（前年比1.8%減）でした。

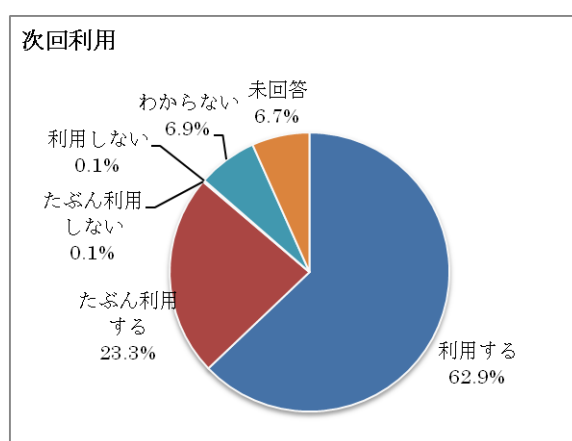
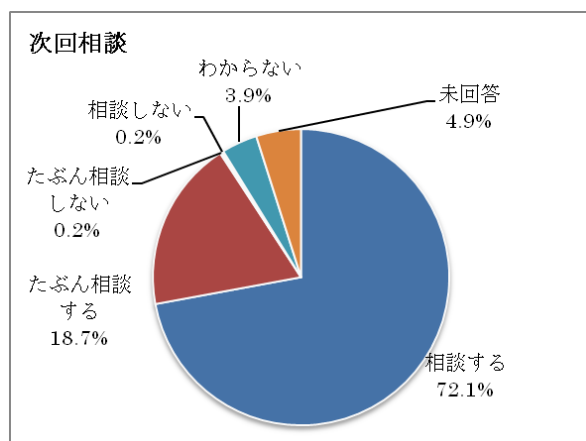
融資応諾までにかかった期間に対する満足度については、全体の78.6%（前年比2.5%増）が「満足」または「やや満足」と回答され、うち事業性融資における同回答では78.5%（前年比2.1%増）、個人のお客さま向け融資では79.8%（前年比5.0%増）でした。一方、「不満」または「やや不満」という回答は全体で4.0%（前年比1.1%減）であり、うち事業性融資における同回答は4.0%（前年比1.4%減）、個人のお客さま向け融資では3.8%（前年比0.6%増）でした。



## 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ときにご相談いただけるかについては、全体の90.8%（前年比1.1%増）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90.9%（前年比0.7%増）、個人のお客さま向け融資では91.8%（前年比5.4%増）でした。

また、今後、融資が必要になったときにご利用いただけるかについては、全体の86.2%（前年比0.1%増）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86.2%（前年比0.6%減）、個人のお客さま向け融資では88.0%（前年比6.9%増）でした。

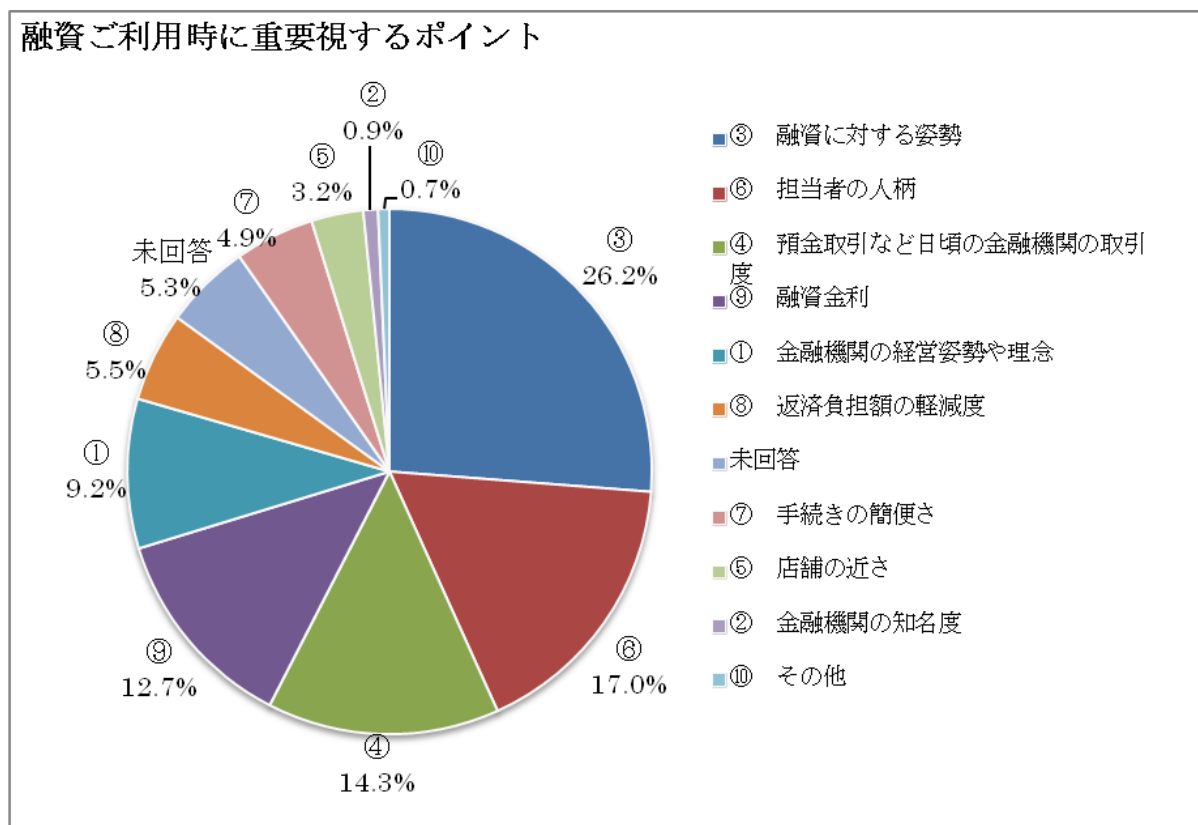


## 9. ご利用時に重視するポイントについて

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26.2%（前年比1.7%減）で最も多く、次いで、「⑥担当者の人柄」が17.0%（前年比1.3%増）となりました。

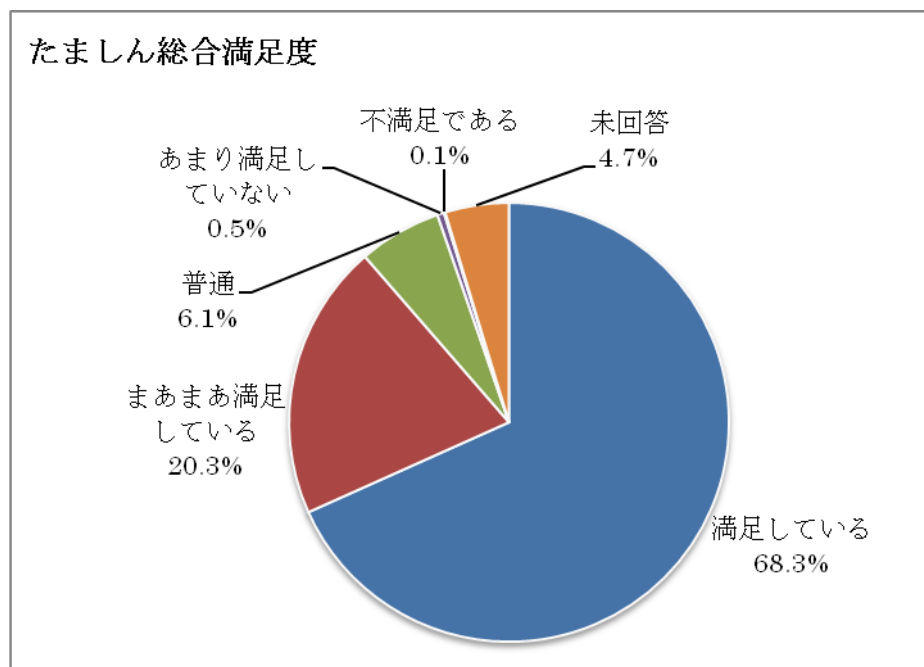
内訳をみると、事業性融資、個人のお客さま向け融資ともに、全体と同様、「③融資に対する姿勢」が第1位、「⑥担当者の人柄」が第2位でした。

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	184	16	4	204
②金融機関の知名度	17	2	0	19
③融資に対する姿勢	527	46	5	578
④預金取引など日頃の金融機関の取引度	281	30	5	316
⑤店舗の近さ	60	10	1	71
⑥担当者の人柄	331	38	6	375
⑦手続きの簡便さ	103	6	0	109
⑧返済負担額の軽減度	96	24	1	121
⑨融資金利	254	27	0	281
⑩その他	15	0	0	15
未回答	103	8	6	117
総計	1,971	207	28	2,206



## 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 88.6%（前年比 1.6%増）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 0.6%（前年比 0.4%減）でした。



たましんに「満足」「まあまあ満足」と回答されたお客さまは、全体で 88.6%という結果でした。

「地域のために貢献しているご融資」をすべてのお客さまに感じていただけるよう、お客さまの声を真摯に受け止め、引き続きお客さまの課題解決を行ってまいります。

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