

**多摩信用金庫**

**「お客さま満足度調査」 結果概要**

2024年7月  
多摩信用金庫

# お客さま各位

---

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、当金庫では「お客さま満足度調査」を実施しましたので、調査結果の概要をご報告いたします。

調査にご回答いただきましたお客さまには、多大なるご協力を賜り、誠にありがとうございました。おかげさまで、皆さまより多数のご回答をいただくことができ、改めて御礼を申し上げます。

今後は、皆さまから頂戴いたしました貴重なご意見を活かし、サービスの向上に努めてまいります。

今後とも、ご指導、ご鞭撻のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

多摩信用金庫

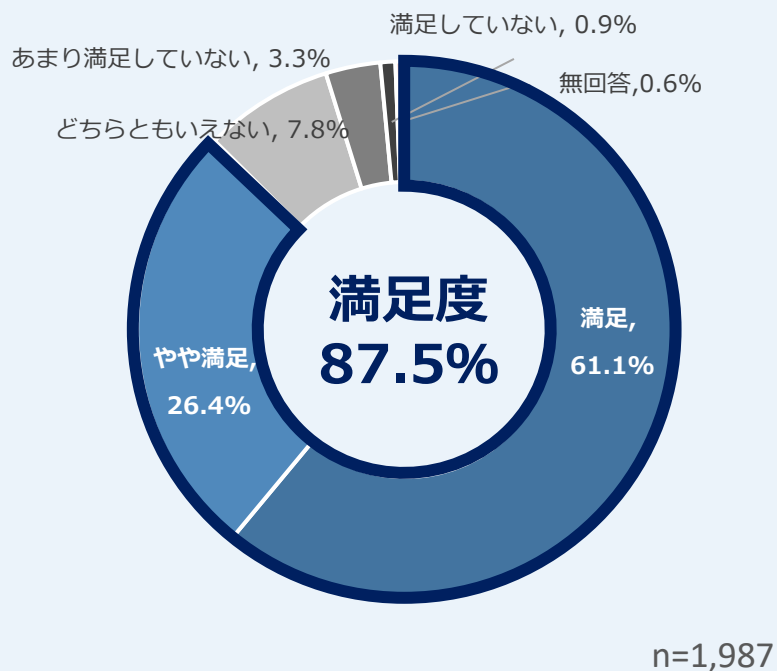
理事長 金井 雅彦

# お客さま満足度調査の実施概要

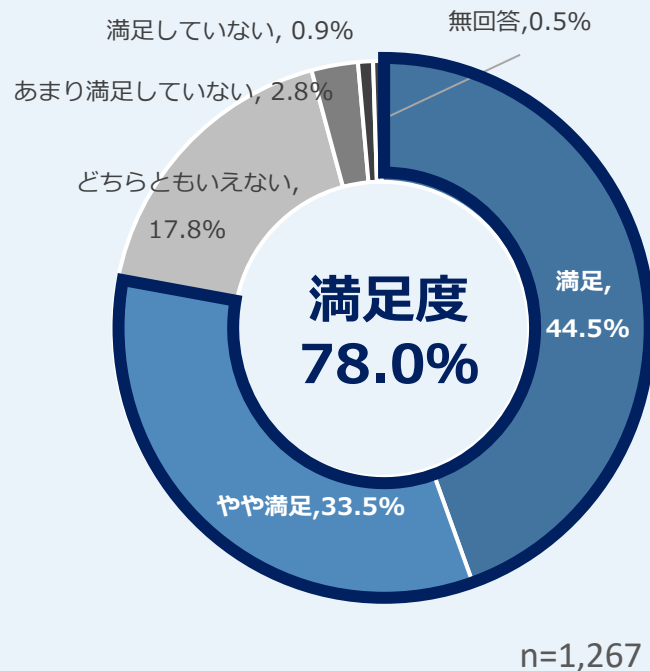
|            | 事業所のお客さま                                                | 個人のお客さま                                            |
|------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 調査手法       | 【告知】 郵送・メールでご依頼<br>【回収】 郵送またはWebでご回答                    |                                                    |
| 調査対象       | 融資取引がある事業所のお客さまを<br>業種別に無作為に抽出（6,000件）<br>※法人格を有する事業所のみ | 預金取引がある個人のお客さまを<br>年代別に無作為に抽出（5,000件）<br>※個人事業主を含む |
| 回答数        | 1,987件（回答率33.1%）                                        | 1,267件（回答率25.3%）                                   |
| 調査期間       | 2024年2月28日～2024年3月29日                                   |                                                    |
| 調査実施<br>機関 | 株式会社 日経BPコンサルティング                                       |                                                    |
| その他        | 数値については、小数点第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある             |                                                    |

# 当金庫に対するお客さま総合満足度

## 【事業所のお客さま総合満足度】



## 【個人のお客さま総合満足度】

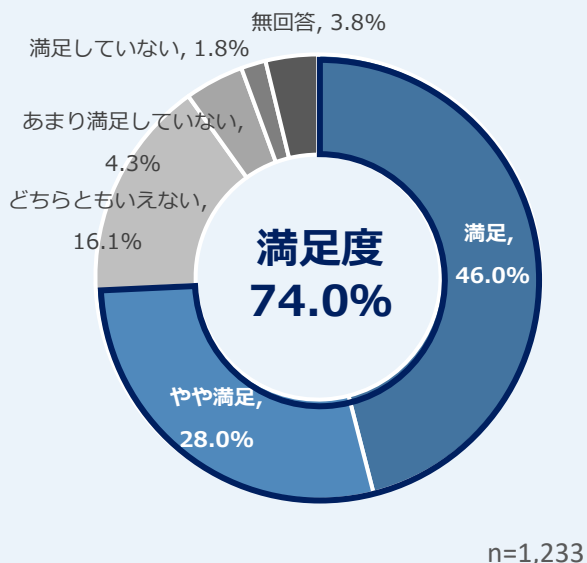


- 当金庫とのお取引に関する総合満足度につきましては、事業所のお客さまで87.5%、個人のお客さまで78.0%から「満足」「やや満足」との評価をいただきました。

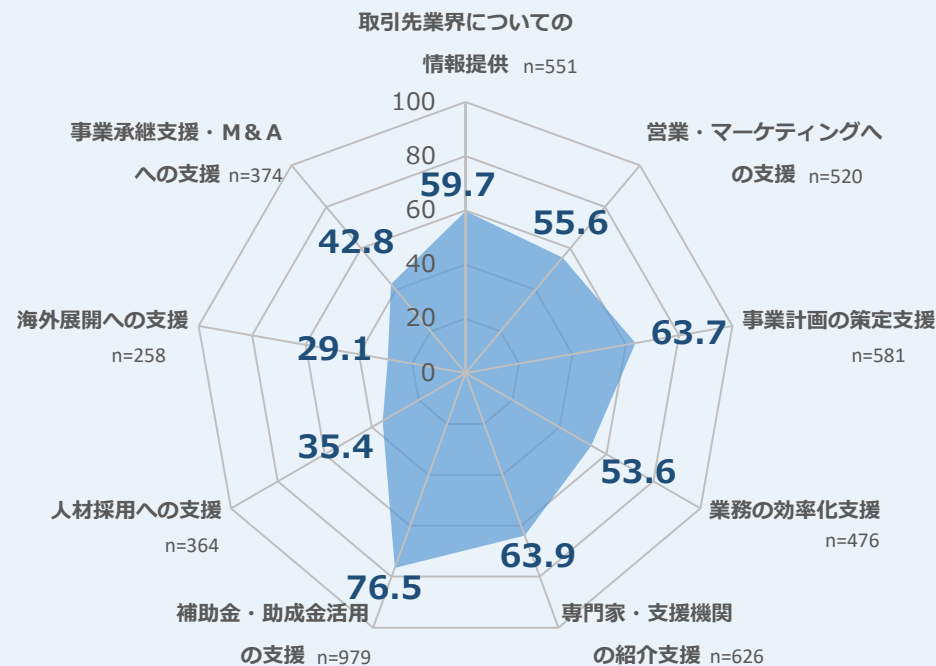
## 事業所のお客さまの調査結果（詳細）

# 事業支援に関する満足度

【事業支援全般の満足度】



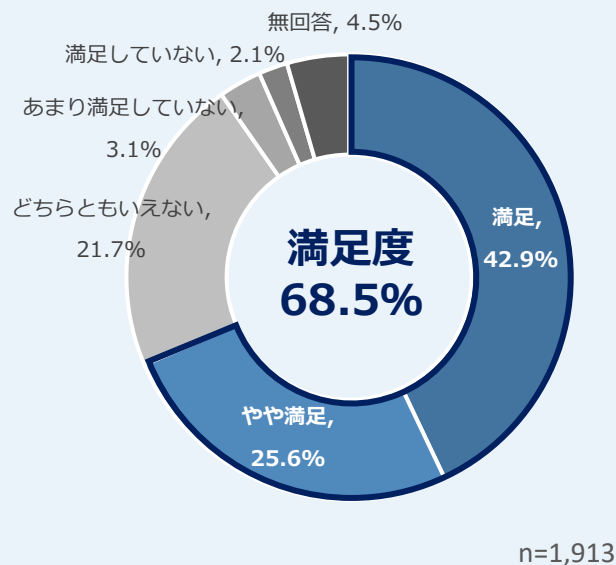
【詳細項目の満足度】



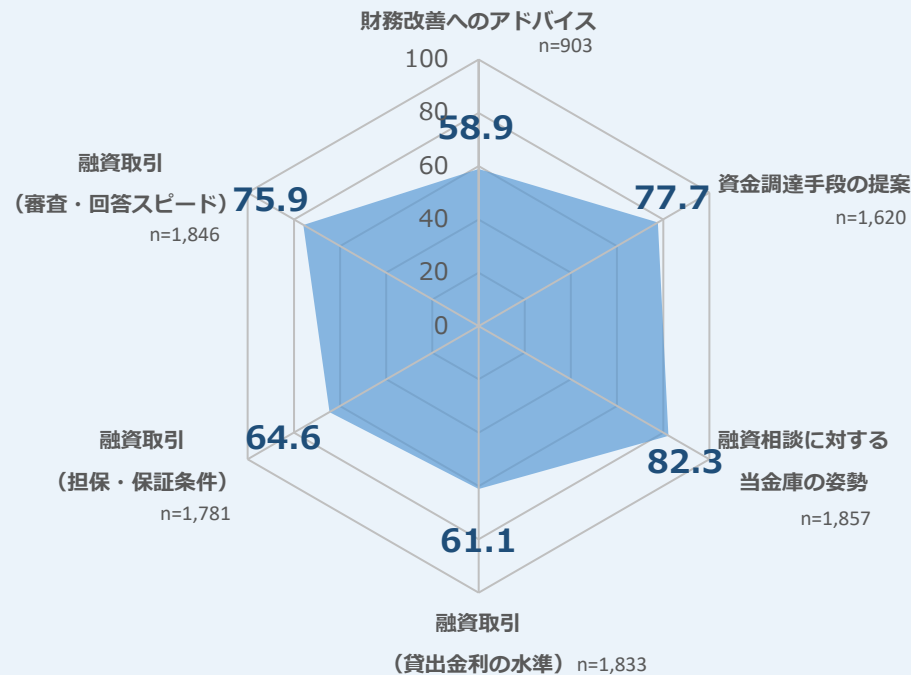
- 「事業支援全般」は、74.0%のお客さまからご満足との評価をいただきました。
- 項目別では、「補助金・助成金活用の支援」「専門家・支援機関の紹介支援」「事業計画の策定支援」などについて高い評価をいただきました。
- 一方で、「海外展開への支援」「人材採用への支援」「事業承継・M & A への支援」については、低い評価となりました。

# 財務支援に関する満足度

## 【財務支援全般の満足度】



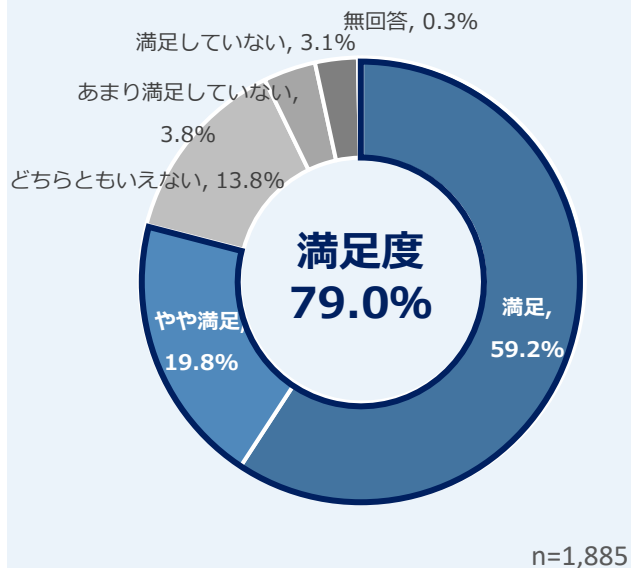
## 【詳細項目の満足度】



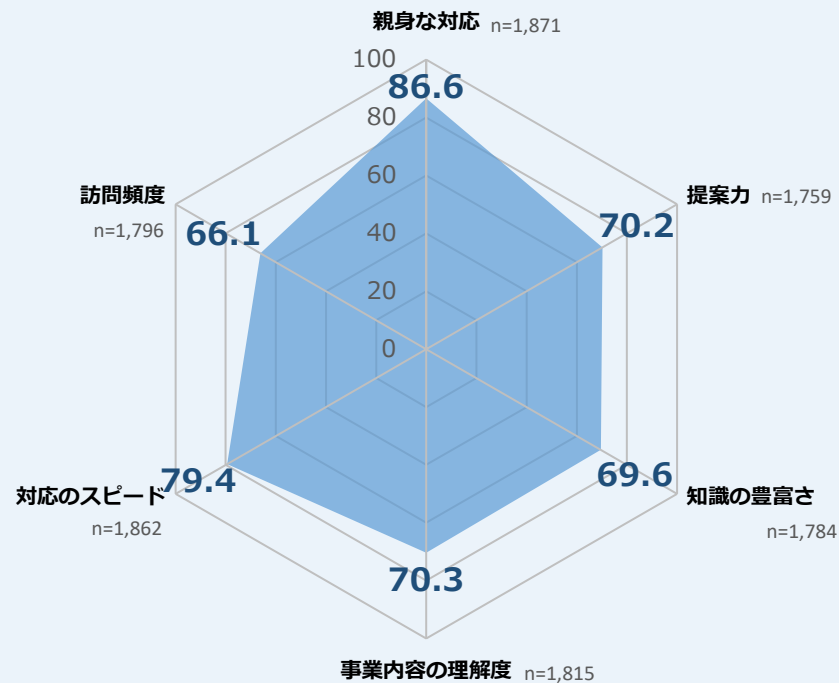
- 「財務支援全般」は、68.5%のお客さまからご満足との評価をいただきました。
- 項目別では、「融資相談に対する当金庫の姿勢」「資金調達手段の提案」などについて高い評価をいただきました。
- 一方で、「財務改善へのアドバイス」については、やや低い評価となりました。

# 担当者に関する満足度

## 【担当者全般の満足度】



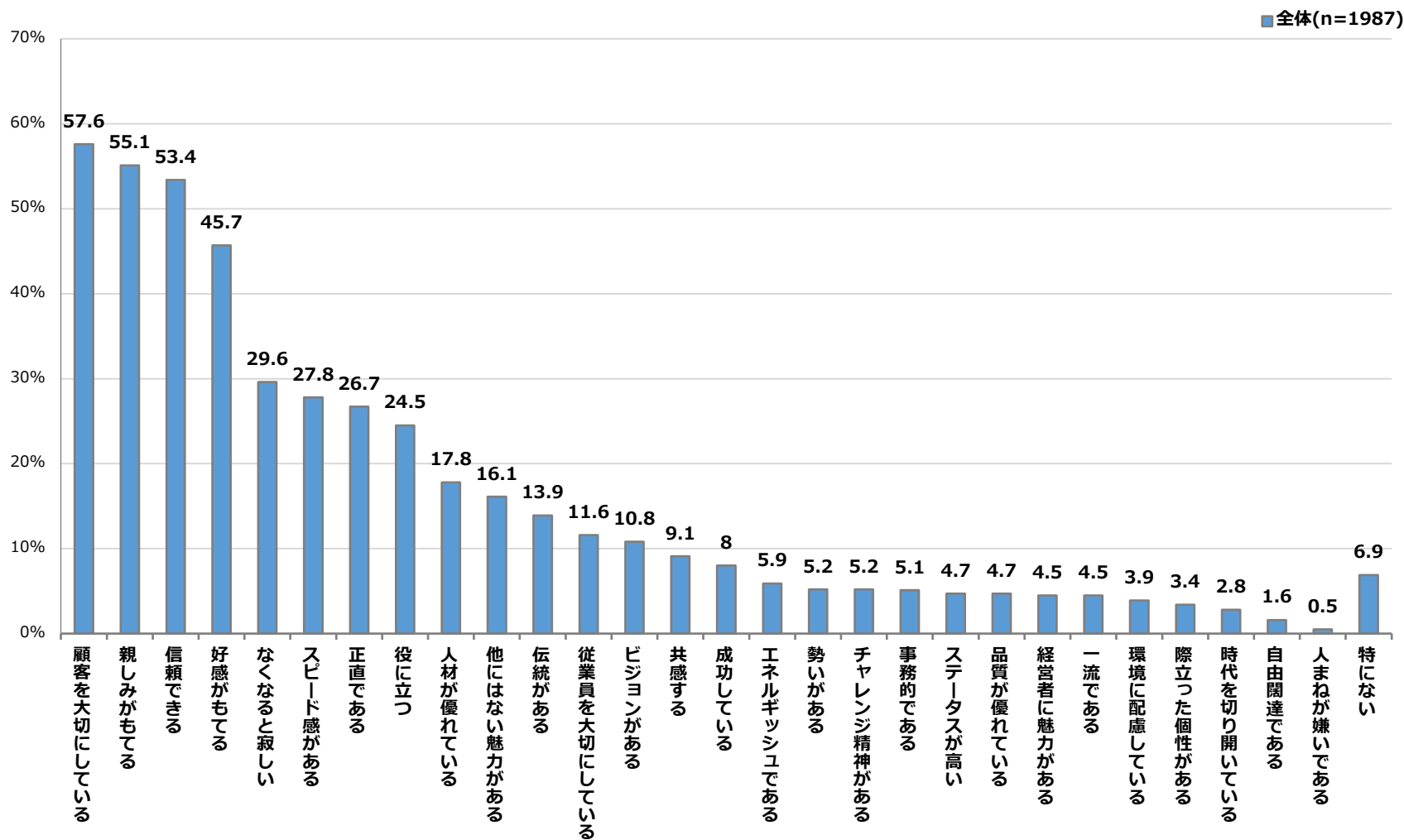
## 【詳細項目の満足度】



- 「担当者全般」は、79.0%のお客さまからご満足との評価をいただきました。
- 項目別では、「親身な対応」「対応のスピード」などについて高い評価をいただきました。
- 一方で、「訪問頻度」については、やや低い評価となりました。

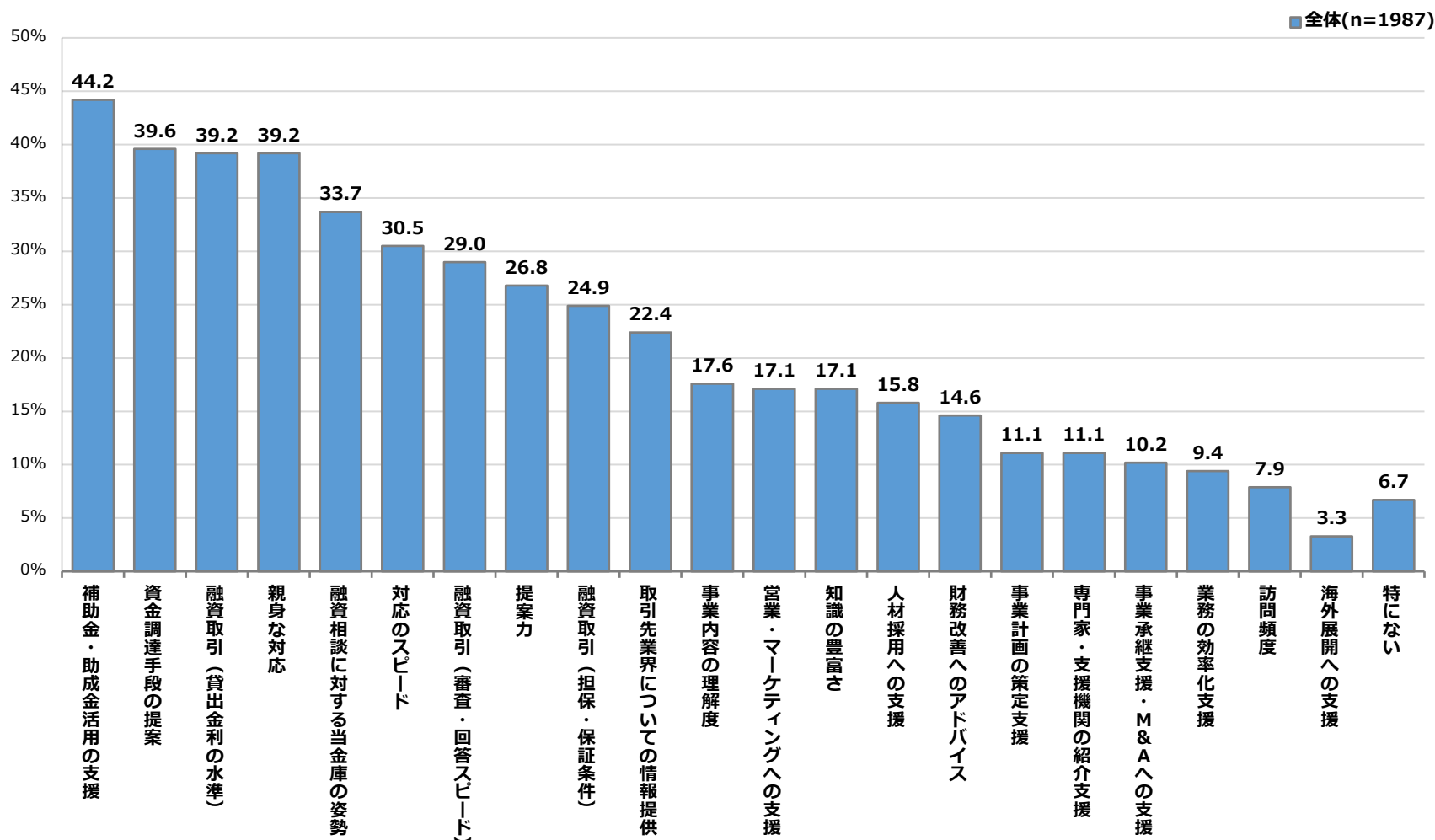
# 当金庫に対するイメージ（複数回答）

- 当金庫に対するイメージとしては、「顧客を大切にしている(57.6%)」が最も高く、次いで「親しみがもてる」「信頼できる」「好感がもてる」の順でご回答いただきました。



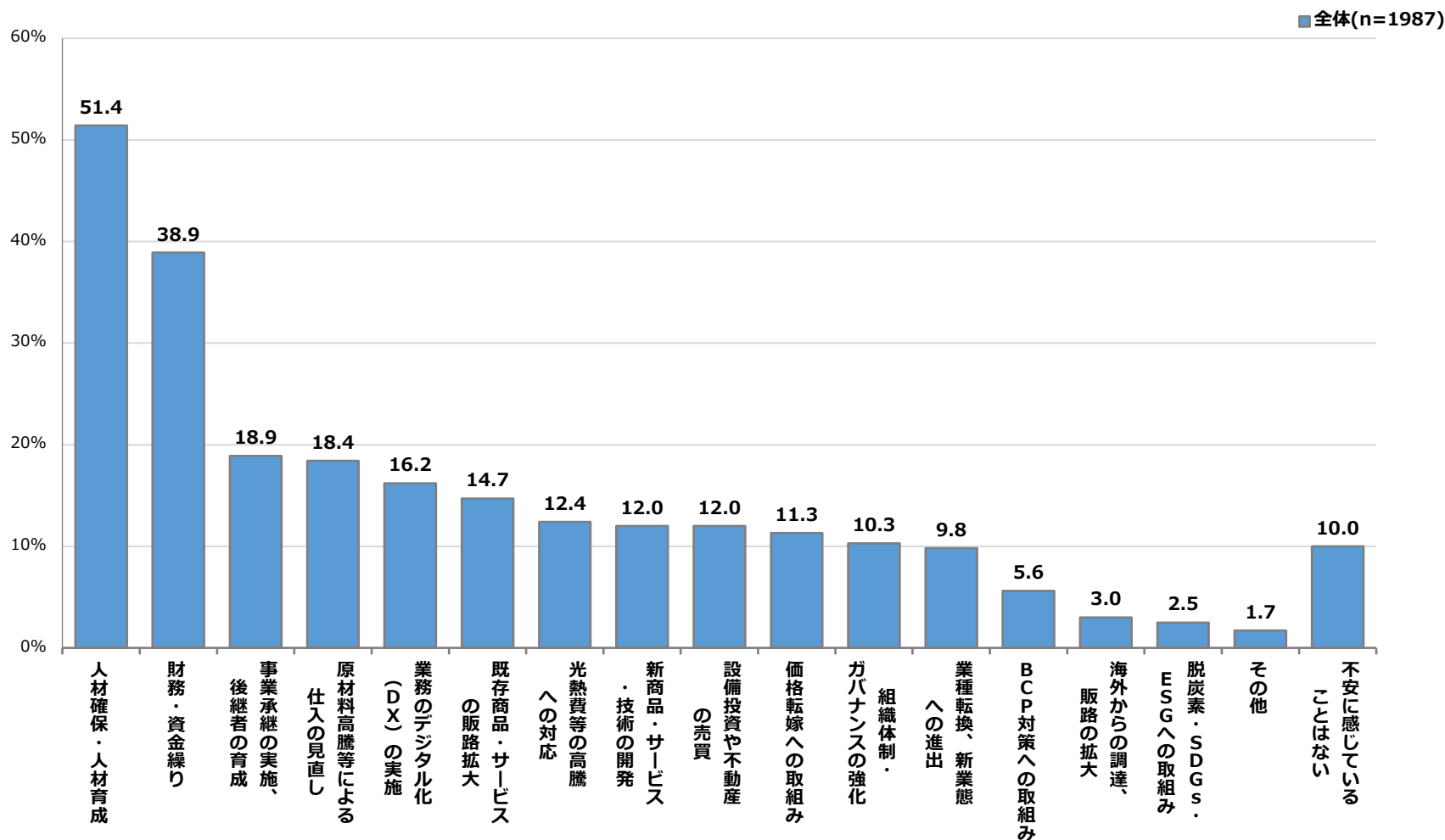
# 当金庫に期待すること（複数回答）

- 当金庫に期待することとしては、「補助金・助成金活用の支援」が44.2%と最も高く、次いで、融資取引に関する事項やお客さまへの対応などがあげられました。



# 自社の事業経営の中で不安に感じること（複数回答）

- 自社の経営課題については、「人材確保・人材育成」が51.4%と最も高く、次いで、財務面の課題である「財務・資金繰り」が38.9%となりました。



# 当金庫の特長と課題

## 特長

- ① 多くのお客さまから満足度の高い評価をいただいている
- ② 「顧客志向」「親しみ」「信頼」「好感」などのイメージを持っていただいている
- ③ 当金庫に期待することとして「補助金・助成金活用の支援」などをあげていただいている

## 課題

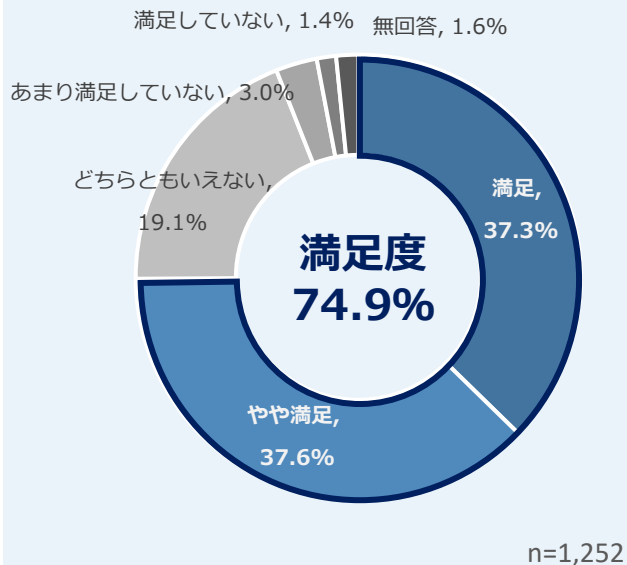
- ① 「財務支援」の満足度が他の項目よりも低い評価となった
- ② 「財務支援」の項目のうち、「財務改善へのアドバイス」の満足度がやや低い評価となった
- ③ 「事業支援」の項目のうち、「海外展開への支援」「人材採用への支援」「事業承継・M & Aへの支援」の満足度が低い評価となった

## 個人のお客さまの調査結果（詳細）

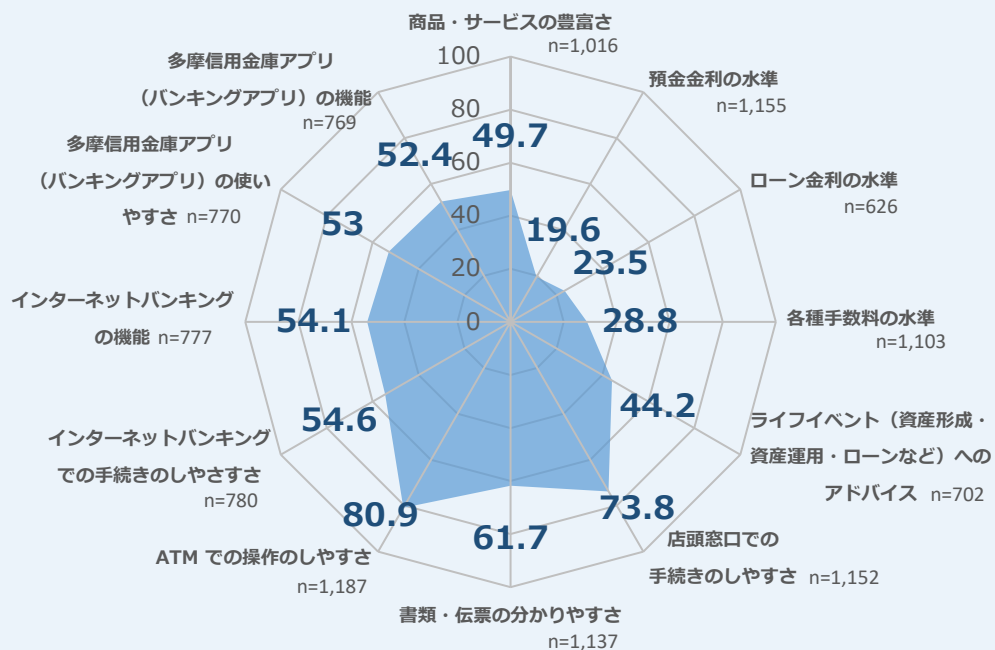
---

# サービスに関する満足度

【サービス全般の満足度】



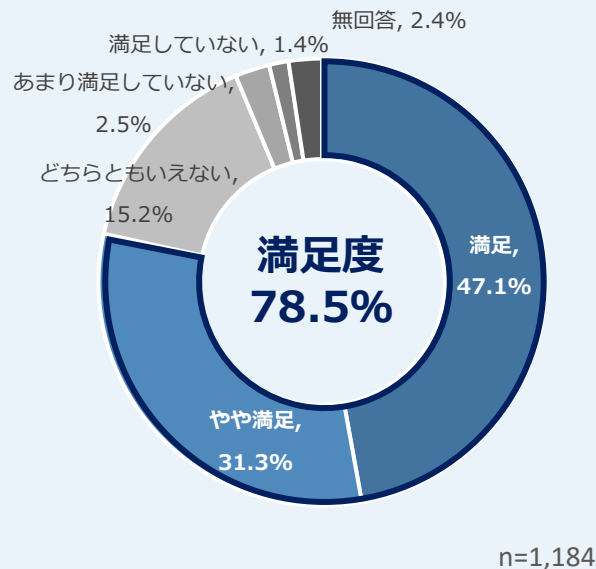
【詳細項目の満足度】



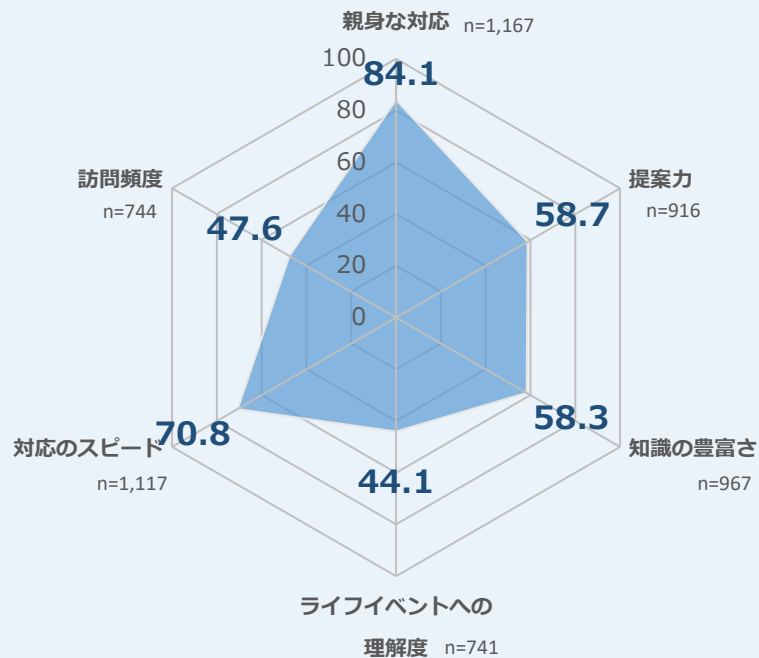
- 「サービス全般」は、74.9%のお客さまからご満足との評価をいただきました。
- 項目別では、「ATMでの操作のしやすさ」「店頭窓口での手続きのしやすさ」について高い評価をいただきました。
- 一方で、「預金金利の水準」「ローン金利の水準」「各種手数料の水準」については低い評価となりました。

# 職員に関する満足度

【職員全般の満足度】



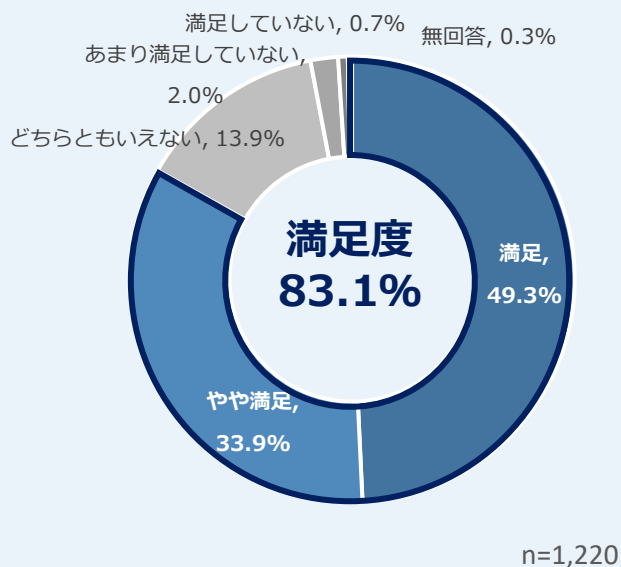
【詳細項目の満足度】



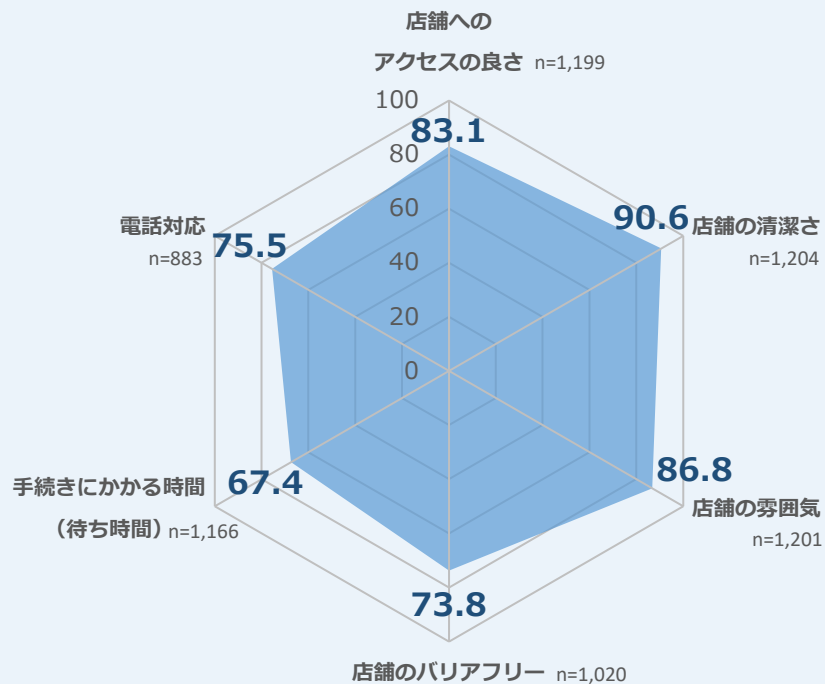
- 「職員全般」は、78.5%のお客さまからご満足との評価をいただきました。
- 項目別では、「親身な対応」「対応のスピード」について高い評価をいただきました。
- 一方で、「ライフイベントへの理解度」「訪問頻度」については50%を下回る評価となりました。

# 店舗・接客に関する満足度

【店舗・接客全般の満足度】



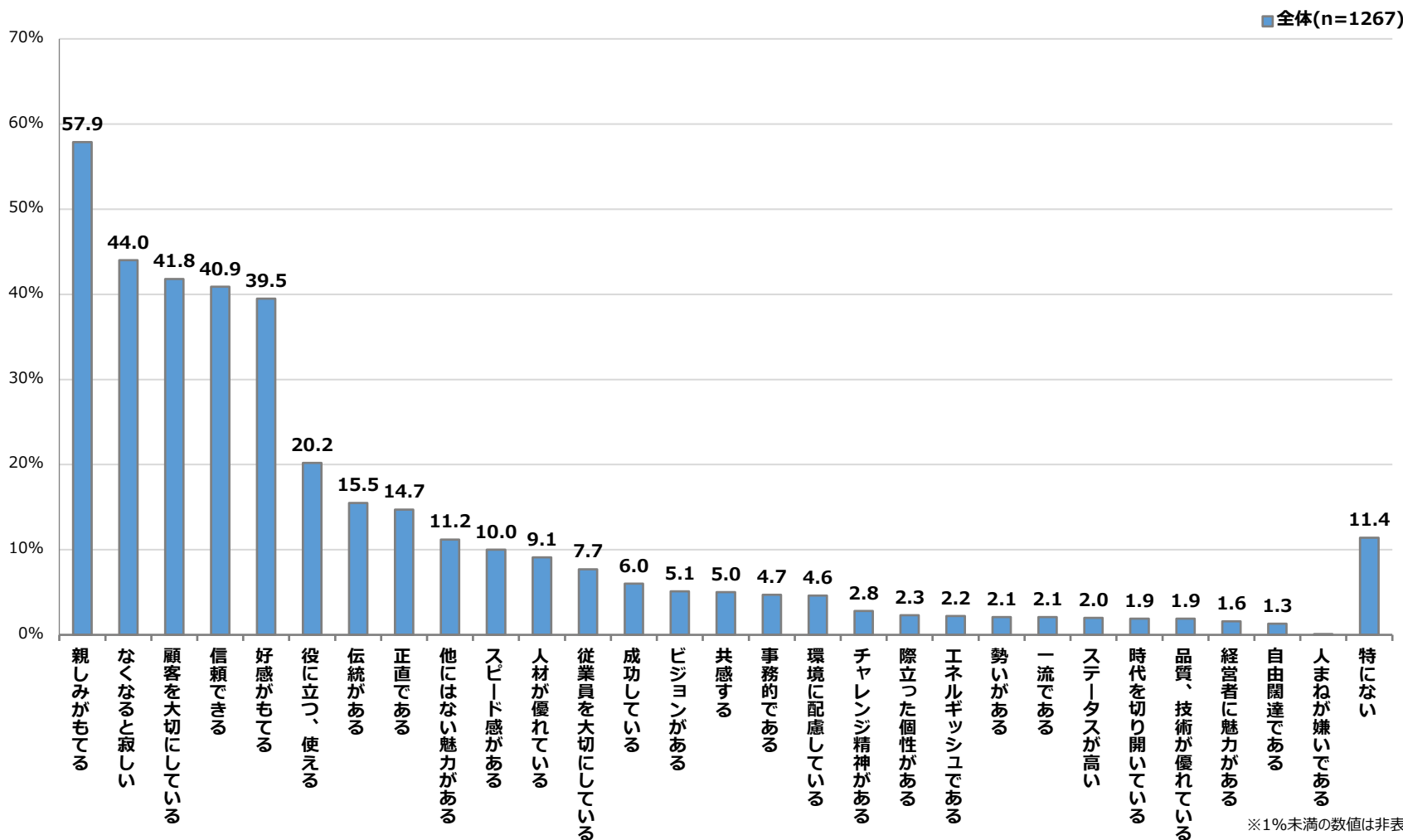
【詳細項目の満足度】



- 「店舗・接客全般」は、83.1%のお客さまからご満足との評価をいただきました。
- 項目別では、「店舗の清潔さ」「店舗の雰囲気」について高い評価をいただきました。
- 一方で、「手続きにかかる時間（待ち時間）」は、やや低い評価となりました。

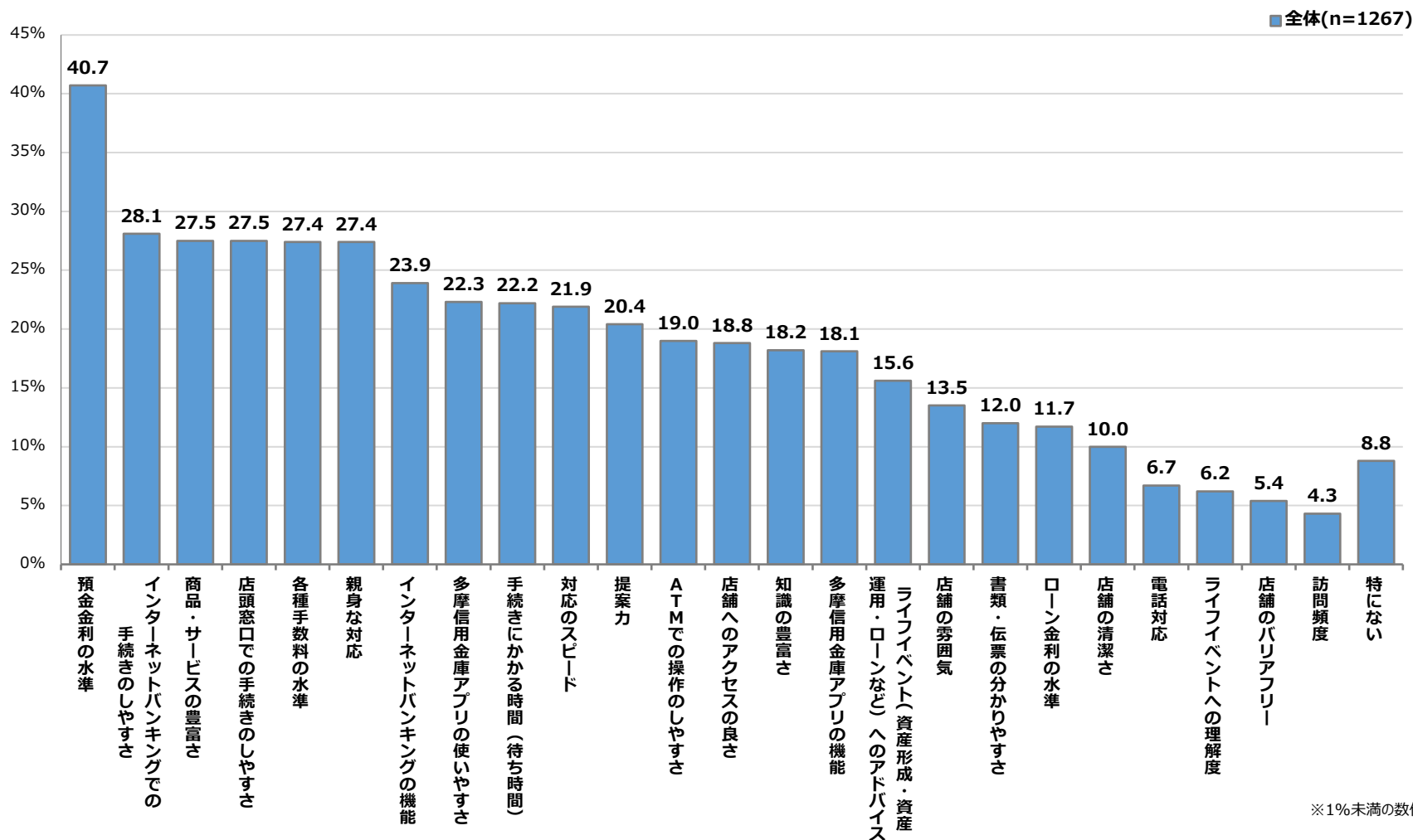
# 当金庫に対するイメージ（複数回答）

- 当金庫に対するイメージとしては、「親しみがもてる」が57.9%と最も高く、次いで、「なくなると寂しい」「顧客を大切にしている」「信頼できる」「好感がもてる」の順でご回答いただきました。



# 当金庫に期待すること（複数回答）

- 当金庫に期待することとしては、「預金金利の水準」が40.7%と最も高く、次いで、「インターネットバンキングでの手続きのしやすさ」「商品・サービスの豊富さ」などがあげられました。



# 当金庫の特長と課題

## 特長

- ① 多くのお客さまから満足度の高い評価をいただいている
- ② 「親しみ」「なくなると寂しい」「顧客志向」「信頼」「好感」などのイメージを持っていただいている
- ③ 当金庫に期待することとして、預金金利・手数料の水準のほかにインターネットバンキングや多摩信用金庫アプリなどの項目をあげていただいている。

## 課題

- ① 「サービス」に関する満足度が他の項目よりも低い評価となった
- ② 「サービス」の項目のうち、「預金金利の水準」「ローン金利の水準」「各種手数料の水準」の満足度が低い評価となった
- ③ 「職員」の項目のうち、「ライフイベントへの理解度」の満足度が低い評価となった

## 調査結果を受けて

---

私どもは、これらの結果を真摯に受け止め、引き続きお客さまの課題解決を行ってまいります。

事業所のお客さまについては、たましんの課題解決力に関するご意見を多くいただきました。これからも質の高いご提案や情報提供が出来るよう担当者の人財育成に努めていきます。

個人のお客さまについては、インターネットバンキングや多摩信用金庫アプリに関するご意見を多くいただきました。これからも対面での“つながり”を強化していくとともに、デジタル技術を駆使した“つながり”もより一層整備していきます。

お客さまからいただいたご評価やご意見を、今後の業務に活かしてまいりますとともに、さらなる満足度の向上に努めてまいります。