

お客さま満足度の向上に向けた取り組みについて

たましんが、お客さまの満足度向上を図るために2017年度に取り組んだ施策として、「Ⅰ. お客さまの声を踏まえて改善を行った項目」、「Ⅱ. お客さまの満足度に関するアンケート結果」について、以下のとおりお知らせいたします。

Ⅰ. お客さまの声を踏まえて改善を行った項目

たましんでは、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。

お客さまの声を活かして2017年度に対応した事例をご紹介します。

「磁気ストライプを高抗磁力化した通帳（Hi-Co 通帳）取扱開始

近年スマートフォンなどの強い磁力を発生するものが身近になっていることから、磁気ストライプ不良により通帳が使えないとのお客さまの声がありました。

お客さまに安心してATMをご利用いただけるように、磁気ストライプを高抗磁力化した通帳（Hi-Co 通帳）の取扱いを開始しました。



また、たましんの2017年度の主な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」でご報告しています。

II. お客様の満足度に関するアンケート結果

2017年1月から12月までの期間に、たましんで融資をご利用いただいたお客様に実施しました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。

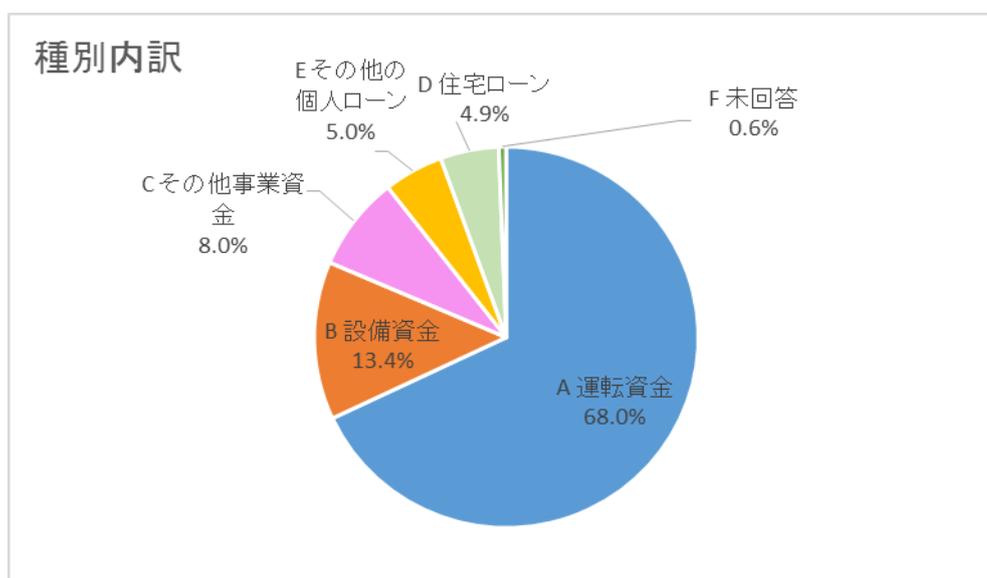
1. アンケートの回答数とその内訳について

対象7,782件（前年比355件減）に対して行ったアンケートでは、2,251件（前年比262件減）のご回答をいただき、回答率は、28.9%（前年比2.0ポイント減）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様の回答数は2,013件、全体の89.4%（前年比2.2ポイント増）でした。

（単位：件）

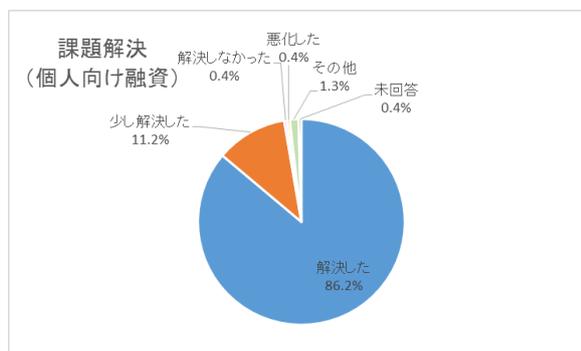
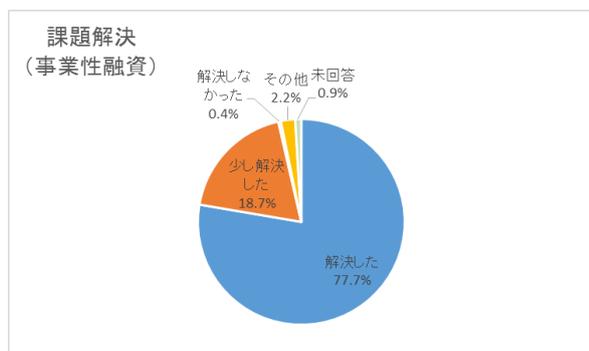
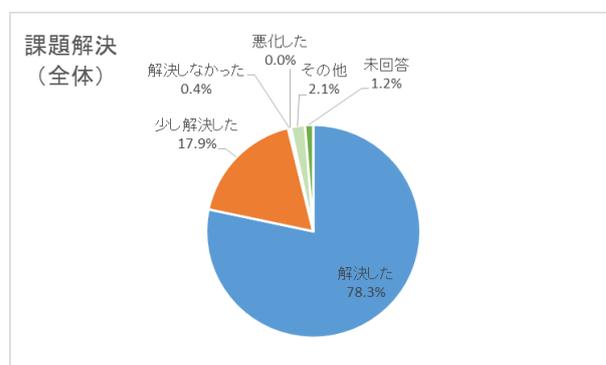
| 融資・ローンの種別内訳 | 回答数 |
|---------------|-------|
| A 運転資金 | 1,531 |
| B 設備資金 | 302 |
| C その他事業資金 | 180 |
| (A+B+C) 事業性融資 | 2,013 |
| D 住宅ローン | 111 |
| E その他の個人ローン | 113 |
| (D+E) 個人向け融資 | 224 |
| F 未回答 | 14 |
| 総回答数 | 2,251 |



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 78.3%（前年比 3.2 ポイント増）、「少し解決した」は 17.9%（前年比 2.5 ポイント減）でした。融資・ローンにより 96.2%（前年比 0.7 ポイント増）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 0.4%（前年比 0.3 ポイント減）、「悪化した」は 0.0%（前年比 0.1 ポイント減）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 | 1,564 | 377 | 8 | 0 | 45 | 19 | 2,013 |
| 個人のお客さま向け融資 | 193 | 25 | 1 | 1 | 3 | 1 | 224 |
| 未回答 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 14 |
| 総計 | 1,763 | 402 | 9 | 1 | 48 | 28 | 2,251 |

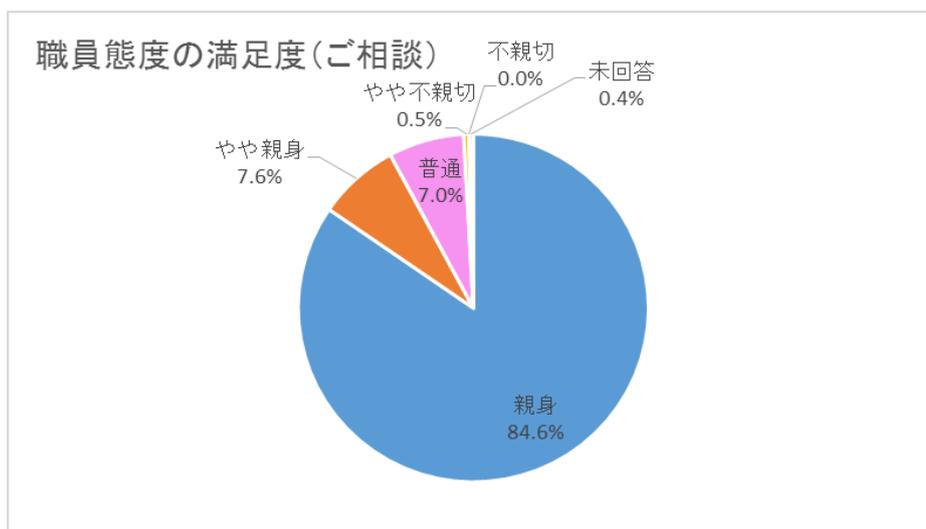


3. 職員の対応について

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。

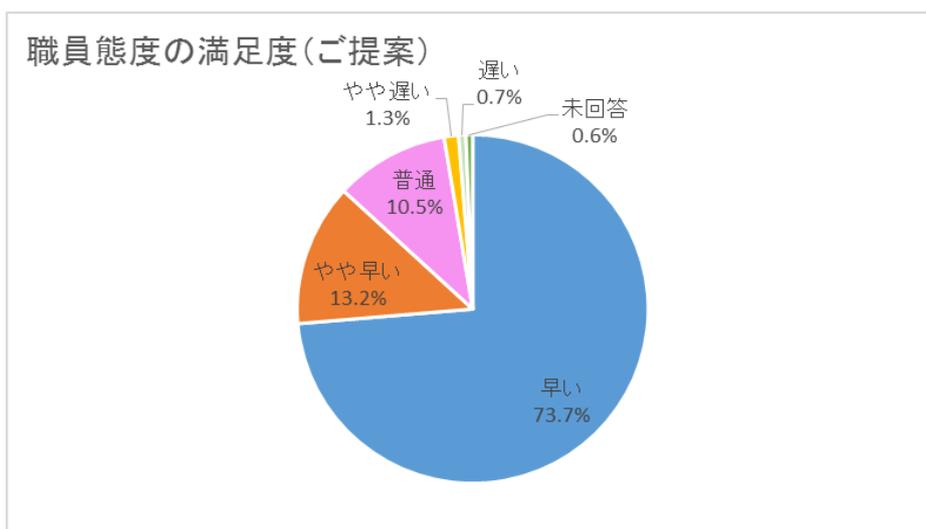
（1）相談

全体の92.2%（前年比0.8ポイント増）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91.9%（前年比0.8ポイント増）、個人のお客さま向け融資では96.4%（前年比3.2ポイント増）となりました。



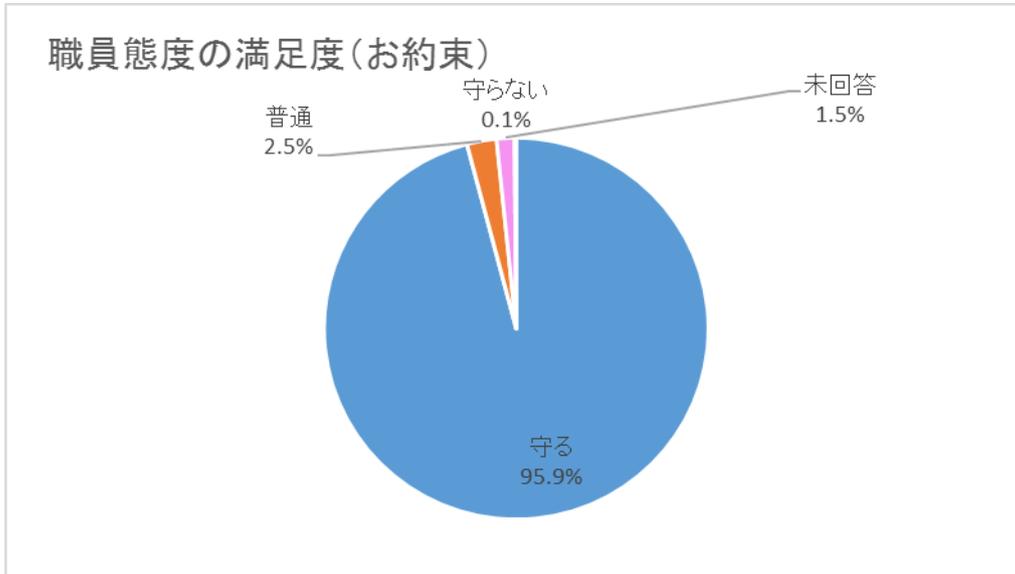
（2）提案

全体の86.9%（前年比1.4ポイント増）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86.6%（前年比0.7ポイント増）、個人のお客さま向け融資では90.2%（前年比7.8ポイント増）となりました。



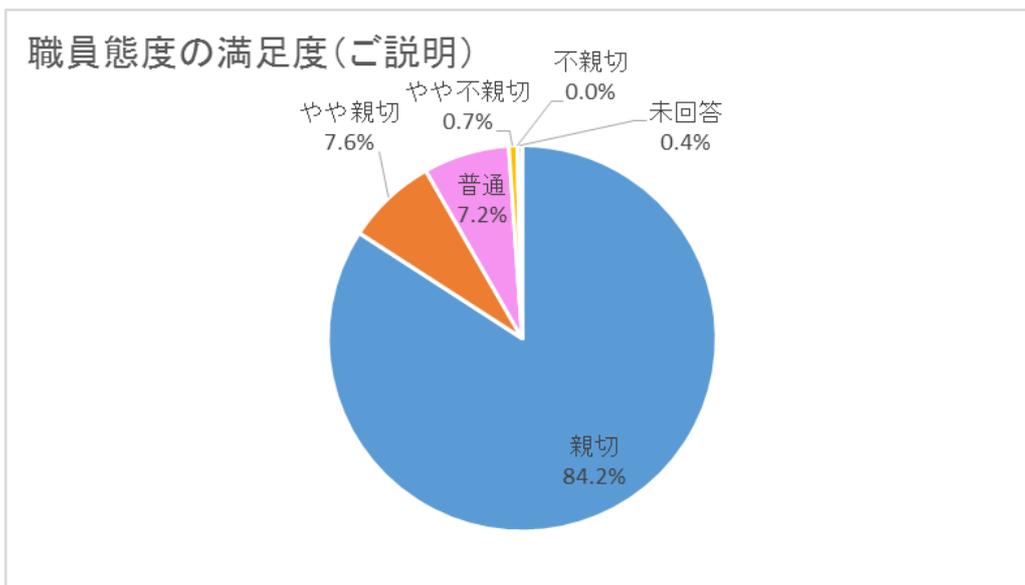
(3) 約束

全体の95.9%（前年比0.8ポイント増）が「守る」と回答され、うち事業性融資における同回答は96.0%（前年比0.8ポイント増）、個人のお客さま向け融資では96.0%（前年比0.9ポイント増）となりました。



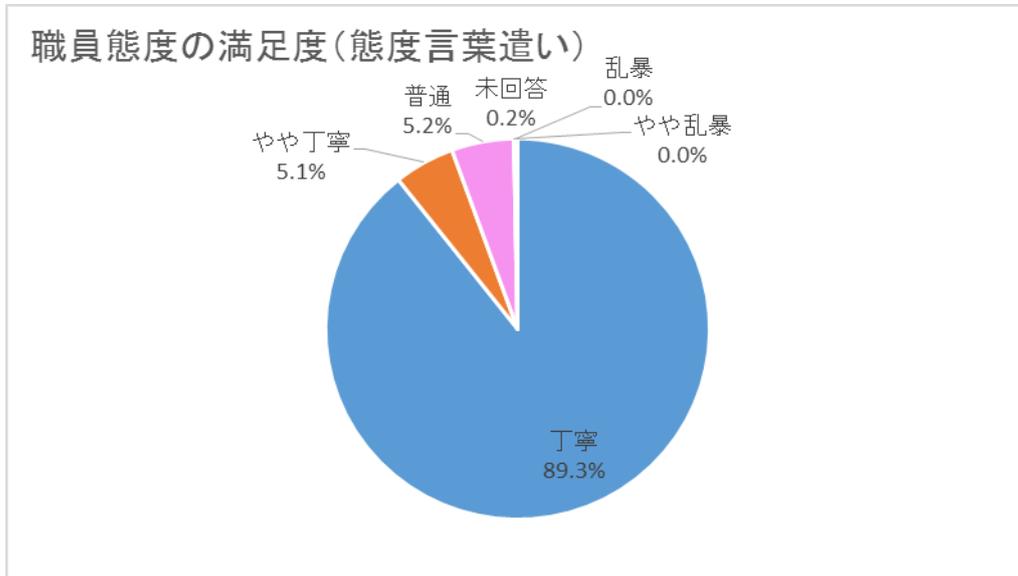
(4) 説明

全体の91.8%（前年比1.5ポイント増）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91.6%（前年比1.0ポイント増）、個人のお客さま向け融資では94.6%（前年比5.7ポイント増）となりました。



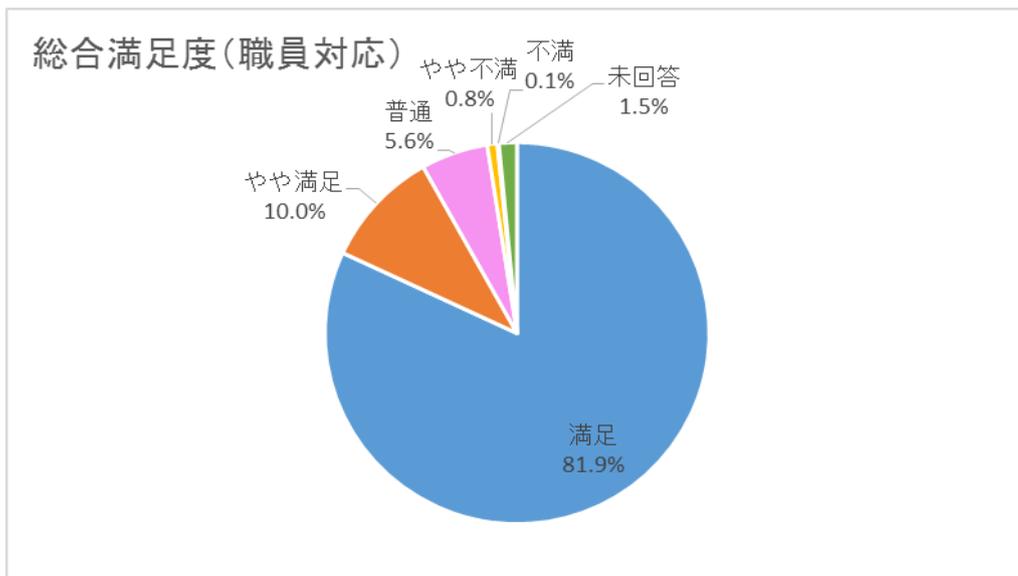
(5) 態度・言葉遣い

全体の94.4%（前年比1.4ポイント増）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94.6%（前年比1.4ポイント増）、個人のお客さま向け融資では95.5%（前年比3.6ポイント増）となりました。



(6) 職員対応の総合満足度

全体の91.9%（前年比0.9ポイント増）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92.0%（前年比1.0ポイント増）、個人のお客さま向け融資では92.4%（前年比1.2ポイント増）となりました。

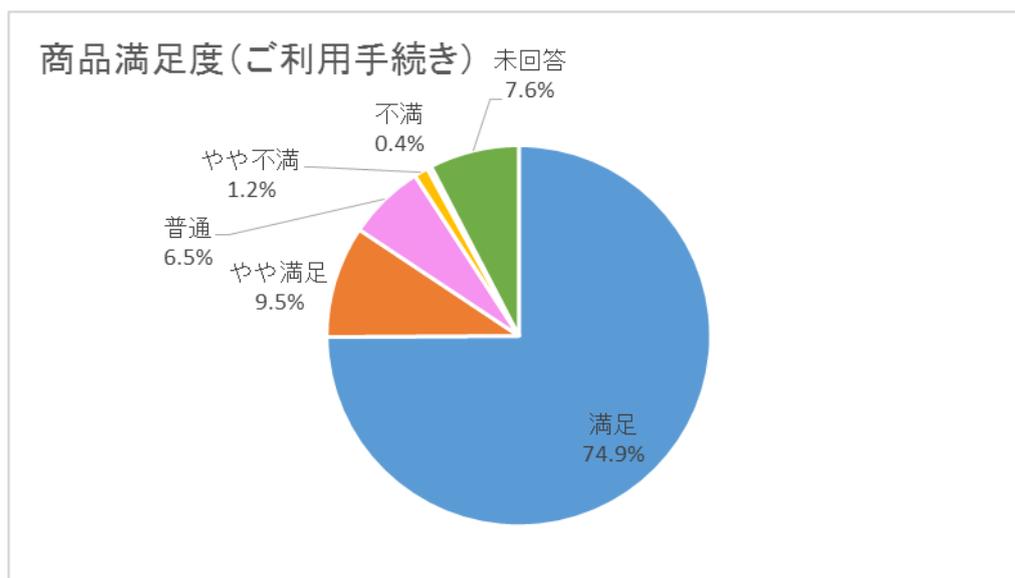


4. 商品等について

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、お客さまの多様な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。

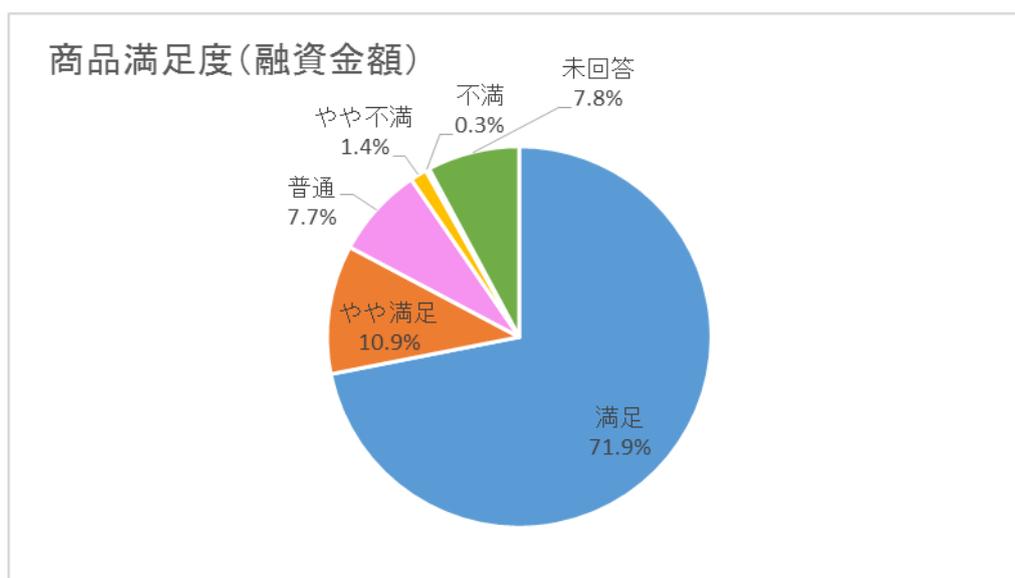
(1) ご利用手続き

全体の 84.4%（前年比 0.2 ポイント増）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 84.2%（前年比 0.1 ポイント増）、個人のお客さま向け融資では 87.0%（前年比 2.0 ポイント増）でした。



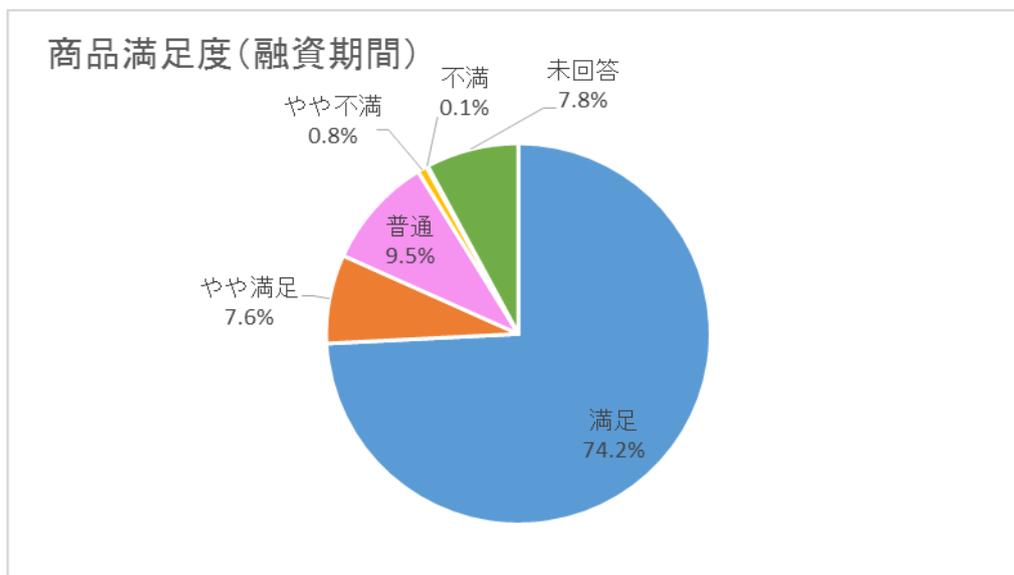
(2) 融資金額

全体の 82.8%（前年比 0.3 ポイント減）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 82.3%（前年比 0.8 ポイント減）、個人のお客さま向け融資では 87.1%（前年比 3.1 ポイント増）でした。



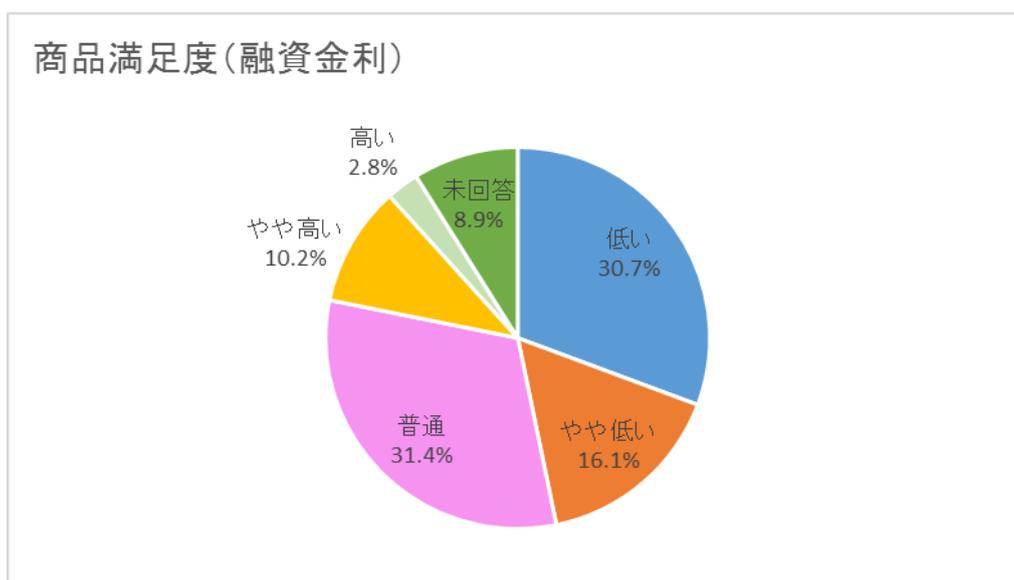
(3) 融資期間

全体の 81.8% (前年比 0.3 ポイント減) 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 81.4% (前年比 1.1 ポイント減)、個人のお客さま向け融資では 85.7% (前年比 5.2 ポイント増) でした。



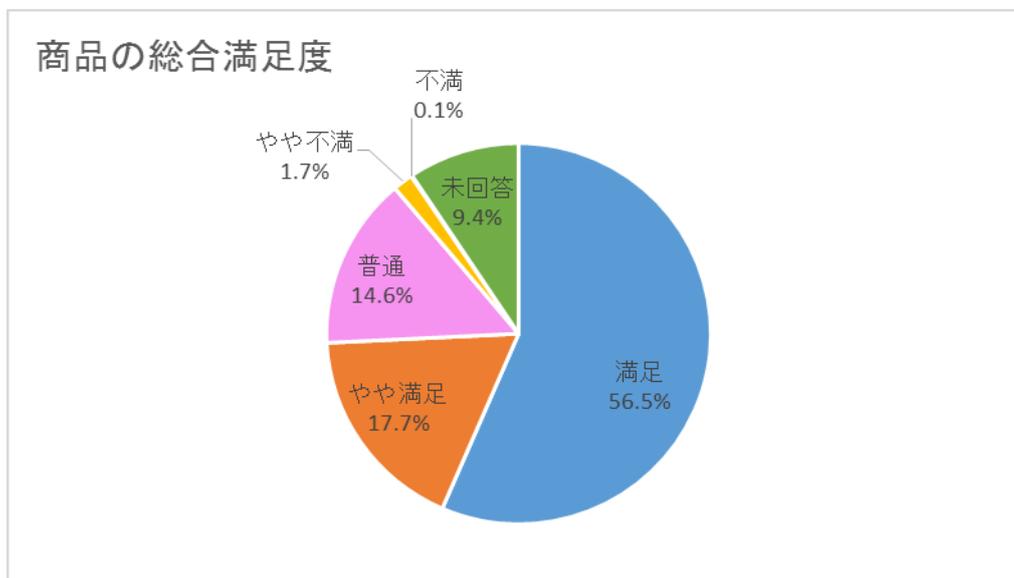
(4) 融資金利

全体の 46.8% (前年比 2.3 ポイント減) 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 46.1% (前年比 2.8 ポイント減)、個人のお客さま向け融資では 52.7% (前年比 1.9 ポイント増) 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 13.0% (前年比 0.2 ポイント増) であり、うち事業性融資における同回答は 13.0% (前年比 0.1 ポイント増)、個人のお客さま向け融資では 12.0% (前年比 0.4 ポイント減) となりました。



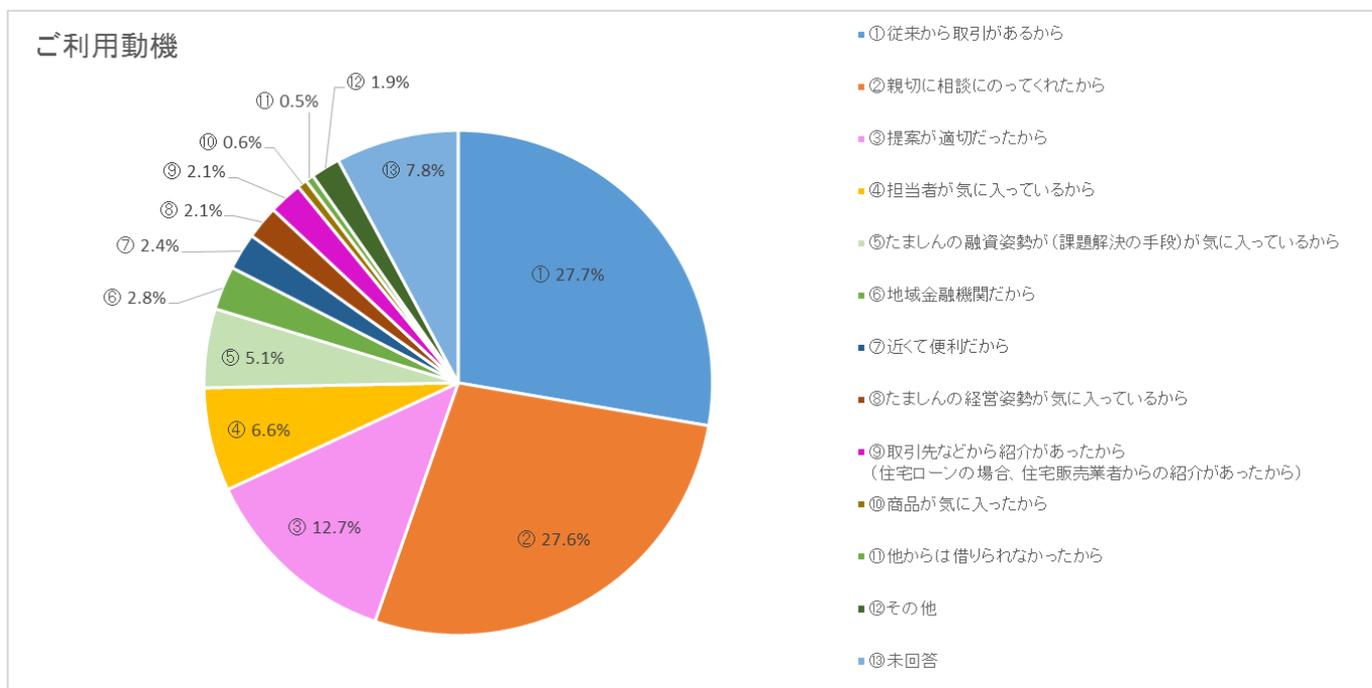
(5) 商品の総合満足度

ご利用された商品に関しては、全体の 74.2%（前年比 0.3 ポイント減）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 73.9%（前年比 0.7 ポイント減）、個人のお客さま向け融資では 77.7%（前年比 2.5 ポイント増）でした。



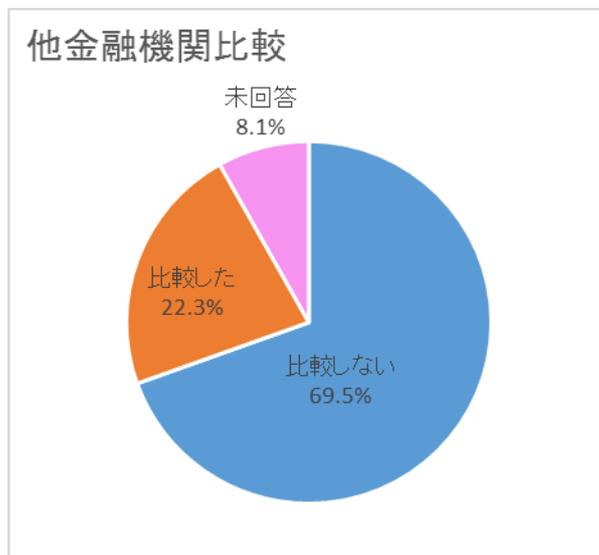
5. ご利用動機について

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 27.7%（前年比 2.5 ポイント減）で最も多く、続いて「親切に相談にのってくれたから」が 27.6%（前年比 0.3 ポイント増）でした。



6. 他行等との比較について

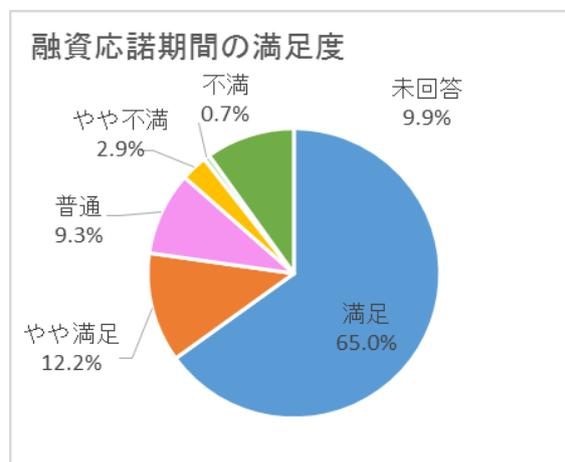
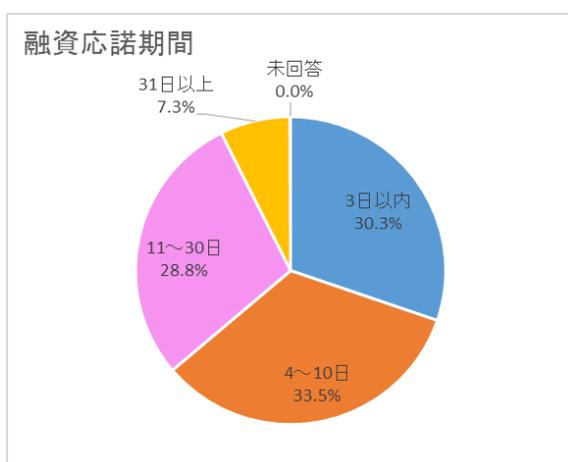
たましんでご融資・ローンをご利用いただくにあたって、69.5%（前年比 2.8 ポイント増）のお客さまが他の金融機関の商品と「比較していない」と回答されました。なお、「比較した」と回答された他の金融機関は、前年に引き続き、都市銀行が 224 件と最も多く、続いて、他信用金庫が 145 件、地方銀行が 118 件となりました（複数回答可）。



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 63.8%（前年比 1.9 ポイント増）、11 日～30 日と回答した方が 28.8%（前年比 1.5 ポイント減）、31 日以上と回答した方が 7.3%（前年比 0.5 ポイント減）でした。

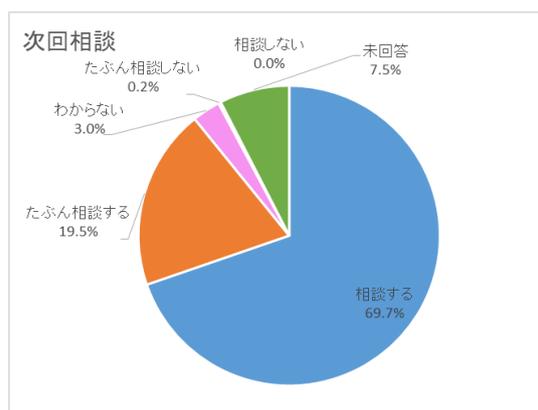
融資応諾までにかかった期間に対する満足度については、全体の 77.2%（前年比 1.5 ポイント増）が「満足」または「やや満足」と回答され、うち事業性融資における同回答では 77.0%（前年比 0.8 ポイント増）、個人のお客さま向け融資では 79.9%（前年比 7.3 ポイント増）でした。一方、「不満」または「やや不満」という回答は全体で 3.6%（前年比 0.8 ポイント減）であり、うち事業性融資における同回答は 3.6%（前年比 0.6 ポイント減）、個人のお客さま向け融資では 3.1%（前年比 2.4 ポイント減）でした。



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ときにご相談いただけるかについては、全体の 89.2%（前年比 0.2 ポイント増）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 89.3%（前年比 0.1 ポイント減）、個人のお客さま向け融資では 88.4%（前年比 1.1 ポイント増）でした。

また、今後、融資が必要になったときにご利用いただけるかについては、全体の 84.1%（前年比 0.2 ポイント減）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 84.4%（前年比 0.1 ポイント減）、個人のお客さま向け融資では 80.3%（前年比 4.1 ポイント減）でした。

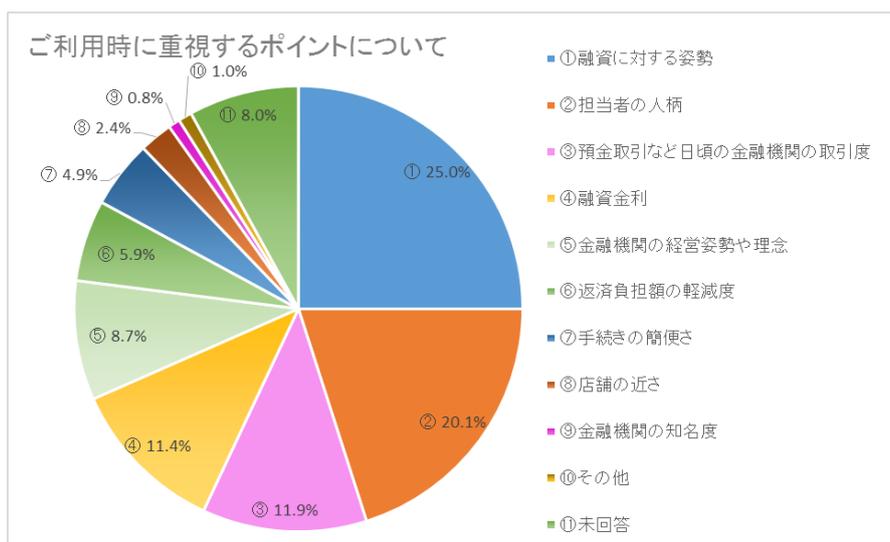


9. ご利用時に重視するポイントについて

融資ご利用時に重視するポイントについては、「融資に対する姿勢」が 25.0%（前年比 0.3 ポイント減）で最も多く、次いで、「担当者の人柄」が 20.1%（前年比 2.8 ポイント増）となりました。

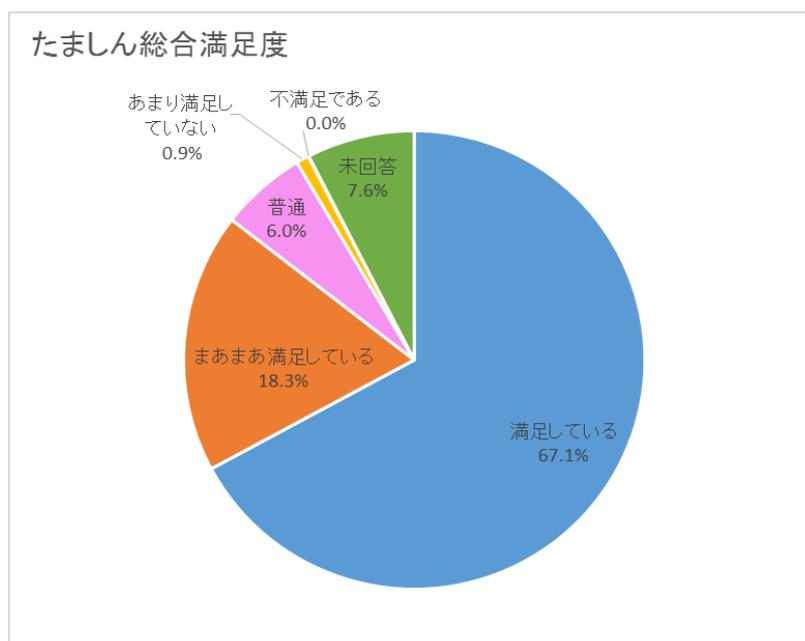
内訳をみると、事業性融資については、全体と同様、「融資に対する姿勢」が第 1 位、「担当者の人柄」が第 2 位でした。個人のお客さま向け融資については、「担当者の人柄」が第 1 位、「融資金利」が第 2 位でした。

| 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融資に対する姿勢 | 532 | 28 | 3 | 563 |
| ②担当者の人柄 | 397 | 51 | 4 | 452 |
| ③預金取引など日頃の金融機関の取引度 | 237 | 30 | 0 | 267 |
| ④融資金利 | 223 | 32 | 2 | 257 |
| ⑤金融機関の経営姿勢や理念 | 176 | 19 | 0 | 195 |
| ⑥返済負担額の軽減度 | 109 | 23 | 1 | 133 |
| ⑦手続きの簡便さ | 98 | 12 | 0 | 110 |
| ⑧店舗の近さ | 47 | 7 | 0 | 54 |
| ⑨その他 | 18 | 3 | 1 | 22 |
| ⑩金融機関の知名度 | 15 | 4 | 0 | 19 |
| ⑪未回答 | 161 | 15 | 3 | 179 |
| 総計 | 2,013 | 224 | 14 | 2,251 |



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 85.4%（前年比 0.1 ポイント増）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 0.9%（前年比 0.3 ポイント減）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 85.4%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