

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

当金庫では、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。平成 26 年度の活動については、ディスクロージャー誌「たましんレポート」などにてご報告しています。

ここでは、平成 26 年 1 月から 12 月までの期間に、当金庫にて融資をご利用いただいたお客さまに対し実施している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。

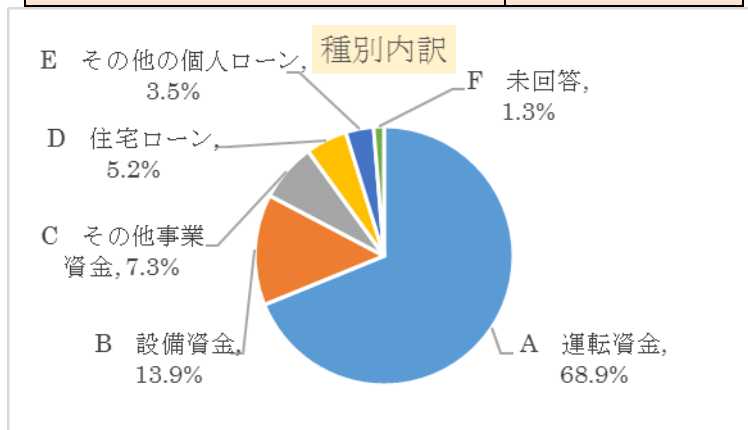
### 1. アンケートの回答数とその内訳について

アンケートの対象 6,985 件（前年比 80 件減）に対して行ったアンケートでは、2,193 件（前年比 29 件増）のご回答をいただき、回答率は、31.4%（前年比 0.8%増）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 1,973 件となり、全体の 90.0%（前年比 1.0%増）でした。

（単位：件）

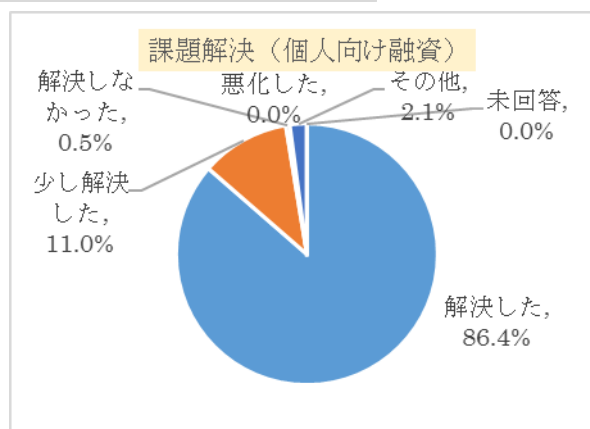
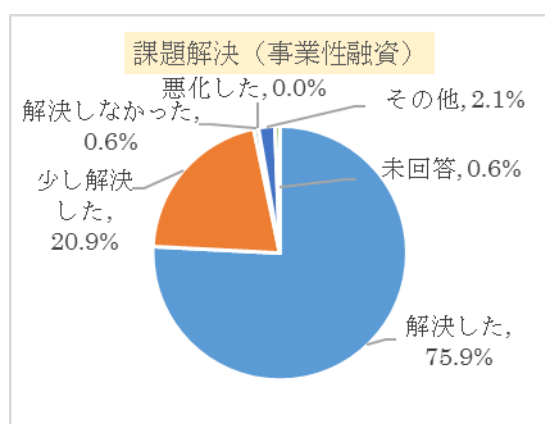
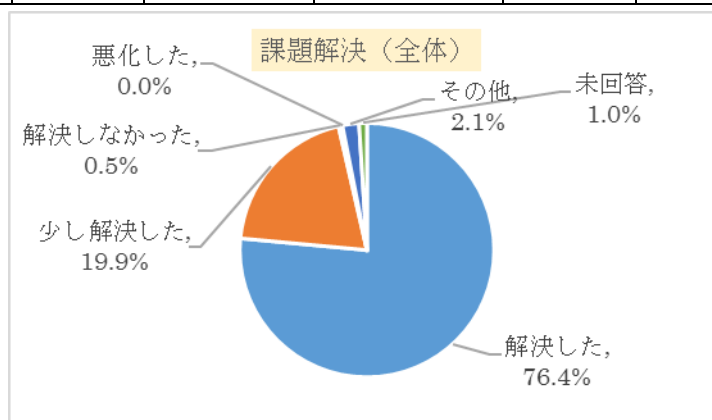
融資・ローンの種別内訳	回答数
A 運転資金	1,510
B 設備資金	304
C その他事業資金	159
(A+B+C) 事業性融資	1,973
D 住宅ローン	114
E その他の個人ローン	77
(D+E) 個人向け融資	191
F 未回答	29
総回答数	2,193



## 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76.4%（前年比1.0%増）、「少し解決した」は19.9%（前年比1.8%減）でした。融資・ローンにより96.3%（前年比0.8%減）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0.2%減）、「悪化した」は0.0%（前年比0.1%減）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	1,497	412	11	0	42	11	1,973
個人のお客さま向け融資	165	21	1	0	4	0	191
未回答	14	4	0	0	0	11	29
総計	1,676	437	12	0	46	22	2,193

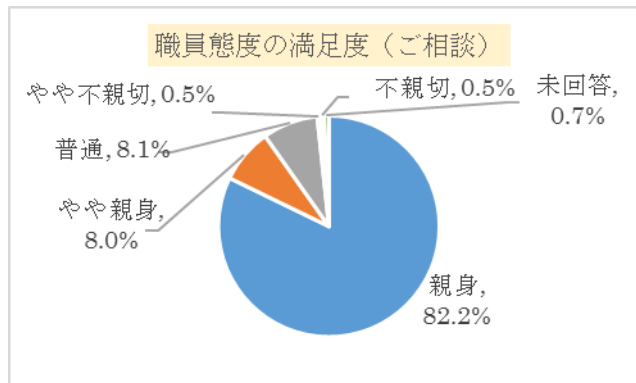


## 3. 職員の対応について

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。

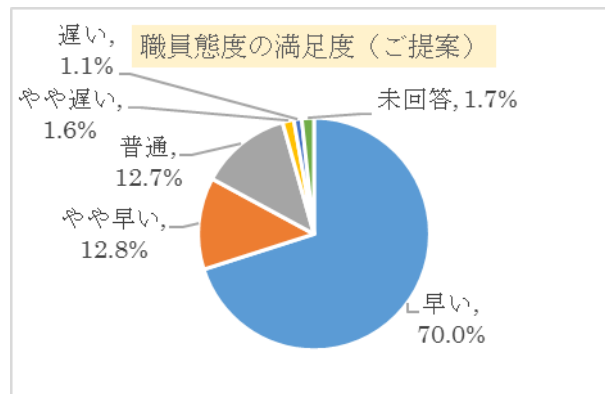
### （1）相談

全体の90.2%（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90.5%（前年比0.9%増）、個人のお客さま向け融資では90.6%（前年比6.7%増）となりました。



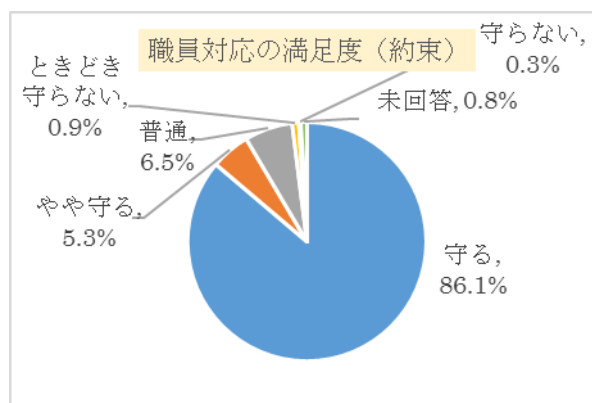
#### （2）提案

全体の82.8%（前年比1.1%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83.8%（前年比0.9%増）、個人のお客さま向け融資では82.8%（前年比8.8%増）となりました。



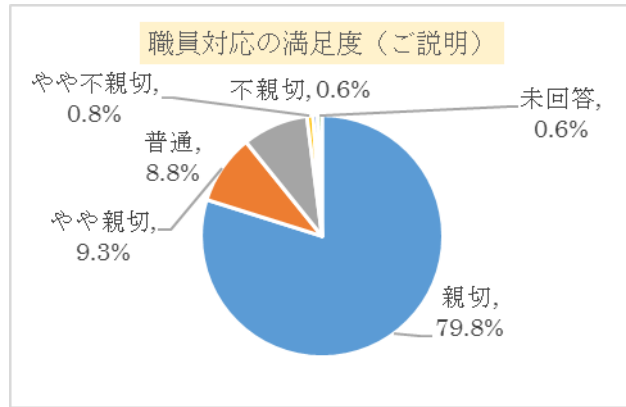
#### （3）約束

全体の91.4%（前年比1.5%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91.6%（前年比0.8%増）、個人のお客さま向け融資では92.1%（前年比9.1%増）となりました。



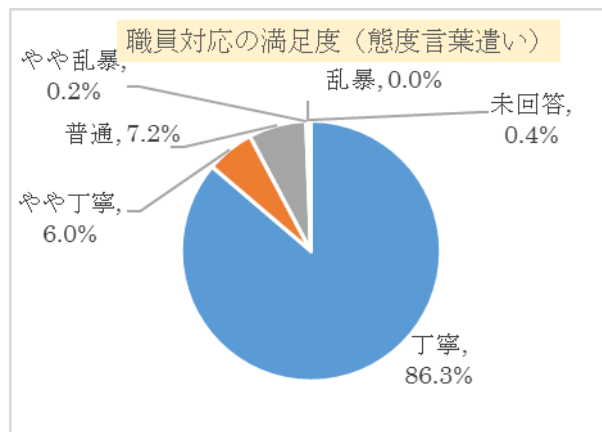
#### （4）説明

全体の89.1%（前年比2.8%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89.3%（前年比2.3%増）、個人のお客さま向け融資では89.1%（前年比7.9%増）となりました。



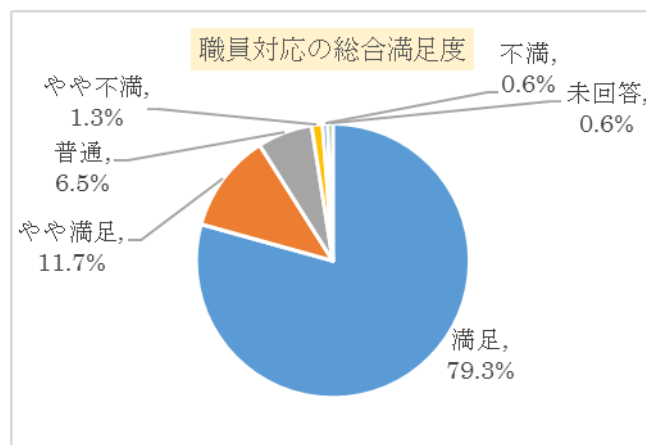
（５）態度・言葉遣い

全体の 92.3%（前年比 0.9%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 92.2%（前年比 0.5%増）、個人のお客さま向け融資では 94.7%（前年比 5.5%増）となりました。



（６）職員対応の総合満足度

全体の 91.0%（前年比 1.1%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 91.2%（前年比 0.8%増）、個人のお客さま向け融資では 90.0%（前年比 3.9%増）となりました。

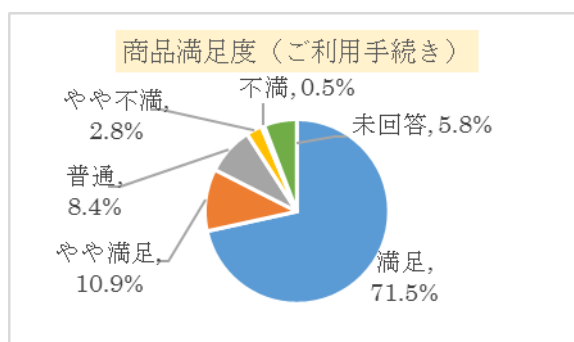


#### 4. 商品等について

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、多様なお客さまの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。

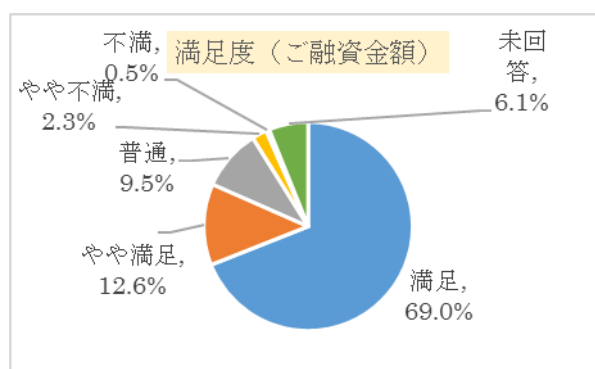
##### (1) ご利用手続き

全体の82.4%（前年比0.9%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82.6%（前年比同）、個人のお客さま向け融資では80.7%（前年比6.3%増）でした。



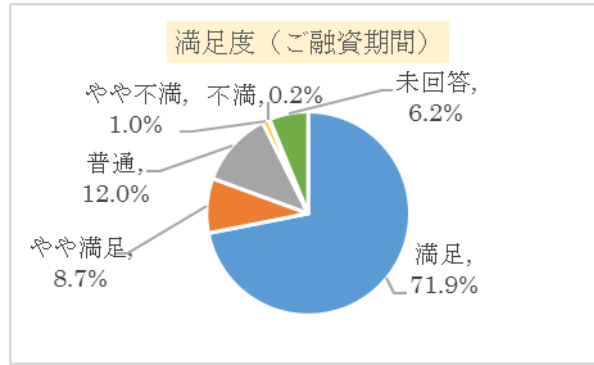
##### (2) 融資金額

全体の81.6%（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81.7%（前年比0.5%増）、個人のお客さま向け融資では82.2%（前年比1.0%増）でした。



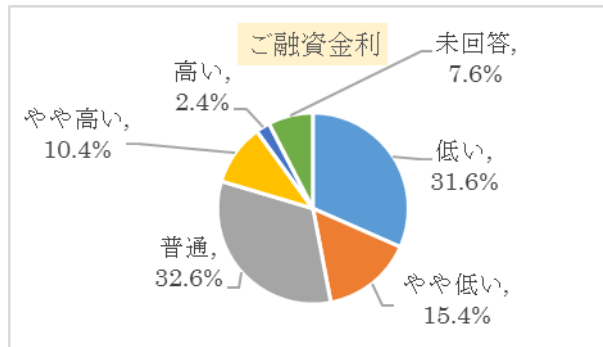
##### (3) 融資期間

全体の80.6%（前年比0.8%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80.7%（前年比0.3%増）、個人のお客さま向け融資では80.7%（前年比3.6%増）でした。



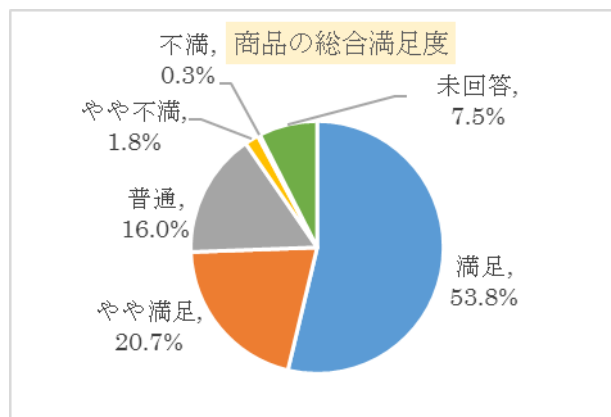
#### （４）融資金利

全体の 47.0%（前年比 4.3%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 46.8%（前年比 3.6%増）、個人のお客さま向け融資では 49.2%（前年比 9.7%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 12.8%（前年比 2.8%減）であり、うち事業性融資における同回答は 12.9%（前年比 2.3%減）、個人のお客さま向け融資では 13.1%（前年比 5.3%減）となりました。



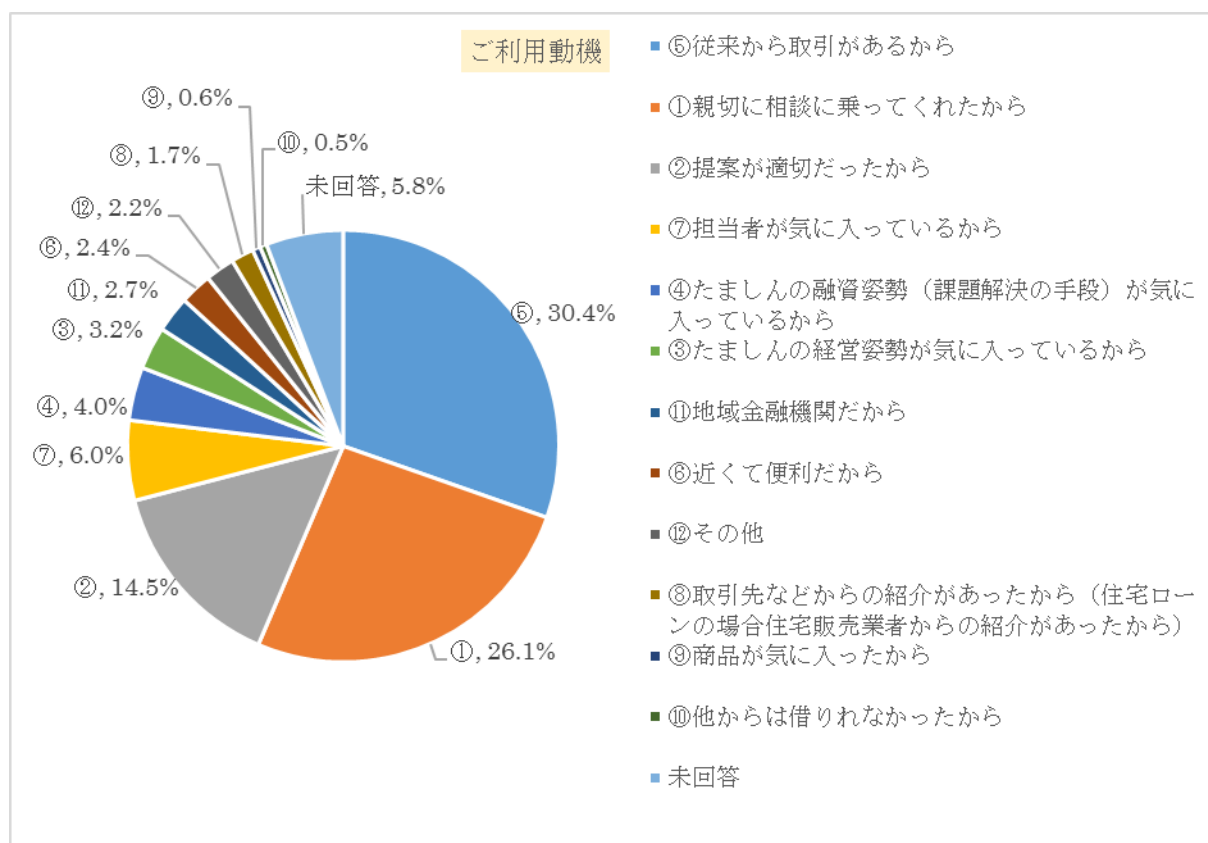
#### （５）商品の総合満足度

ご利用された商品に関しては、全体の 74.5%（前年比 2.9%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 74.2%（前年比 1.3%増）、個人のお客さま向け融資では 77.0%（前年比 12.4%増）でした。



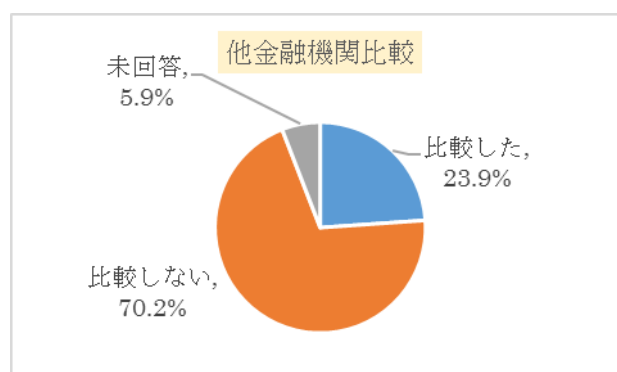
## 5. 利用動機について

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30.4%（前年比0.3%減）で最も多く、続いて「親切に相談に乗ってくれたから」が26.1%（前年比0.4%減）でした。



## 6. 他行等との比較について

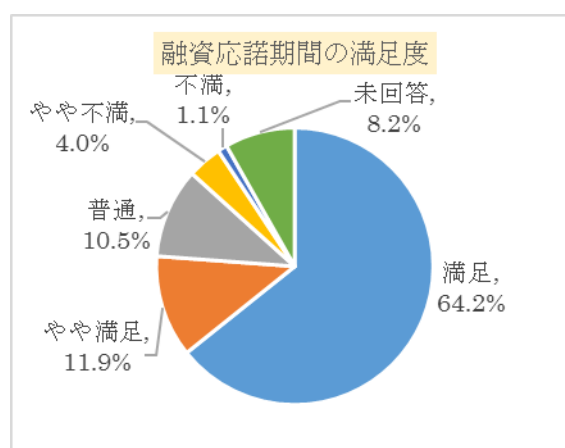
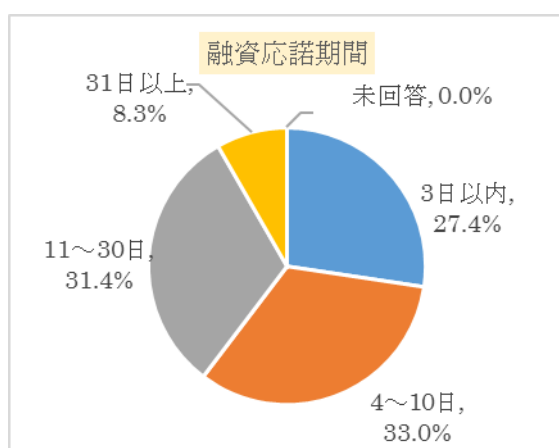
たましんでご融資・ローンをご利用いただくにあたって、70.2%（前年比2.3%増）のお客さまが他の金融機関の商品と「比較していない」と回答されました。なお、「比較した」と回答された他の金融機関は、前年に引き続き、都市銀行が237件（前年比0.2%増）と最も多く、続いて、他信用金庫が153件（前年比1.3%増）、地方銀行が92件（前年比1.4%減）となりました（複数回答可）。



## 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60.4%（前年比0.8%減）、11日～30日と回答した方が31.4%（前年比0.1%増）、31日以上と回答した方が8.3%（前年比0.9%増）でした。

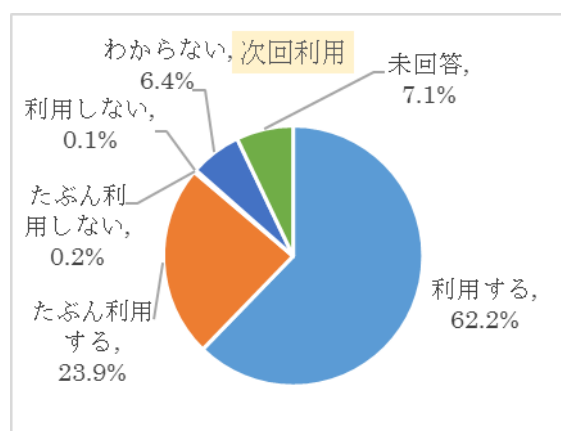
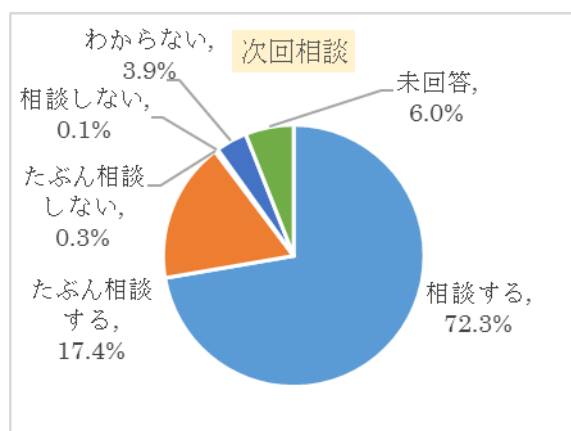
融資応諾までにかかった期間に対する満足度については、全体の76.1%（前年比1.9%増）が「満足」または「やや満足」と回答され、うち事業性融資における同回答では76.4%（前年比1.2%増）、個人のお客さま向け融資では74.8%（前年比7.1%増）でした。一方、「不満」または「やや不満」という回答は全体で5.1%（前年比1.3%減）であり、うち事業性融資における同回答は5.4%（前年比0.3%減）、個人のお客さま向け融資では3.2%（前年比9.8%減）でした。



## 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時にご相談いただけるかについては、全体の89.7%（前年比0.8%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90.2%（前年比0.7%増）、個人のお客さま向け融資では86.4%（前年比0.2%減）でした。

また、今後、融資が必要になった時にご利用いただけるかについては、全体の86.1%（前年比1.7%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86.8%（前年比1.6%増）、個人のお客さま向け融資では81.1%（前年比0.8%増）でした。



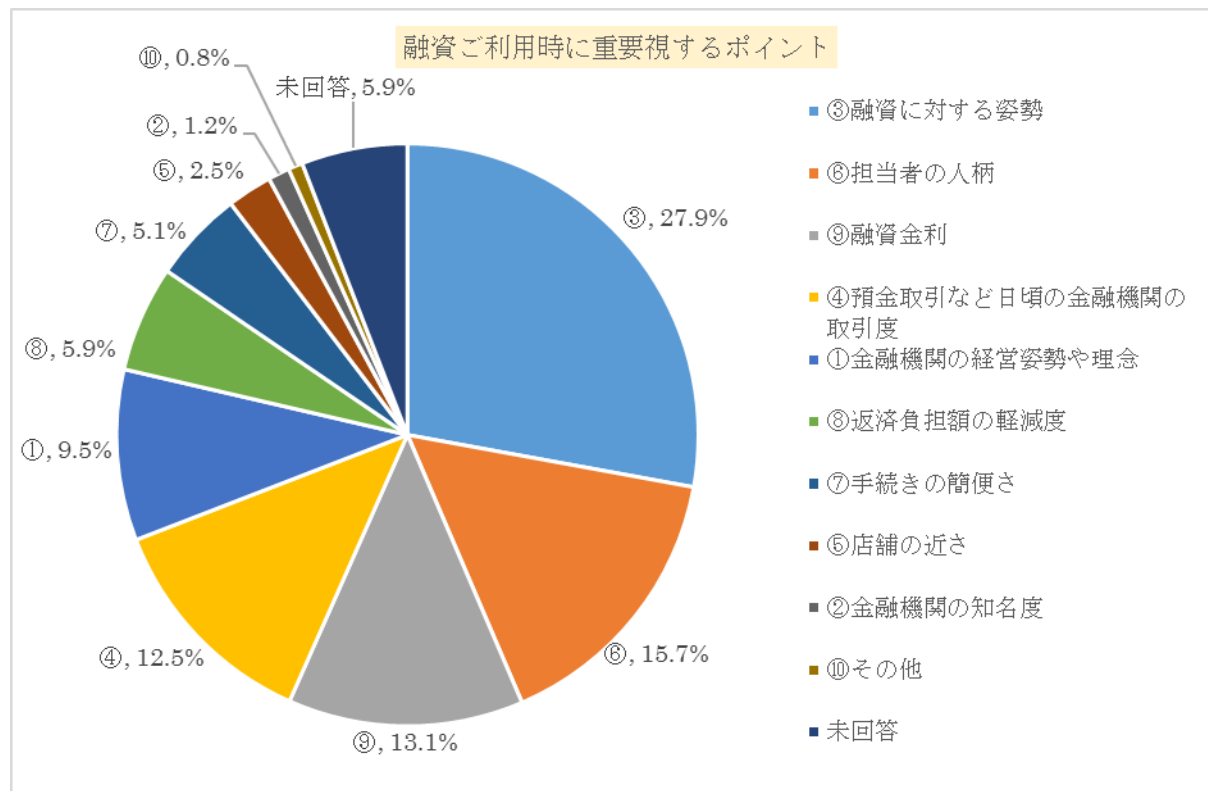


## 9. ご利用時に重視するポイントについて

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 27.9%（前年比 1.9%増）で最も多く、次いで、「⑥担当者の人柄」が 15.7%（前年比 1.0%増）となりました。

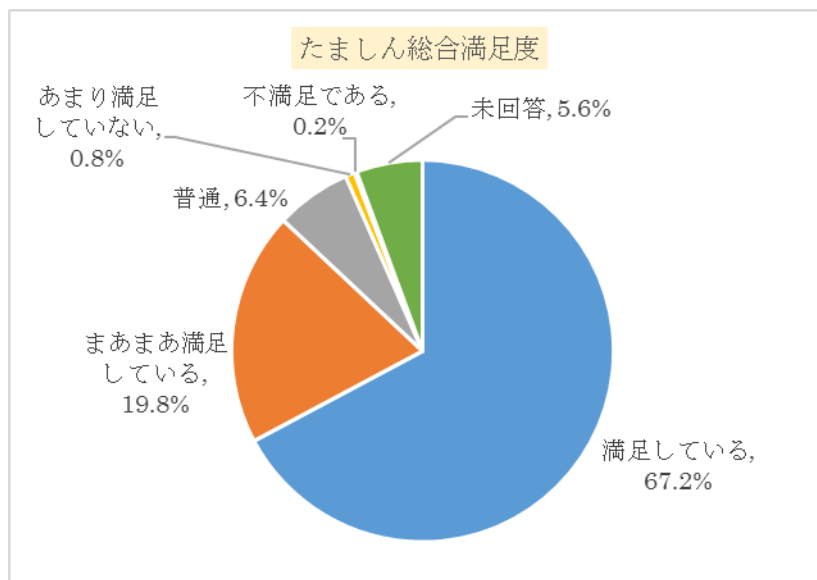
内訳をみると、事業性融資、個人のお客さま向け融資ともに、全体と同様、「③融資に対する姿勢」が第1位、「⑥担当者の人柄」が第2位でした。

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	193	11	4	208
②金融機関の知名度	22	3	1	26
③融資に対する姿勢	566	42	3	611
④預金取引など日頃の金融機関の取引度	246	26	3	275
⑤店舗の近さ	44	9	2	55
⑥担当者の人柄	308	34	2	344
⑦手続きの簡便さ	107	3	1	111
⑧返済負担額の軽減度	111	15	3	129
⑨融資金利	251	33	3	287
⑩その他	16	2	0	18
未回答	109	13	7	129
総計	1,973	191	29	2,193



## 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87.0%（前年比2.0%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1.0%（前年比0.9%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87.0%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