

平成 19 年 6 月 20 日

お客様各位

多摩信用金庫

## 平成 18 年度中に実施したお客さま満足度の向上に向けた取組みについて

当金庫が平成 18 年度においてお客さま満足の向上を図るために取組んだ施策として、「Ⅰ. お客さまの声を踏まえて経営改善を行った項目等」、「Ⅱ. お客さまの声を把握する取組み」の実施について下記の通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、店頭やお客さま担当およびアンケートやホームページ等に、お客さまからお寄せいただいたご意見をもとに、次のような経営改善策を行っております。

- ① 少子高齢化社会の到来は、多摩地域の将来に対する大きな課題であり、そうした長期的な課題に対する取組を求めのご意見をいただき、平成 18 年 5～6 月に多摩地域全域の 11,000 人の方を対象に「子育て意識調査」と「シニア意識調査」を実施しました。職員による面談聞き取り調査の結果は、ホームページを通じて地域のみなさま方に還元するとともに、調査でいただいたお客さまの声を別途諸施策に反映させました。
- ② 子育て意識調査から、以下の少子化対策事業を実施しました。
  - (ア) 池谷幸雄オリンピック銀メダリストによる親子向けの体操教室を開催。(平成 19 年 1 月 28 日)
  - (イ) 樋口美雄・慶応大学教授による「就労人口減少に勝つ優秀な人材確保のヒント」をテーマに中小企業経営者向けにセミナーを開催。(平成 19 年 3 月 6 日)
  - (ウ) 高校生・大学生を扶養するお客さま、要介護者を扶養するお客さまの住宅ローン金利を一定期間優遇する住宅ローン「くらし・環境応援制度」の取扱を開始。(平成 18 年 12 月 11 日取扱開始)
  - (エ) 子どもが緊急時に避難できる場所として、当金庫のほぼ全店舗を、PTA や警察署から「ピーポ君の家」の指定を受ける。
- ③ 多摩の自然環境に対する支援を期待したいとのご意見を受け、多摩産材を利用した住宅建設や太陽光発電設備住宅の建設を対象とした住宅ローン金利を優遇する「くらし・環境応援制度」を平成 18 年 12 月 11 日に導入しました。
- ④ 多摩には理系の大学だけでなく文系の大学もたくさんあるのでそのノウハウも生かせないのかとのご意見をいただき、企業経営の課題解決について討論を行うため、『産学連携ビジネス DAY in 一橋大学』を平成 18 年 10 月に開催しました。
- ⑤ 地域の物産展が各商工団体でバラバラに開催されているのを統合できないのかとの声をいただき、平成 18 年 7 月 14～15 日の二日間、東京都商工会連合会と共催で「多

摩の物産&輸入品 EXPO '06」を実施しました。

- ⑥ ビジネスマッチングについては大掛かりなマッチングイベントだけでなく、販路拡大のためにスーパーマーケットや百貨店を紹介してほしいとの声をいただき、平成 19 年 1 月から個別の商談会を随時実施しました。
- ⑦ 投資信託や外貨預金など多様な資産運用について詳しく知りたい、休日などにゆっくりと相談したいなどといったご要望をいただき、平日は 19 時（土日は 17 時）まで、土日も営業するコンサルティング特化型店舗として「すまいるプラザ国立」を平成 18 年 6 月 12 日に開設したのに続き、ダイヤモンドシティー・ミュー内に「すまいるプラザ武蔵村山」を 11 月 14 日に開設しました。すまいるプラザ武蔵村山は、土日に加え祝日も営業、全日 20 時まで、さらに営業時間を拡大し、お客さまの要請にお応えしています。
- ⑧ ATM網の充実に対するご期待にお応えし、平成 18 年度には 3 箇所の ATM店を設置しました。
  - (ア) 国分寺駅北口・・・平成 19 年 1 月 30 日
  - (イ) ジョイフル本田瑞穂店・・・平成 19 年 1 月 30 日
  - (ウ) いなげや東村山市役所前店・・・平成 19 年 3 月 9 日
- ⑨ 事業性融資の充実を求める声にお応えし、事業再生・事業成長を支援する「Winバリューアップ」「Winグローアップ」のお取扱を、平成 19 年 1 月 22 日より開始しました。
- ⑩ 住宅関連融資商品の充実を求める声にお応えし、商品の追加・充実を行いました。
  - (ア) 平成 18 年 10 月 16 日、長期リフォームローン「リフォーム上手」取扱開始
  - (イ) 平成 18 年 12 月 11 日、「三大疾病団体生命保険付住宅ローン」取扱開始
  - (ウ) 平成 19 年 2 月 1 日、住宅支援機構の「フラット35」取扱開始。
- ⑪ 預かり資産商品の充実を求める声にお応えし、商品の追加を行いました。
  - (ア) 平成 18 年 5 月 22 日、投資信託取扱ファンドを 7 ファンド追加し、14 ファンドとしました。
  - (イ) 平成 18 年 6 月 12 日、個人年金保険「えんドル君プラス」すまいるプラザ限定発売に続き、平成 18 年 10 月 2 日には全店発売しました。
  - (ウ) 平成 19 年 2 月 1 日、個人年金保険「3つの約束」をすまいるプラザで限定発売しました。
- ⑫ わかりやすく見やすいディスクロージャーをとのご要望をいただき、「たましんレポート 2006」発行時に、大きな活字で縦書きにした普及版ディスクロージャー誌「たましんレター 2006」を併刊しました。
- ⑬ 高齢者や体の不自由な方にも利用しやすい店舗づくりを期待する声にお応えし、全店に簡易補聴器と老眼鏡を設置しました。また、一部の店舗では車椅子でもご利用いただける記帳台の設置をしました。

## Ⅱ.お客さまの声を把握する仕組み

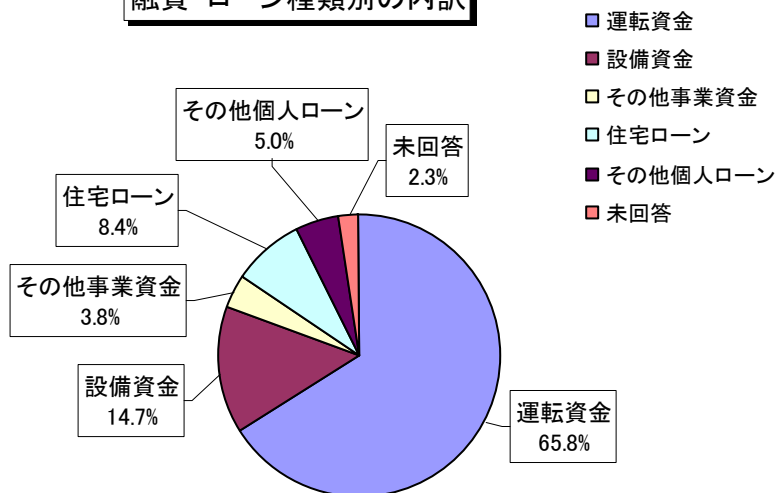
新規貸出先に対するお客さまの満足度に関するアンケートを毎月実施しております。平成 18 年 1 月より 12 月までの新規貸出先に対する満足度調査の結果概要は下記のとおりです。

### 《回答について》

- 対象 7,318 件(前年比 1,686 件増)に対し、回答 2,111 件(前年比 452 件増)、回答率 28.8%(前年比▲0.7%)です。
- 回答者のうち 84.3%(前年比 0.9%増)が事業性融資のご利用者で、事業性融資のうち 78.0%(前年比 2.4%増)が運転資金のご利用者、住宅ローンご利用者は全体の 8.4%(前年比▲1.7%)となっていますが、住宅ローン利用者は 10 件ほど増加しています。

融資・ローン種類の内訳		回答数	計
事業性融資	運転資金	1,389	
	設備資金	310	
	その他事業資金	81	1,780
個人向け融資	住宅ローン	177	
	その他個人ローン	105	282
未回答	未回答	49	
合計			2,111

融資・ローン種類別の内訳

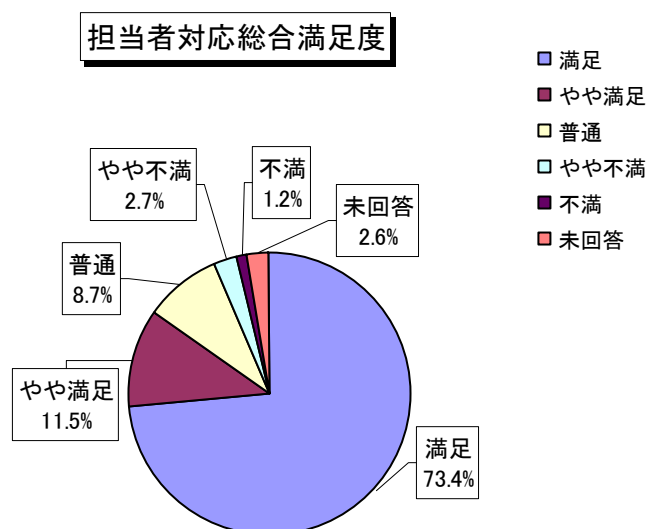


各比率は小数点以下第 2 位を四捨五入しております。

## 《担当者の対応》

- 相談姿勢に対する評価は、「親身」「やや親身」で 83.7%（前年比 0.7%増）。事業性融資 84.1%（前年比▲0.7%）、個人向け融資 84.4%（前年比 7.9%増）と、個人向け融資への対応の方が良い評価をいただき、前年とは逆の結果となりました。特に、住宅ローンは絶対数が増加している中で、88.7%（前年比 13.3%増）となりました。
- 提案の速さについては、「早い」「やや早い」で 77.3%（前年比 2.6%増）。事業性融資 78.3%（前年比 2.5%増）、個人向け融資 73.8%（前年比 4.0%増）。事業性・個人向け融資とも前年より好転しました。また、相談姿勢とのポイント格差についても前年より半減しており、改善の傾向にあります。
- 約束の遵守度については、「守る」「やや守る」で 84.0%（前年比 0.7%増）。個人向け融資の方が 2.4%ほど低くなっていますが、前年より格差は 2 ポイントほど縮小しました。
- 説明内容に対しては、「適切」「やや適切」で 81.3%（前年比 1.7%増）。やはり、個人向け融資の方が 2.0 ポイントほど低くなっていますが、前年より格差は 2.8 ポイントほど縮小しました。
- 態度や言葉使いは、「丁寧」「やや丁寧」で 84.7%（前年比▲1.0%）。担当者評価の中でこの項目が唯一前年より悪化しています。
- 担当者に対する総合満足度は、「満足」「やや満足」で 84.8%（前年比 1.6%増）。事業性融資 85.3%（前年比 0.7%増）、個人向け融資 83.7%（前年比 4.1%増）で、総体的に好転しています。

担当者対応総合満足度		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答	計	
事業性融資	運転資金	1,051	150	115	31	12	30	1,389	
	設備資金	213	39	33	10	10	5	310	
	その他事業資金	59	7	11	2	0	2	81	1,780
個人向け融資	住宅ローン	127	25	11	9	2	3	177	
	その他個人ローン	67	17	11	5	1	4	105	282
未回答		32	4	3	0	0	10	49	
合計		1,549	242	184	57	25	54	2,111	



全体として満足度は高まる傾向にあります。特に、住宅ローンに関して、相談に対する評価が良くなりました。しかし、事業性融資は改善傾向率がやや低くなり、また、総体的に好転している中で、態度・言葉遣いは、前年より悪化し課題を残しました。

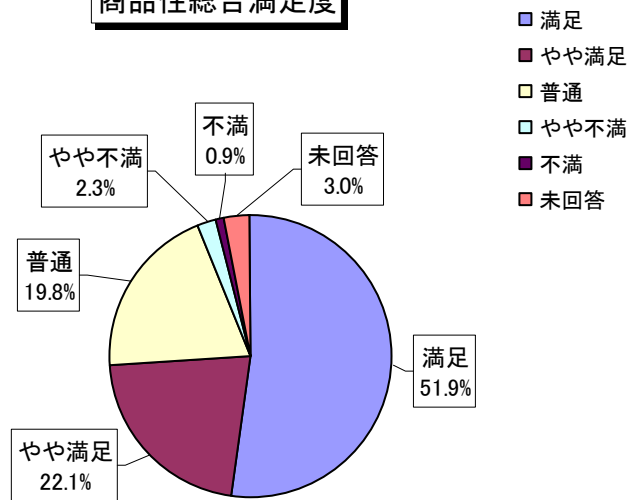
事業性融資に対して、慢心することなく引き続き高いご期待に応え続けていくこと、住宅ローンに導入した新しい貢献制度のように地域のお客さまにとって価値あるサービスを今後とも充実していくとともに、満足されていない15%強のお客さまの存在を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。

## 《利用動機と商品》

- 当金庫で融資をご利用いただいた理由は、「従来からの付き合い」が 48.9%（前年比 3.4%増）でトップ。事業性融資 49.2%（前年比 3.3%増）、個人向け融資 47.2%（前年比 1.4%増）と共に増加しています。また、当金庫選択理由の第二位は、事業性・個人向け共に「親切に相談に乗ってくれる」で 14.9%（前年比▲1.3%）でした。なお、前年、住宅ローンで第二位だった「取引先などからの紹介」は、7.3%（前年比▲49.3%）と半減しました。
- 融資をご利用いただくにあたり、他金融機関の商品との比較の有無については、「しなかった」が 71.7%（前年比 1.8%増）で、前年以上に「した」の 28.3%（前年比▲1.8%）を上回りました。ただし、住宅ローンでは「した」が 48.6%（前年比 8.5%増）となり、事業性融資より 20 ポイント以上高くなっており、前年に比べ倍以上の格差となりました。なお、比較した金融機関としては、「都市銀行」48.8%（前年比 6.9%増）、「信用金庫」18.5%（前年比▲9.0%）で、特に、住宅ローンでは「都市銀行」との比較が 65.0%（前年比 12.8%増）と高くなりました。
- 利用した商品に対する満足度は、総合的には「満足」が 51.9%（前年比 3.7%増）で、「満足」「やや満足」をあわせると 74.0%（前年比 3.1%増）（事業性融資 74.2%（前年比 2.5%増）、個人向け融資 73.0%（前年比 4.6%増））となりました。
  - ・ 金利については、「高い」「やや高い」は全体で 25.3%（前年比▲4.6%）、事業性融資で 24.4%（前年比▲5.4%）と前年を下回りましたが、個人向け融資では 30.9%（前年比 0.2%増）と逆に増加しました。「普通」は、事業性融資が 49.4%（前年比 4.2%増）に対し、個人向け融資では、52.1%（前年比▲0.3%）。また、「やや低い」「低い」は、事業性融資が 23.2%（前年比 0.2%増）、個人向け融資では 13.1%（前年比 0.2%増）となりました。
  - ・ 融資期間については、「満足」「やや満足」で 56.6%（前年比 0.3%増）とほぼ前年並みでしたが、事業性融資は 57.1%（前年比 1.3%増）と上昇したものの、個人向け融資では 56.4%（前年比▲4.5%）と悪化しました。「やや不満」「不満」は 2.3%（前年比▲0.9%）でした。
  - ・ 融資金額については、「満足」「やや満足」で 63.0%（前年比 2.1%増）（事業性融資 62.4%（前年比 1.8%増）、個人向け融資 68.1%（前年比 4.1%増））と上昇。また、「やや不満」「不満」は 5.4%（前年比▲1.6%）でした。
  - ・ 手続きについては、「満足」「やや満足」で 65.8%（前年比 2.2%増）で、事業・個人向け融資とも 66.0%（前年比 1.7%増、及び 6.0%増）となりました。「やや不満」「不満」は 4.9%（前年比▲1.6%）でした。

商品性総合満足度		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答	計	
事業性融資	運転資金	734	304	284	26	7	34	1,389	
	設備資金	159	67	58	10	8	8	310	
	その他事業資金	40	17	17	2	1	4	81	1,780
個人向け融資	住宅ローン	93	45	31	3	1	4	177	
	その他個人ローン	47	21	24	8	1	4	105	282
未回答		22	13	4	0	0	10	49	
合計		1,095	467	418	49	18	64	2,111	

### 商品性総合満足度



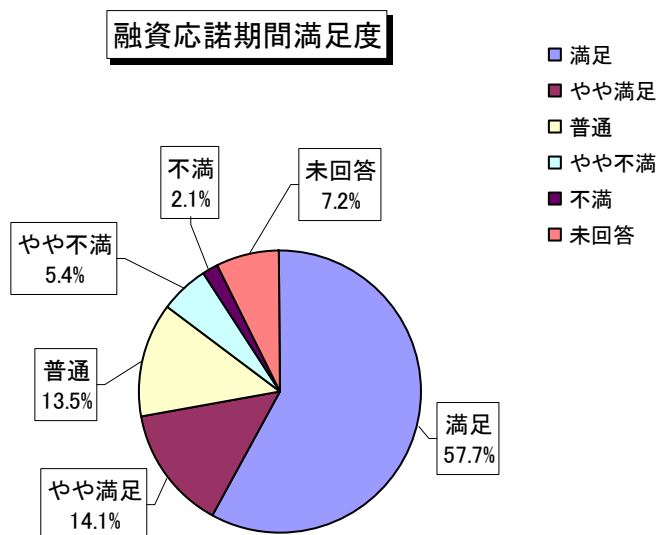
引き続き、当金庫との日常の取引が融資を申し込む動機となっていることから、他行比較は特に行われていません。しかし、結果として、提供された商品については必ずしも高いご満足をいただいているとは言えず課題を残しました。金利については、事業性融資について割安感が出ている反面、個人向では割高感がさらに高まっています。手続面の評価は改善してきています。

総合満足度が 50%強に過ぎないということを厳しく受け止め、当金庫に信頼をいただき、日ごろのお付き合いから当金庫を優先してご利用いただいているお客さまのご期待に応えられるよう、商品内容の充実やサービス体制の強化に努めてまいります。

《応諾までの時間と満足度》

- 融資申込みから応諾までの期間は、全平均で 14.7 日（前年比▲5.0 日）。最多日数は、前年と同じ 10 日。「8 日から 30 日」で 49.4%となっています。
  - ・ 事業性融資平均は 13.6 日（前年比▲4.2 日）。設備資金・運転資金とも 13.4 日で差はありません。最多は共に 10 日で、前年と同様でした。
  - ・ 個人向け融資平均は 21.0 日（前年比▲5.2 日）。住宅ローン 22.0 日（前年比▲4.7 日）、その他の個人ローン 16.2 日（前年比▲7.6 日）。最多は、住宅ローンは 30 日、その他の個人ローンは 10 日と 20 日でした。
- また、応諾までにかかった期間に対する満足度では、「満足」「やや満足」で 71.9%（前年比 2.3%増）、内訳として、事業性融資では 72.9%（前年比 2.2%増）、個人向け融資は 66.0%（前年比 2.1%増）となりました。「満足」は 57.8%（前年比 2.6%増）で事業性融資 58.7%（前年比 2.5%増）、個人向け融資 51.4%（前年比 4.8%増）でした。一方、「やや不満」「不満」は 7.5%（前年比▲1.8%）と低くなりましたが、事業性融資は 9.0%（前年比 0.2%増）と微増、個人向け融資は 9.2%（前年比▲4.1%）と微減しました。

融資応諾期間満足度		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答	計	
事業性融資	運転資金	835	187	184	63	24	96	1,389	
	設備資金	169	50	37	21	11	22	310	
	その他事業資金	41	15	10	7	1	7	81	1,780
個人向け融資	住宅ローン	89	27	26	15	5	15	177	
	その他個人ローン	56	14	20	9	3	3	105	282
未回答		29	5	7	0	0	8	49	
合計		1,219	298	284	115	44	151	2,111	



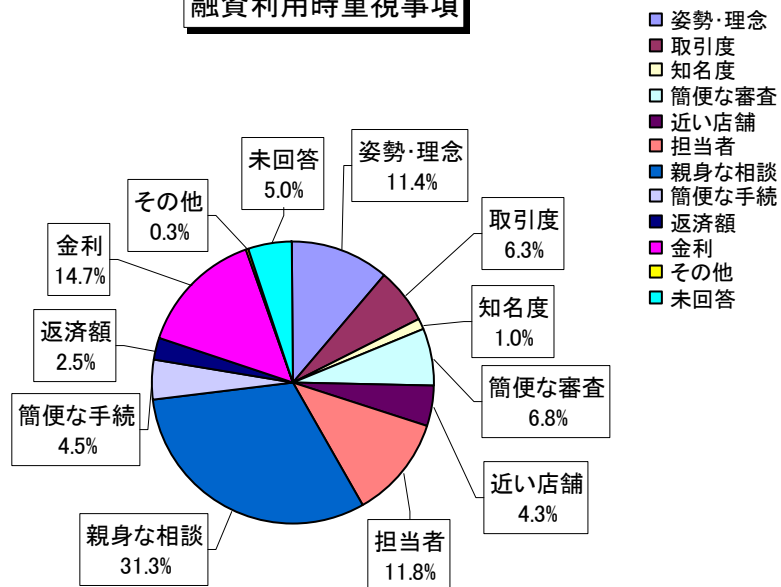


《再度利用と利用ポイント》

- 資金需要があった際、当金庫にまた相談するかとの問いに対して、「したい」「たぶんする」で 90.1%（前年比 0.8%増）を占め、「たぶんしない」「しない」は 0.7%で前年と同率でした。
- また、また利用するかとの問いに対しては、「する」「たぶんする」で 83.8%（前年比 2.3%増）と相談に対して 6.3 ポイント低くなっていますが、前年より利用意向は高くなりました。しかし、「たぶんしない」「しない」も 1.4%（前年比 0.9%増）と微増しました。
- 融資を利用する際、重要視するポイントについて、「親身な相談」が 31.3%（前年比 3.8%増）で、事業性融資、個人向け融資とも第一位でした。また、二位は「金利」で 14.7%（前年比▲0.4%）。事業性融資で昨年二位だった「金融機関の経営姿勢や理念」は 11.1%（前年比▲3.8%）となり四位で、三位の「担当者の人柄」12.1%（前年比 2.2%増）より低くなりました。個人向け融資の三位は「金融機関の経営姿勢や理念」11.3%（前年比▲1.3%）、四位は「担当者の人柄」9.2%（前年比▲5.5%）でした。

融資利用時重視項目		姿勢・理念	取引度	知名度	簡便な審査	近い店舗	担当者	親身な相談	簡便な手続	返済額	金利	その他	未回答	計	
事業性融資	運転資金	156	78	14	102	65	174	449	56	30	195	3	67	1,389	
	設備資金	33	37	7	17	12	27	84	22	8	47	2	14	310	
	その他事業資金	9	7	0	2	0	15	19	3	3	16	0	7	81	1,780
個人向け融資	住宅ローン	15	9	0	9	6	19	62	5	7	37	0	8	177	
	その他個人ローン	17	3	0	13	5	7	35	7	1	14	0	3	105	282
未回答		10	0	1	1	3	7	11	3	4	2	1	6	49	
合計		240	134	22	144	91	249	660	96	53	311	6	105	2,111	

融資利用時重視事項



9割のお客さまが次回も当金庫に融資のご利用についてご相談いただけるとお答えいただきました。しかし、利用するかどうかは、「相談対応」の良し悪しが大きく影響するという昨年と同様の結果となりました。なお、融資利用のポイントは、「親身な相談」が上昇し、「金利」と「金融機関の経営姿勢」がほぼ同数で続きました。事業性の融資に関しては、「金利」・「人柄」が上昇した反面、「金融機関の経営姿勢」が低くなりました。

「金融機関の経営姿勢」が低くなってしまったことは、お客さまの課題を共有し、共に解決していくことをテーマとしている当金庫にとって厳しい評価と受け止めております。経営姿勢については、自信を持って、ご理解いただきたい大きなポイントであり、お客さまにお伝えする努力を引続き重ね、当金庫のビジネスモデルを徹底・強化してまいります。