

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、店頭窓口や営業係、ホームページ、店頭設置のアンケートボックス等に数多くのご意見をいただいております。お客さまよりいただいた声を糧に、今後もより一層のサービス充実を目指してまいります。

ご融資・ローン満足度アンケートの結果について、お知らせいたします。

お客さま満足度アンケートにより、お客さまの声をお寄せいただいています。

当金庫において初めて融資をご利用いただいたお客さま(以下、新規ご融資先という)に、お客さま満足度に関するアンケートを毎月実施しています。

平成 24 年 1 月から 12 月までの調査結果は下記のとおりです。

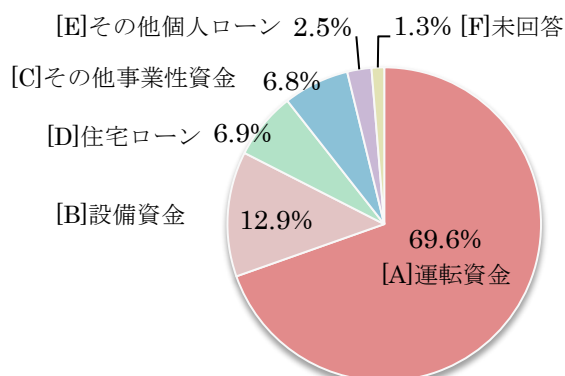
※各割合についての数値は、小数点第 2 位を四捨五入しています。

◆アンケートの回答数とその内訳について

新規ご融資先の 7,395 件(前年比+1,073 件)に行ったアンケートでは、2,160 件(前年比+240 件)のご回答をいただきました。回答率は 29.2%(前年比▲1.2%)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 1,933 件となり、全体の 89.5%(前年比▲0.3%)でした。種別内訳としては、運転資金が全体の約 7 割を占めています。

融資・ローンの種別内訳		回答数	合計
事業性融資	[A] 運転資金	1,504	1,933
	[B] 設備資金	279	
	[C] その他事業性資金	150	
個人向け融資	[D] 住宅ローン	147	200
	[E] その他個人ローン	53	
[F] 未回答			27
合計			2,160



融資・ローン種別内訳

【2,160件中】

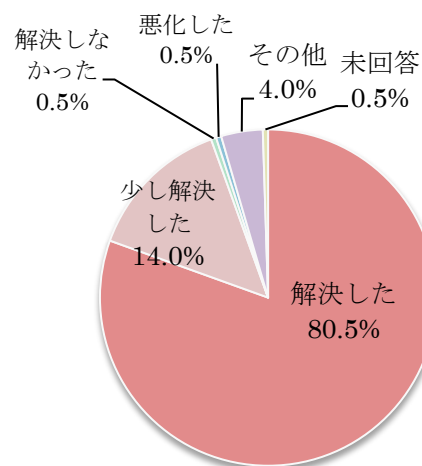
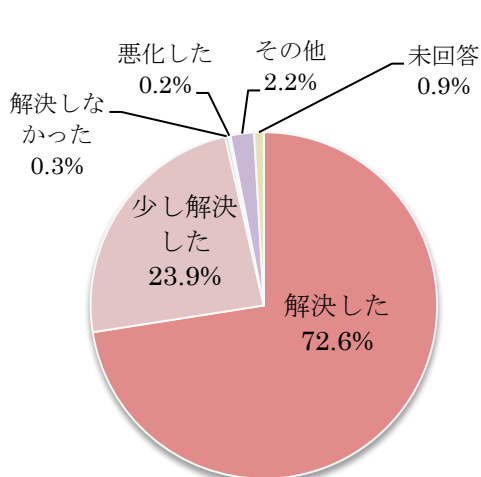
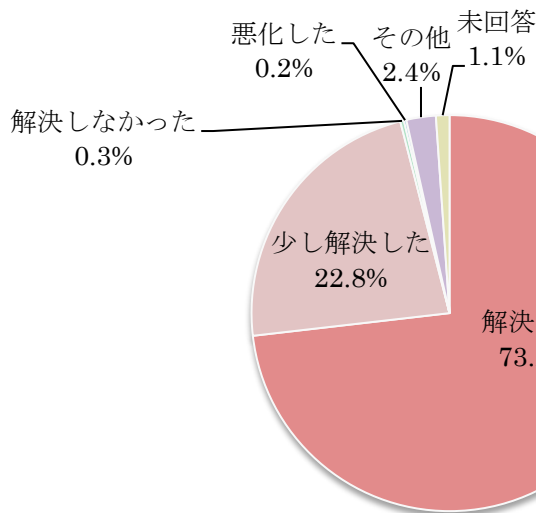
- [A] 運転資金
- [B] 設備資金
- [D] 住宅ローン
- [C] その他事業性資金
- [E] その他個人ローン
- [F] 未回答

【回答の多い順】

◆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73.2%（前年比+1.1%）、「少し解決した」は22.8%（前年比▲2.1%）でした。融資により、約96.0%（前年比▲0.9%）のお客さまの課題をほぼ解決できた結果となりましたが、全ての結果を真摯に受け止め、100%「解決」を目指し今後も課題解決活動に努めてまいります。

課題解決について	解決した	少し解決	未解決	悪化した	その他	未回答	合計
事業性融資	1,403	461	6	3	43	17	1,933
個人向け融資	161	28	1	1	8	1	200
未回答	16	4	0	0	1	6	27
合計	1,580	493	7	4	52	24	2,160



課題解決〈事業性〉
【1,933件中】

課題解決〈個人〉
【200件中】

◆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。

● 相談

…全体の 88.8%（前年比+0.6%）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 89.5%（前年比+0.9%）、個人向け融資では 85.5%（前年比▲2.4%）となりました。

● 提案

…全体の 81.8%（前年比+3.3%）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 82.4%（前年比+2.5%）、個人向け融資では 78.5%（前年比+8.8%）となりました。

● 約束

…全体の 89.6%（前年比+1.7%）が「守る」または「やや守る」と回答されましたが、「時々守らない」が 23 件（前年比▲7 件）、「守らない」が 10 件（前年比▲2 件）と、課題を残しています。

● 説明

…全体の 86.4%（前年比+1.3%）が「親切」または「やや親切」と回答されましたが、「やや不親切」が 28 件（前年比▲4 件）、「不親切」が 13 件（前年比▲3 件）と、課題を残しています。

● 態度・言葉遣い

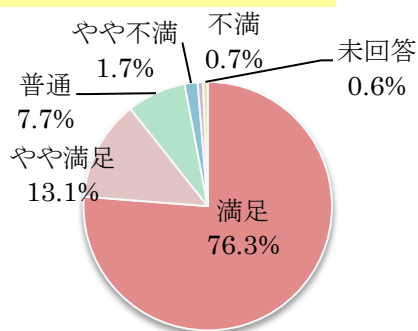
…全体の 90.0%（前年比+0.6%）が「丁寧」または「やや丁寧」と回答され、お客さまへ接客する態度は、企業のお客さま、個人のお客さまとも、一定の評価をいただいております。

● 職員対応の総合満足度

…全体の 89.4%（前年比+0.9%）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 90.0%（前年比+1.2%）、個人向け融資では 85.5%（前年比▲2.4%）となりました。

職員対応の総合満足度		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	1,161	202	105	23	5	8	1,504
	設備資金	203	39	28	7	2	0	279
	その他事業性資金	118	17	12	1	2	0	150
個人向け融資	住宅ローン	110	16	13	4	3	1	147
	その他個人ローン	41	4	6	1	1	0	53
未回答		14	5	2	1	1	4	27
合計		1,647	283	166	37	14	13	2,160

職員対応の総合満足度



【2,160件中】

職員の対応に関する評価は、「満足」が全体の7割半を占め、「やや満足」と合わせると9割弱となり、前年に比べて微増しました。今後も、お客さまの高い期待にお応えし、すべてのお客さまにご満足いただける対応を目指してまいります。

◆利用動機や商品等について

利用動機・他行・商品・手続き・融資（金額・期間・金利）等についての結果は、以下のとおりです。

● 利用動機

…当金庫で融資をご利用いただいた理由は、昨年引き続き「従来から取引があるから」が30.1%（前年比▲0.9%）となり1番多く、続いて「親切に相談に乗ってくれたから」が26.3%（前年比+3.2%）でした。

● 他行との比較

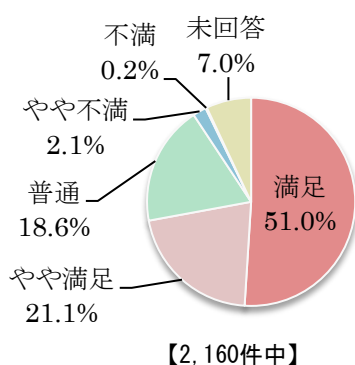
…融資をご利用いただくにあたり、70.7%（前年比+1.3%）のお客さまが他の金融機関の商品と「比較していない」を回答されています。なお、「比較した」と回答された他の金融機関は、都市銀行が47.0%（前年比▲3.2%）が一番多く、続いて他信用金庫が27.8%（前年比+4.1%）となりました。

● 商品の満足度

…ご利用された商品に関しては全体の72.1%（前年比+1.4%）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72.3%（前年比+1.0%）、個人向け融資では72.5%（前年比+3.5%）でした。

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	777	327	267	32	3	98	1,504
	設備資金	136	55	58	4	0	26	279
	その他事業性資金	75	27	36	3	1	8	150
個人向け融資	住宅ローン	80	31	19	6	1	10	147
	その他個人ローン	23	11	13	0	0	6	53
未回答		11	4	8	0	0	4	27
合計		1,102	455	401	45	5	152	2,160

商品の総合満足度



当金庫で融資をご利用いただいたお客さまの動機としては、例年どおり「従来から取引があるから」が第1位、「親切に相談に乗ってくれたから」が第2位となっています。日頃のお付き合いから、当金庫を優先してご利用くださるお客さまのご期待によりお応えできるよう、今後も「お客さまの幸せづくり」に努めてまいります。

● ご利用手続き

…全体の81.1%（前年比+3.2%）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81.5%（前年比+3.0%）、個人向け融資では77.5%（前年比+4.8%）でした。

● 融資金額

…全体の79.8%（前年比+3.0%）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80.0%（前年比+3.4%）、個人向け融資では80.0%（前年比▲1.0%）でした。

● 融資期間

…全体の79.2%（前年比+1.7%）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、79.5%（+1.8%）、個人向け融資は78.0%（前年比▲0.8%）でした。

一方、「不満」または「やや不満」という回答が1.8%（前年比▲0.5%）と課題を残しています。

● 融資金利

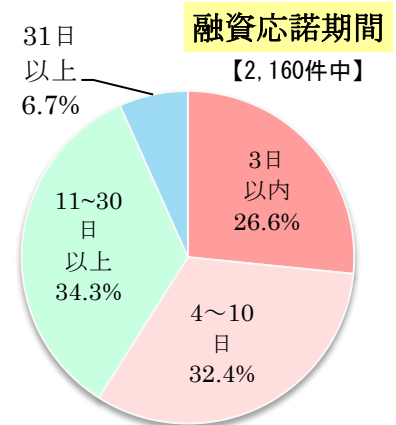
…全体の44.3%（前年比▲5.0%）が「(金利が)低いと思う」または「やや低いと思う」と回答され、うち事業性融資における同回答は44.5%（前年比▲6.2%）、個人向け融資では45.0%（前年比▲5.6%）でした。一方、「(金利が)高い」または「やや高い」という回答が15.6%（前年比+3.1%）となり、うち事業性融資における同回答は15.5%（前年比+3.7%）、個人向け融資では16.0%（前年比▲2.2%）となりました。

◆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については、以下の通りです。

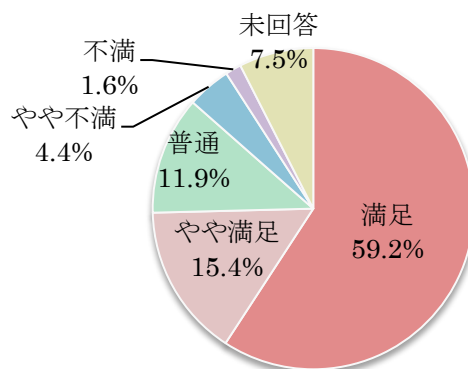
- 融資応諾までの期間については、3日以内と回答された方が26.6%、4～10日が32.4%、11～30日が34.3%、31日以上が6.7%でした。

応諾期間	3日以内	4～10日	11～30日	31日以上	合計
事業性融資	522	639	659	113	1,933
個人向け融資	42	57	71	30	200
未回答	11	4	10	2	27
合計	575	700	740	145	2,160



- 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74.6%（前年比+5.9%）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75.5%（前年比+5.3%）、個人向け融資では67.0%（前年比+11.8%）となりました。
一方、「不満」または「やや不満」という回答が6.0%（前年比▲2.4%）となり、うち事業性融資における同回答は5.7%（前年比▲2.3%）、個人向け融資では9.0%（前年比▲5.6%）でした。

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	915	238	167	64	16	104	1,504
	設備資金	153	48	35	12	5	26	279
	その他事業性資金	90	16	22	8	5	9	150
個人向け融資	住宅ローン	75	23	22	9	7	11	147
	その他個人ローン	30	6	7	1	1	8	53
未回答		15	2	5	0	1	4	27
合計		1,278	333	258	94	35	162	2,160



融資応諾期間の総合満足度

【2,160件中】

◆次回のご相談・ご利用について／ご利用時に重視するポイント

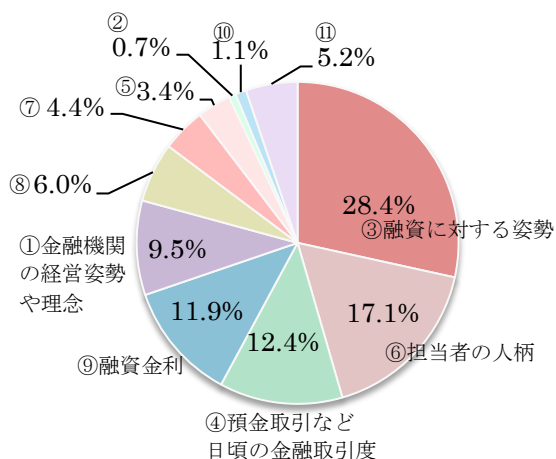
今後、融資が必要になった時にご相談・ご利用いただけるか、また、重視するポイントについては、以下のとおりです。

- 全体の89.4%（前年比+0.5%）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91.1%（前年比▲1.1%）、個人向け融資では86.0%（前年比+4.2%）でした。
- また、全体の85.1%（前年比+1.2%）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86.9%（前年比▲3.1%）、個人向け融資では79.5%（前年比▲2.3%）でした。

融資をご利用いただいたお客さまが再度ご相談・ご利用くださるとご回答いただいた件数は、前年よりやや上昇傾向にあります。今後も、慢心することなく努力してまいります。

- 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28.5%（前年比+1.4%）で第1位、続いて「⑥担当者の人柄」が17.1%（前年比+1.9%）で第2位でした。
第1位・第2位はいずれも「事業性融資」・「個人向け融資」共通の順位となりました。

融資ご利用時に重視するポイント	事業性融資	個人向け融資	未回答	合計
①金融機関の経営姿勢や理念	185	17	4	206
②金融機関の知名度	14	0	0	14
③融資に対する姿勢	562	47	6	615
④預金取引など日頃の金融取引度	241	21	5	267
⑤店舗の近さ	65	8	0	73
⑥担当者の人柄	328	39	2	369
⑦手続きの簡便さ	88	6	1	95
⑧返済負担額の軽減度	106	21	2	129
⑨融資金利	226	27	4	257
⑩その他	22	1	0	23
⑪未回答	96	13	3	112
合計	1,933	200	27	2,160



融資ご利用時に重視するポイント

- ③融資に対する姿勢 【2,160件中】
 - ⑥担当者の人柄
 - ④預金取引など日頃の金融取引度
 - ⑨融資金利
 - ①金融機関の経営姿勢や理念
 - ⑧返済負担額の軽減度
 - ⑦手続きの簡便さ
 - ⑤店舗の近さ
 - ②金融機関の知名度
 - ⑩その他
 - ⑪未回答
- [回答の多い順]

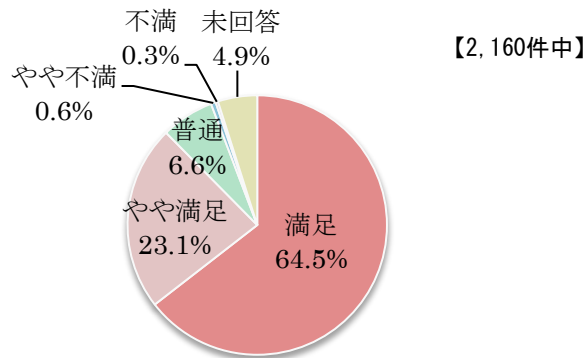
◆たましんに、ご満足いただけましたか？

たましんに対する総合満足度については、以下のとおりです。

たましんとの日頃のお取引（特にご融資）について、全体の 87.6%（前年比+3.4%）が「満足」または「やや満足」と回答されました。

たましんの総合満足度		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	996	334	97	9	1	67	1,504
	設備資金	173	68	14	2	2	20	279
	その他事業性資金	96	38	11	0	1	4	150
個人向け融資	住宅ローン	92	33	13	1	2	6	147
	その他個人ローン	24	17	4	0	1	7	53
未回答		12	10	3	0	0	2	27
合計		1,393	500	142	12	7	106	2,160

たましんに、ご満足いただけましたか？



お客さまが〈たましん〉に「満足」・「やや満足」と回答された件数は、前年よりも増加し9割弱となりました。しかしながら、残りの「普通」「やや不満」「不満」と回答されたお客さまの声を真摯に受け止め、全てのお客さまに価値を提供し、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。 ———

平成24年度のたましんの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2013」または「平成24年度地域密着型金融の取組状況」をご覧ください。

以上