

平成22年8月

お客さま各位

多摩信用金庫

平成21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21年度においてお客さま満足度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. 匠塾

厳しい経済状況に直面している産業界において、中小製造業技術者の技術力・実践力の向上がますます求められているとの地域中小企業経営者等からの要望に基づき、産学連携協力関係にある国立東京工業高等専門学校とともに、モノづくりの実践力を伝授する技術講座“匠塾”を4月に開塾しました。

2. すまいるプラザめじろ台

暮らしにまつわるさまざまな疑問を、会社帰り等にゆっくり相談したいといった声にお応えして、4月13日に京王線めじろ台駅前のめじろ台支店内に“すまいるプラザめじろ台”を開設しました。すまいるプラザは、各種ご相談の他、金融情報やインターネットの閲覧もできる、身近なコンサルティング・スペースで、今回の開設ですまいるプラザは5店舗目となりました。

3. すまいるセンターオープン

くらし・住まい・健康・お金のことをじっくり相談できる“コンサルティングブース”の他、病気やケガ、将来の不安など、人生に起きる「もしも」に備えたご相談に応じる“保険なっ得館”と、気になる健康や生活習慣について、医師や常駐看護師が相談に応じる“健康ステーション”を併設した、「たましんすまいるセンター」を4月20日に開設しました。（看護師が常駐する健康相談室は金融機関初。）

4. 事業支援センター開設

経営・営業・人材など、多岐にわたる企業の方々の悩みや課題に応える事業支援施設“たましん事業支援センター（Winセンター）”を4月20日に開設しました。「ここから新しいビジネスが生まれます。」をテーマに、事業者と支援機関とが「新しいひらめき」をかたちに、「新しい出会い」を力にするための施設を設けました。

5. 全店でペット保険の取扱い

家族の一員であるペットの、病気が心配とのお客さまからの声に積極的にお応えして、金融機関では全国初の試みとしてすまいるプラザ5店舗で取扱いをしていたペット保険を、全店舗での取扱いに拡大しました。（5月11日）

6. 学資保険の取扱いを開始

教育資金対策を考える、子育て世代のお客さまの要望にお応えし、お子さまの夢をかなえる、“学資保険”の取扱いを5月11日に始めました。（子どもの無限の可能性を育むための、都内信用金庫では初。）

7. AED（自動体外式除細動器）を全店舗に設置

緊急時でも安心できる店内との要望に、AED（自動体外式除細動器）をたましん本支店および、すまいるプラザの計83カ所に設置しました。設置にあたり職員向け研修を行い、5月末より活用を始めました。

8. エコカー購入サポート

自然あふれる多摩の環境を考え、より良い暮らしを応援するために、エコカー購入のサポートマイカーローン“アクセル・デュオ”の充実を行いました。（6月22日）

9. 窓口受付システムをユニバーサルカラーデザインに

色の組み合わせやデザインを工夫することで色覚障がいの方にも分かりやすい、「人にやさしいユニバーサルデザイン」に取り組んで欲しいとの要望から、7月に自動窓口受付システム（EYE-QUE）をユニバーサルカラーデザイン機構の認定されたものへと交換しました。（24店舗に設置）

10. 多摩の物産&輸入品商談会‘09の開催

多摩とその周辺地域の「食品・雑貨・輸入品」などの商品の販路拡大のためのビジネスマッチングをプロデュースして欲しいとの声を受け、“多摩の物産&輸入品商談会‘09”を青梅信用金庫と共催で7月6日、7日に開催しました。

11. 夏休み親子自然体験‘09の実施

「子育て意識調査」で顕在化した、「子どもたちにのびのびとした自然体験をさせたい」「子育てから開放される時間を作りたい」「子育てをしている母親との情報交換をした

い」といったご意見を具現化するイベントとして、8月7日～9日の3日間、“夏休み親子自然体験‘09”を、日本女子体育大学との協働により東京都檜原村で実施しました。

12. 理科離れの小・中学生に科学体験の提供

科学離れしている子どもたちに科学に親しむ場を提供して欲しいとの声にお応えし、“東京工専 de サイエンスフェスタ 2009”（8月22日）、“2009 青少年のための科学の祭典 東京大会 in 小金井”（9月13日）を、学校、地域の中小企業、NPO、自治会等と協同で開催しました。

13. 乳がんを経験された女性専用のガン保険の取扱い

より幅広い保険ニーズに対応して欲しいとの声にお応えして、乳がんを経験された女性専用のガン保険の取扱いを全国の信用金庫に先駆けて9月1日にすまいるプラザにて開始しました。

14. 環境配慮

環境に配慮した住生活を応援して欲しいとの要望に、住宅ローン“環境サポート”、リフォームローン“リビング”“リフォーム上手”において、太陽光発電、オール電化、ガス省エネ、長期優良住宅も優遇対象とし、適用範囲を拡大しました。（9月1日）

15. メールマガジン配信

新商品、新サービスなど、たましんについての話題や、ビジネスに直結する内容のお知らせをタイムリーに知りたいとのご意見をいただき、10月5日よりメールマガジンの配信を開始しました。パソコン版、携帯電話版それぞれ異なった内容でお届けしています。

16. 日野支店リニューアル

地域との調和と地球環境に配慮した店舗をとの要望に、10月13日にリニューアルオープンした日野支店に、店舗入口に緑地とベンチを設置し、屋上に太陽光パネル、照明には LED を使用し、地域との一体感を重視した環境にやさしいバリアフリーデザインを施した店舗にしました。

17. すまいるカウンター拡大

いつものたましんで、ゆっくりと相談できる“すまいるカウンター”を増やして欲しいとのご意見から、9月に一橋学園支店、10月に小平支店、日野支店、羽村支店のロビーにも設置しました。すまいるカウンターの設置店舗は11店舗となりました。

18. たましんダイレクトのセキュリティー強化

お客さまにより安全な取引きをとの声にお応えして、10月21日より電子証明書方式を導入し、セキュリティーの強化を図りました。

19. “駅たましん” 始動

都心移動時にATMサービスを手軽に利用したいとの声をいただき、JR東日本ATMコーナー“VIEW ALTE”との提携を信用金庫として初めて行いました。「駅たましん」とのお取引が10月26日より開始されました。

20. ネット取引の拡大

日中勤務している近くには別のたましんはあるが、取引は自宅に近いたましん。いつものたましん以外でも手続きをしたいとの、多くの声をいただき11月9日よりお取引店舗（ご契約店舗）以外であっても、定期預金の変更・解約のお手続き等ができるようになりました。

21. 健康セミナーの実施

保険には入っているけれど、病に倒れた時の治療方法を知りたいとの要望から、高度先進医療の“闘わないがん治療 粒子線治療セミナー”（11月13日）、免疫療法の“がんワクチン”（3月7日）講演会を実施しました。

22. 商店街振興に協力

魅力あふれる多摩の“まちづくり”“商店街振興”の活性化の向上をとの要望をから、積極的にサポートするために、「福生市商店街振興基本調査」に協力しました。12月6日に基本調査報告会が開催されました。

23. TAMA NEXT リーダープログラム2009の開催

新たなビジネスモデルの創出から、実現可能な経営計画・資金計画まで、後継者に必要なマインド・知識・実践力を身につけられる後継者育成プログラムの提供をとのご意見に、中小企業の“真の発展”に貢献できる知恵とソリューションを提供する「後継者育成塾 TAMA NEXT リーダープログラム2009」を一橋大学と共催で、12月12日より8回講座を開催しました。

24. 多摩カップの開催

団塊の世代の方々や中小企業の経営者の方々が、楽しく健康維持・増進できる企画を求めご要望にお応えして、「多摩コミュニティーカップアマチュアゴルフトーナメント（愛称：多摩カップ）をさらに充実して開催しました。今年は総勢2,200名の参加者となりました。（決勝大会12月14日）

25. 多摩ブルー・グリーン賞の実施

多摩の中小企業には潜在的な技術力や革新的なビジネスモデルが数多くあり、これらを顕在化させると共に、継続的な開発や革新に結びつけることが、多摩の経済振興には欠かせないとのご意見を受けて、平成16年から実施している「多摩ブルー・グリーン賞」

を引き続き実施し、第7回は140件の応募をいただきました。

26. 多摩 a i n a

マラソンを始めたけれど、どのように走ればよいのか分からないとの声をいただき、専門コーチの指導により初心者でもホノルルマラソン完走を目指さず、マラソントレーニングチーム“多摩 a i n a”が1月17日に、2010年のホノルルマラソンを目指して始動しました。

27. ワンストップ・サービス・デイの開催

公的機関等による各種相談を1か所で受けられないかとの、中小企業経営者の要望に応じて、中小企業庁・関東経済産業局等の主催による、中小企業施策“ワンストップ・サービス・デイ”を3月25日に開催しました。

28. ATM網の充実に対するご期待お応えし、平成21年には5箇所のATMを設置しました。

いなげや武蔵野関前店	4月22日
いなげや府中浅間町店	5月22日
イトーヨーカ堂恋ヶ窪店	9月18日
BIG BOX 東大和店	11月6日
QURUNE 東久留米店	11月13日

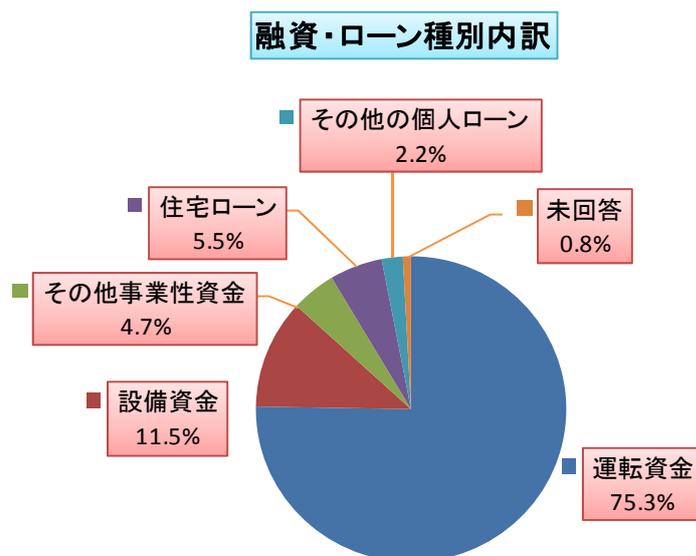
II. お客様の声を把握するしくみ

新規貸出先に対するお客様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21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7,657件（前年比▲288件）に対し、回答2,353件（前年比40件増）、回答率は30.7%（前年比1.6%増）です。
- 事業性融資をご利用いただいたお客様の回答数は全体の91.5%（前年比0.3%増）となりました。事業性融資のうち、運転資金のご利用者は82.3%（前年比4.3%増）となっていますが、運転資金利用者は126件、事業性融資利用者全体で42件ほど増加しています。

融資・ローンの内訳		回答数	計
事業性融資	運転資金	1,771	2,151
	設備資金	270	
	その他事業性資金	110	
個人向け融資	住宅ローン	130	182
	その他個人ローン	52	
未回答		20	20
合計			2,353

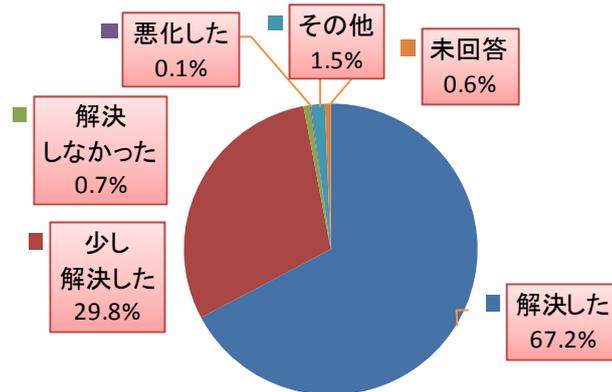


各比較は小数点第2位を四捨五入しております。

課題解決について

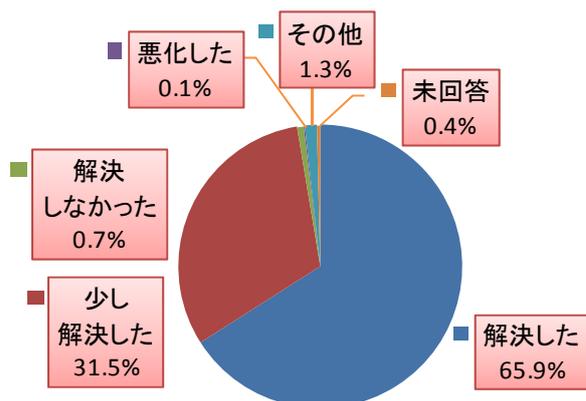
- ご融資をご利用いただくことで、お客さまが直面されていた悩みや課題が“解決した”67.2%（前年比▲3.7%）。“少し解決した”29.8%（前年比4.3%増）となり、融資をご利用いただいたことで、約97.0%（前年比1.0%増）のお客さまの課題を多少とも解決できた結果となりました。

課題解決<<全体>>

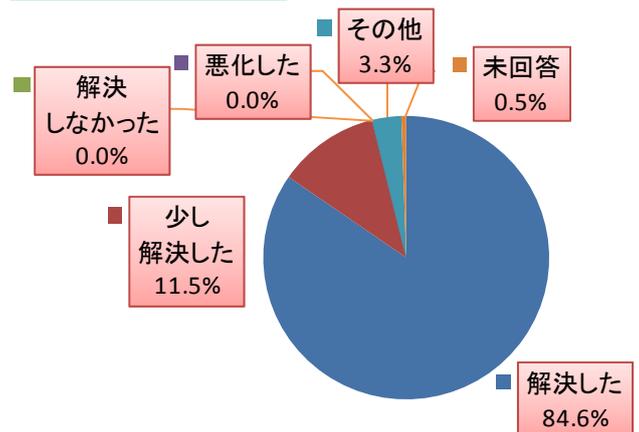


- 一方で、事業性融資利用者の方3件が、“悪化した”、16件が“解決しなかった”と回答されています。（これらの中で記名されていた方に対しては、個別にフォローさせていただきました。）
- 個人向け融資利用者に“悪化した”“解決しなかった”は、ありませんでした。

課題解決<<事業性>>



課題解決<<個人>>



“解決した”との声をいただいているお客さまは7割弱となっており、融資をご利用いただいた全てのお客さまが“解決した”となるよう、お客さまの課題を共有し、将来を共有できる課題解決に努めていくことで、地域での金庫の存在価値を高めていきたいと考えます。

職員の対応について

■ 相談

“親身” “やや親身” を合わせると、87.1%（前年比▲0.1%）。事業性融資：86.8%（前年比▲0.6%）、個人向け融資：90.7%（前年比4.0%増）となりました。

■ 提案

“早い” “やや早い” を合わせると、77.0%（前年比▲2.2%）。事業性融資は77.0%（前年比▲2.7%）、個人向け融資は77.5%（前年比2.8%増）で、個人のお客さまからの評価は上がりましたが、企業のお客さまからの評価は下がり、全体の評価も下がりました。

■ 約束

“守る” “やや守る” を合わせると、87.8%（前年比▲0.8%）。しかし、“時々守らない” 25件、“守らない” 9件との回答があり課題を残します。

■ 説明

“親切” “やや親切” を合わせると、86.1%（前年比0.1%増）。しかし、“不親切” 16件との回答があることは、大きな課題と言えます。

■ 態度・言葉遣い

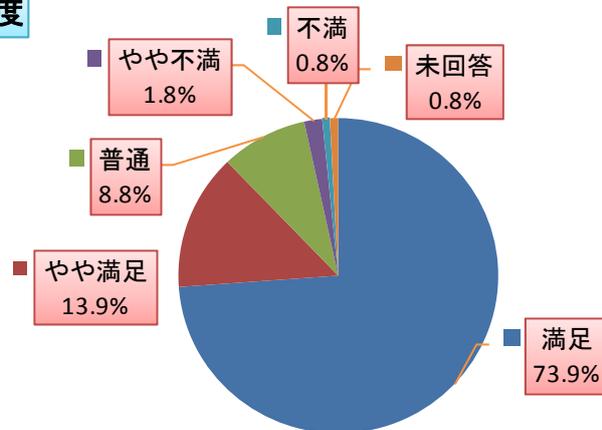
“丁寧” “やや丁寧” を合わせると、88.8%（前年比▲1.0%）。お客さまへ接客する態度は、企業のお客さま、個人のお客さまとも、一定の評価をいただいています。

■ 職員対応の総合評価

“満足” “やや満足” を合わせると、87.8%（前年比▲0.4%）。事業性融資は87.7%（前年比▲0.7%）、個人向け融資は89.6%（前年比1.6%増）となりました。

職員の対応総合満足度		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	1,312	248	159	28	12	12	1,771
	設備資金	199	35	27	8	0	1	270
	その他事業性資金	76	16	12	2	3	1	110
個人向け融資	住宅ローン	100	20	5	2	1	2	130
	その他個人ローン	36	7	4	3	1	1	52
未回答		15	1	0	0	1	3	20
合計		1,738	327	207	43	18	20	2,353

職員の対応総合満足度



『職員の対応』が、全体的に横這いとなっています。企業のお客さま、個人のお客さまへの対応の格差は見られませんが、総合満足度が微減しており、一定の評価に慢心することなく、お客さまの高い期待に応えつつ、地域の全てのお客さまの課題を共有し、喫緊の課題を解決できるよう努めてまいります。

利用動機と商品について

● 利用動機

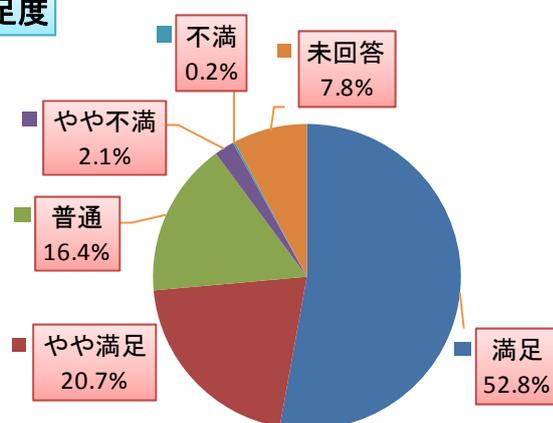
- 当金庫で融資をご利用いただいた理由は、『従来からの取引があるから』が35.1%（前年比2.3%増）で前年に引き続きトップで、事業性融資35.2%（前年比1.8%増）、個人向け融資33.3%（前年比6.8%増）となりました。前年同様に第2位は『親切に相談に乗ってくれるから』24.7%（前年比0.4%増）になっています。また、『提案が適切だったから』も前年同様、全体の約1割強となっています。『たましんの融資姿勢（課題解決の手段）が気に入っているから』は、全体の4.6%となっています。
- 融資をご利用いただくにあたり、他の金融機関の商品との比較の有無は、76.2%（前年比9.1%増）のお客さまが“比較していない”と回答しています。なお、“比較した”他の金融機関は、前年同様に都市銀行が46.9%（前年比3.1%増）、続いて信用金庫が19.1%（前年比▲2.7%）となりました。

● 商品

- 利用した商品に対する満足度は、総合的には“満足”“やや満足”を合わせると、事業性融資は73.4%（前年比4.8%増）、個人向け融資は75.8%（前年比2.9%増）となりました。
- 手続きについては、“満足”“やや満足”を合わせると、全体で79.3%（前年比1.1%増）、事業性融資は79.2%（前年比1.2%増）、個人向け融資は78.6%（前年比▲4.6%）となりました。“不満”“やや不満”は4.0%（前年比0.8%増）でした。
- 融資金額については、“満足”“やや満足”を合わせると、全体で78.5%（前年比±0%）、事業性融資は78.3%（前年比▲0.2%）、個人向け融資は79.7%（前年比▲2.2%）となりました。“不満”“やや不満”は5.3%（前年比1.4%増）でした。
- 融資期間については、“満足”“やや満足”を合わせると、全体で78.8%（前年比2.3%増）、事業性融資は79.0%（前年比2.6%増）、個人向け融資は76.9%（前年比▲5.0%）となりました。“不満”“やや不満”は2.3%（前年比0.6%増）でした。
- 金利については、“低い”“やや低い”を合わせると、事業性融資は52.5%（前年比10.1%増）、個人向け融資は45.6%（前年比2.8%増）と前々年より続き上昇しています。“高い”“やや高い”を合わせると、全体で9.4%（前年比▲3.7%）事業性融資は9.4%（前年比▲3.8%）、個人向け融資は9.9%（前年比▲2.1%）となり、前々年より続き、前の年を下回りました。

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	942	365	290	37	3	134	1,771
	設備資金	148	51	52	1	1	17	270
	その他事業性資金	45	27	19	6	1	12	110
個人向け融資	住宅ローン	68	36	12	2	0	12	130
	その他個人ローン	28	6	10	3	0	5	52
未回答		12	3	2	0	0	3	20
合計		1,243	488	385	49	5	183	2,353

商品総合満足度



“従来から取引があるから”が毎年首位を占めています。日頃の取引から融資を申し込む動機となっていることが伺われます。

商品の満足度は、上昇傾向ではありますが“満足”と回答くださったお客さまは約半数となっています。しかし、金利への割安感は3年連続上昇しました。

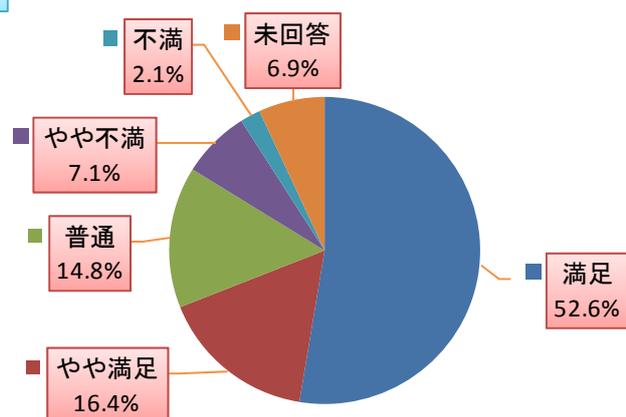
日ごろのお付き合いから、優先して当金庫をご利用くださるお客さまのご期待に応えられるようお客さまの課題を共有し、お客さまの幸せづくりに努めてまいります。

応諾の期間とその満足度について

- 融資申し込みから応諾までの期間は、全平均で21.5日（前年は16.2日）、最多日数は事業性融資で30日、次いで10日、20日が同位。個人向け融資で30日、次いで10日となりました。
- 応諾までにかかった期間に対する満足度は“満足”“やや満足”を合わせると69.0%（前年比▲2.3%）となり、事業性融資は69.4%（前年比▲2.5%）、個人向け融資は64.8%（前年比▲1.5%）となりました。一方、“不満”“やや不満”は9.2%（前年比2.1%増）となりました。事業性融資は9.1%（前年比2.4%増）、個人向け融資は10.4%（前年比▲2.8%）となりました。

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	922	308	264	125	31	121	1,771
	設備資金	146	40	43	19	6	16	270
	その他事業性資金	60	17	8	10	5	10	110
個人向け融資	住宅ローン	69	16	21	9	4	11	130
	その他個人ローン	30	3	10	2	4	3	52
未回答		11	2	2	3	0	2	20
合計		1,238	386	348	168	50	163	2,353

融資応諾期間の満足度



再度利用と利用ポイントについて

再度利用

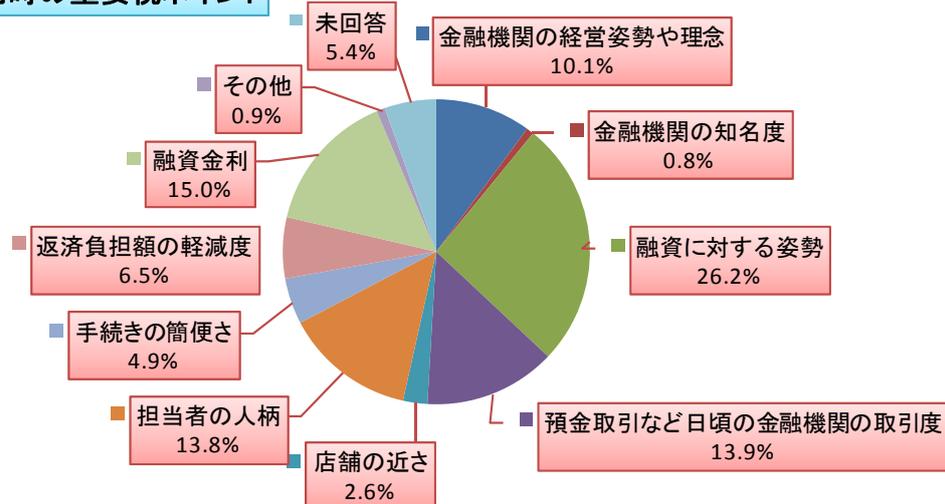
今後、融資が必要になった時に“相談する”“たぶん相談する”を合わせると、事業性融資は90.0%（前年比0.4%増）、個人向け融資は86.3%（前年比0.1%増）となりました。また、“利用する”“たぶん利用する”を合わせると、事業性融資は85.0%（前年比5.0%増）、個人向け融資は81.3%（前年比▲0.6%）となりました。

利用ポイント

“融資に対する姿勢”が共にトップとなりました。事業性融資では“担当者の人柄”“融資金利”が続いています。個人向け融資では“金融機関の経営姿勢や理念”“担当者の人柄”が続いています。“預貯金取引など日頃の金融取引度”も前年同様上位となりました。

	事業性融資	個人向け融資
金融機関の経営姿勢や理念	223	12
金融機関の知名度	16	2
融資に対する姿勢	563	48
預金取引など日頃の金融取引度	292	32
店舗の近さ	57	3
担当者の人柄	299	23
手続きの簡便さ	107	7
返済負担額の軽減度	133	18
融資金利	324	26
その他	20	1
未回答	117	10
合計	2,151	182

融資利用時の重要視ポイント



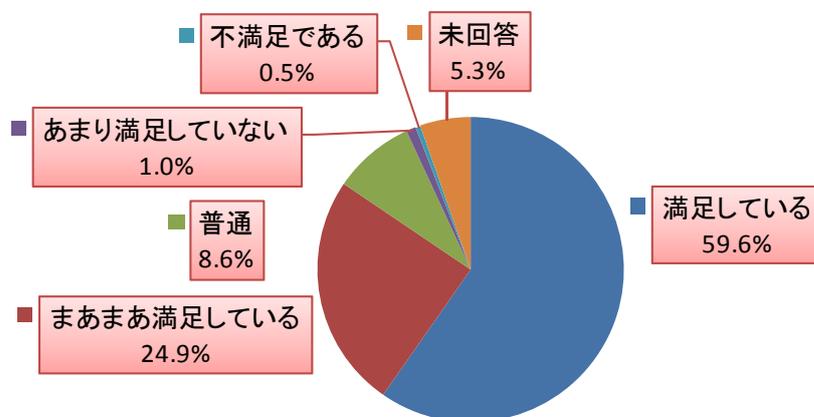
次回、融資を必要とする時に、今回、融資をご利用いただいた約9割のお客さまが、ご相談・ご利用くださると回答をいただきました。お客さまの課題を共有し、解決していく姿勢が、評価されていることと思われま。

たましんに、ご満足いただけていますか？

- たましんとの日頃のお取引（特にご融資）については、総合的に“満足している”“まあまあ満足している”を合わせると84.5%（前年比0.1%増）となっています。

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	1,054	444	151	18	8	96	1,771
	設備資金	155	68	32	2	1	12	270
	その他事業性資金	58	35	8	2	1	6	110
個人向け融資	住宅ローン	88	27	5	2	0	8	130
	その他個人ローン	35	8	6	0	1	2	52
未回答		13	4	1	0	1	1	20
合計		1,403	586	203	24	12	125	2,353

たましんに ご満足いただけていますか？



たましんに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7割であることと近似しています。

お客さまの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。

お客さまからの声を真摯に受け止め、全てのお客さまへ価値をご提供し、お客さまの満足度を高められるよう、努めてまいります。