

## お客さま満足度の向上に向けた取り組みについて

たましんは、お客さまがよりご満足いただくことを目指し、2019年度に取り組んだ施策、「Ⅰ. お客さまの声を踏まえて改善を行った事例」、「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事例

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2019年度に対応した事例をご紹介します。

#### 窓口での海外送金手続を簡単・スピーディに

お客さまから「窓口での海外送金の手続きを簡単にし、待ち時間を短くしてほしい。」とのお声がありました。

「たましん海外送金取組依頼書 WEB 作成サービス」を開始し、ご自宅やオフィスのパソコン・タブレットなどから「海外送金取組依頼書兼告知書」の内容をホームページで作成いただけるようになりました。

窓口での書類のご記入が不要になり、簡単、スピーディにお手続きいただけます。



また、たましんの2019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. お客さまの満足度に関するアンケート結果

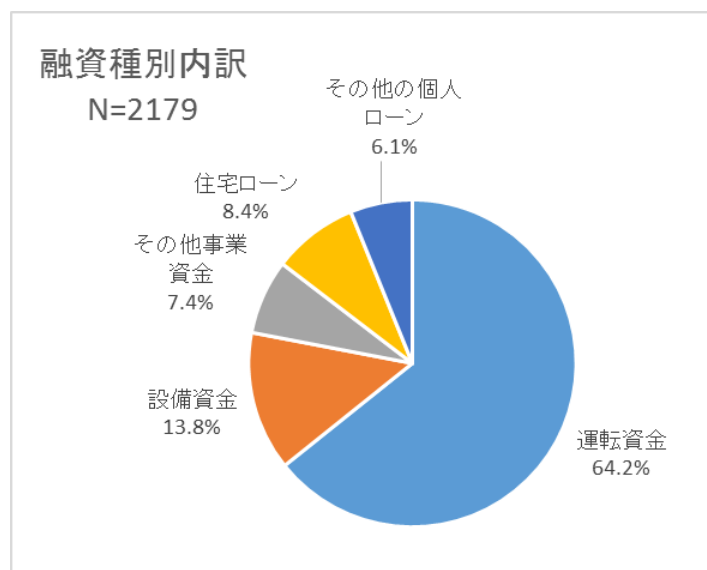
2019年1月から12月までの期間に、たましんで融資をご利用いただいたお客さまに実施した満足度に関するアンケートの調査結果を報告いたします。

### 1. アンケートの回答数と融資種別内訳について

対象 7,863 件に対して行ったアンケートでは、2,198 件のご回答をいただき、回答率は 28.0% となりました。

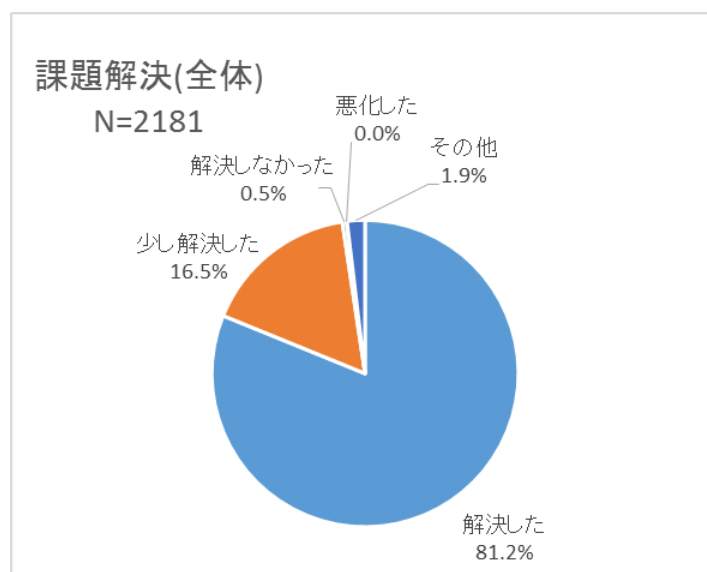
※アンケート結果は、未回答を除いて集計しています。

※数値については、小数点第 2 位を四捨五入しています。



### 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 81.2%、「少し解決した」は 16.5%でした。融資・ローンにより 97.7%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%、「悪化した」は 0.0%でした。

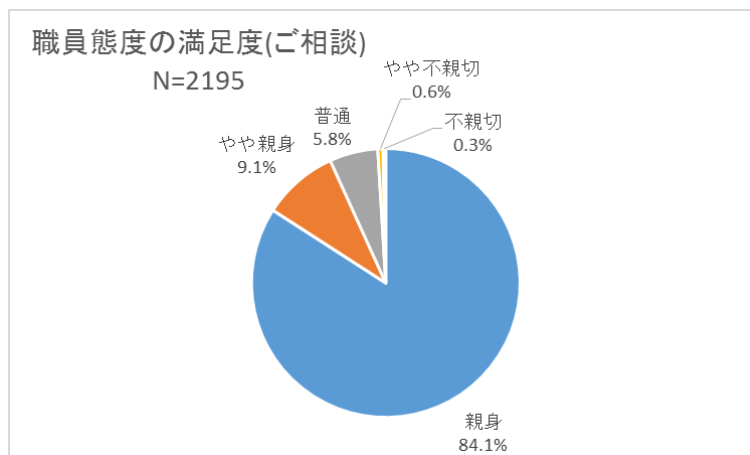


### 3. 職員の対応について

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。

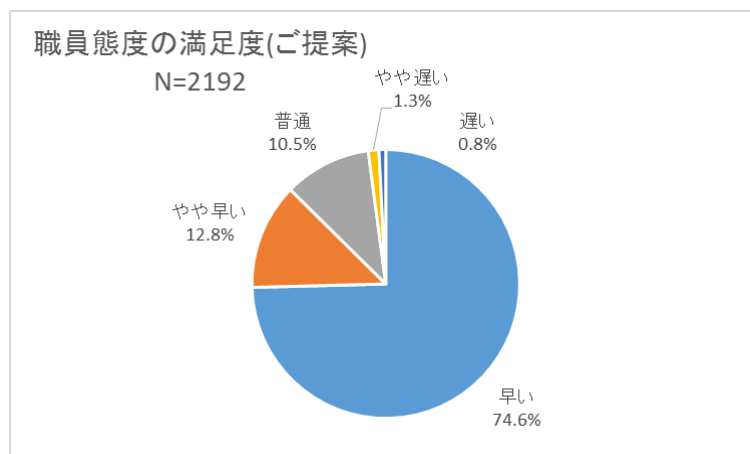
#### (1) 相談

全体の93.2%が「親身」または「やや親身」と回答されました。



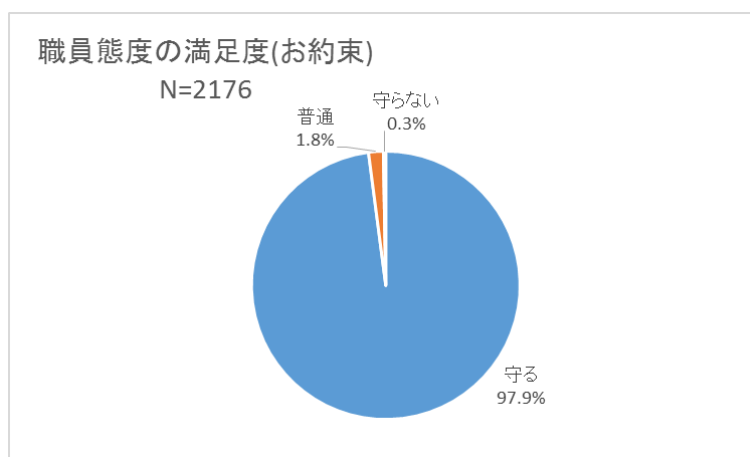
#### (2) 提案

全体の87.4%が「早い」または「やや早い」と回答されました。



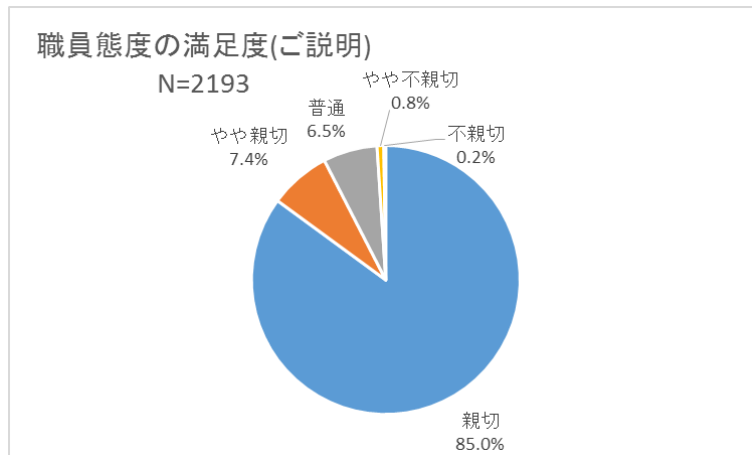
#### (3) 約束

全体の97.9%が「守る」と回答されました。



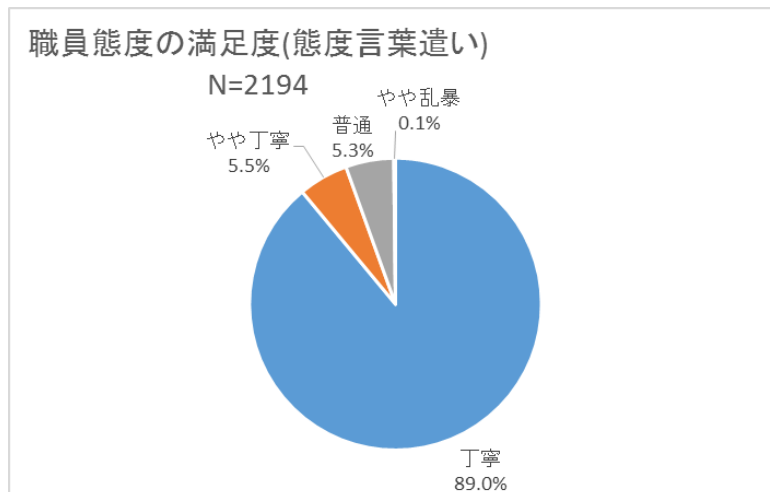
(4) 説明

全体の 92.4%が「親切」または「やや親切」と回答されました。



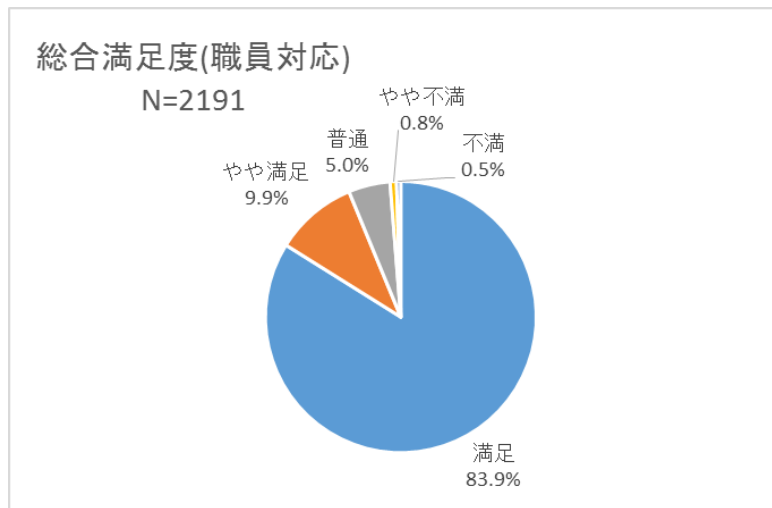
(5) 態度・言葉遣い

全体の 94.5%が「丁寧」または「やや丁寧」と回答されました。



(6) 職員対応の総合満足度

全体の 93.8%が「満足」または「やや満足」と回答されました。

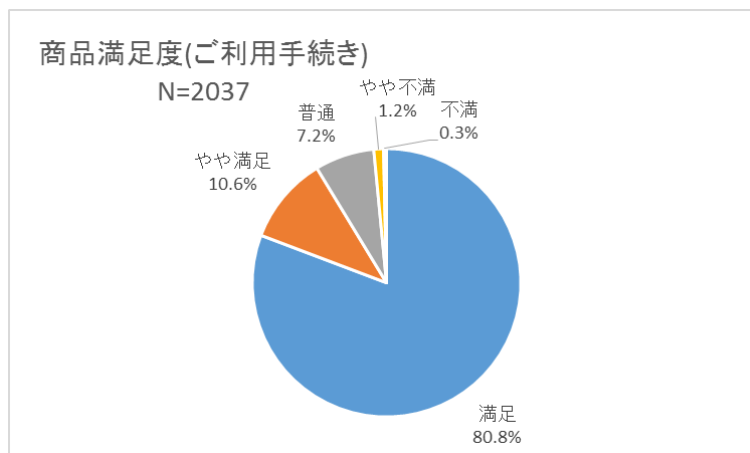


#### 4. 商品等について

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の解決に資するものであり、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。

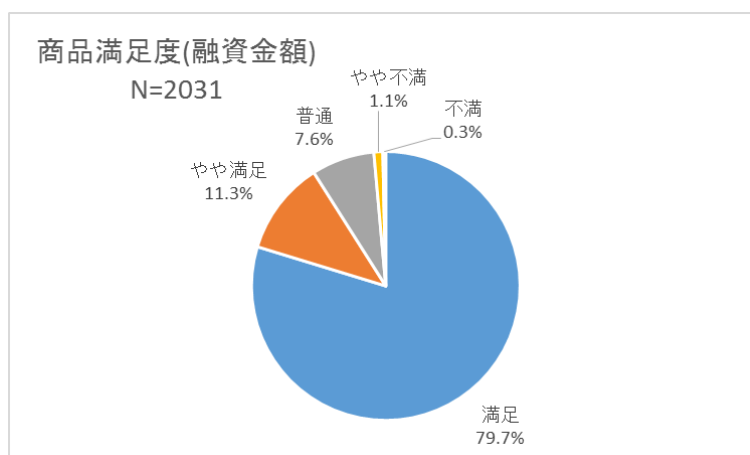
##### (1) ご利用手続き

全体の91.4%が「満足」または「やや満足」と回答されました。



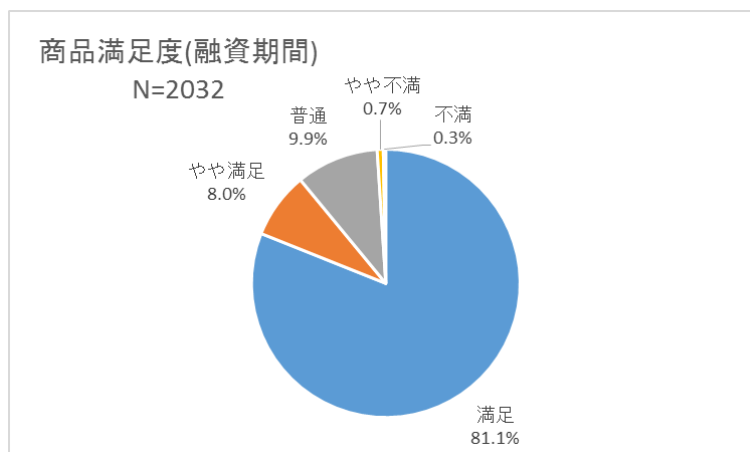
##### (2) 融資金額

全体の91.0%が「満足」または「やや満足」と回答されました。



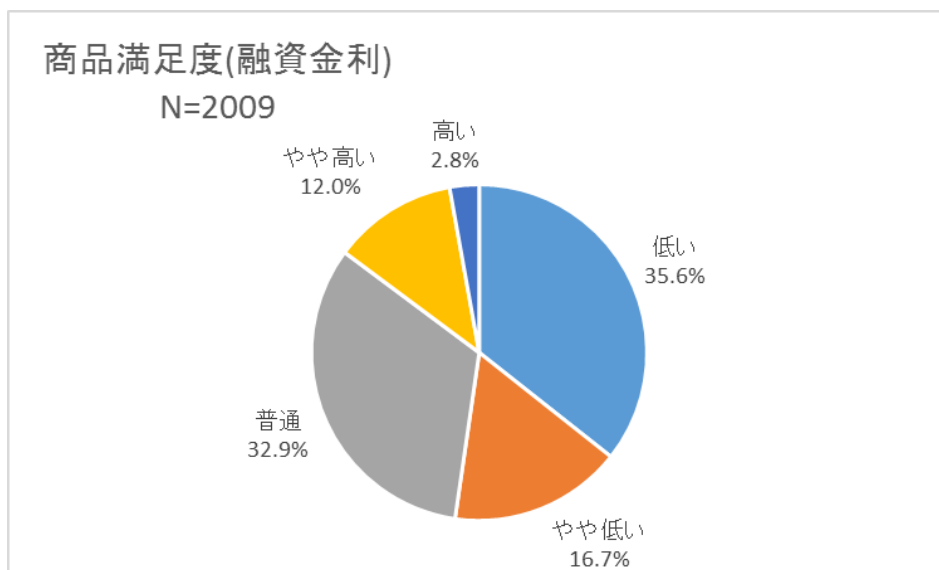
##### (3) 融資期間

全体の89.1%が「満足」または「やや満足」と回答されました。



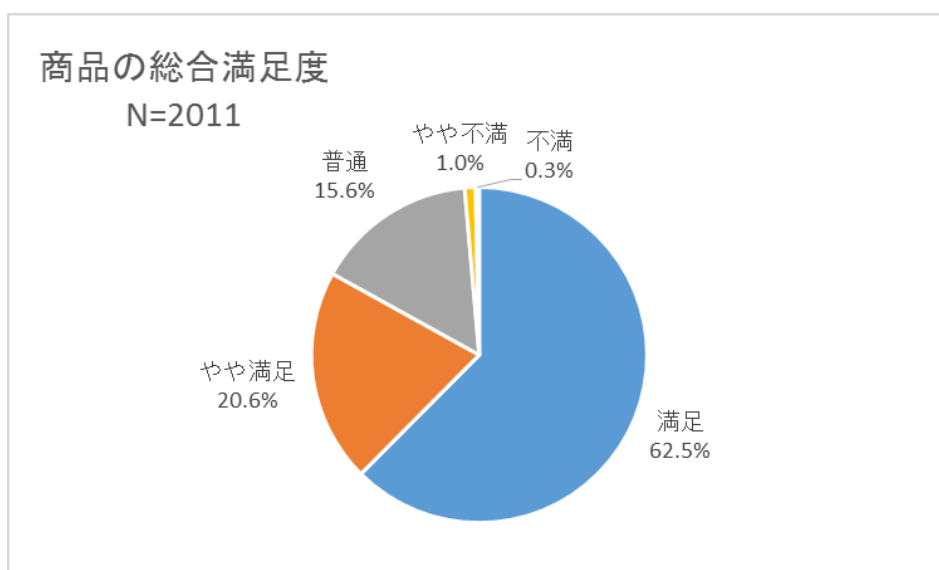
#### (4) 融資金利

全体の52.3%が「金利が低い」または「金利がやや低い」と回答されました。  
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14.8%でした。



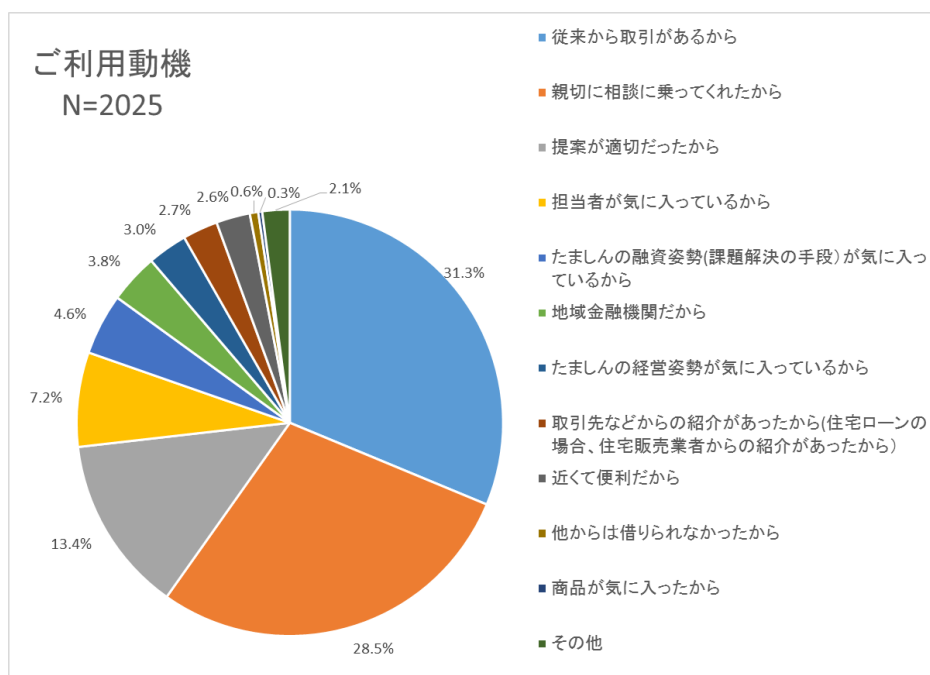
#### (5) 商品の総合満足度

ご利用された商品に関しては、全体の83.1%が「満足」または「やや満足」と回答されました。



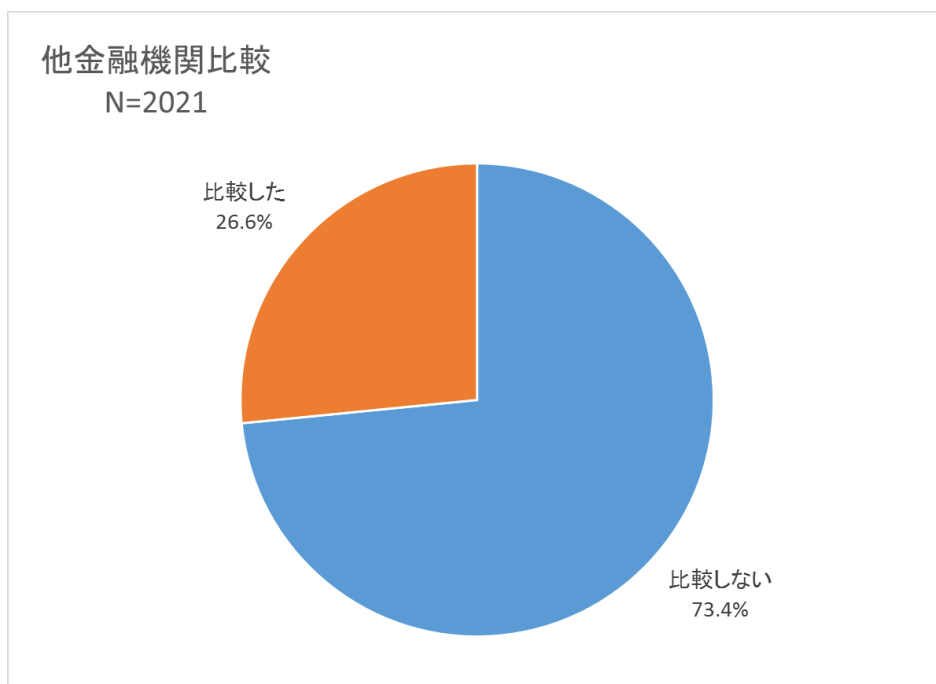
## 5. ご利用動機について

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、「従来から取引があるから」が31.3%で最も多く、続いて「親切に相談にのってくれたから」が28.5%でした。



## 6. 他行等との比較について

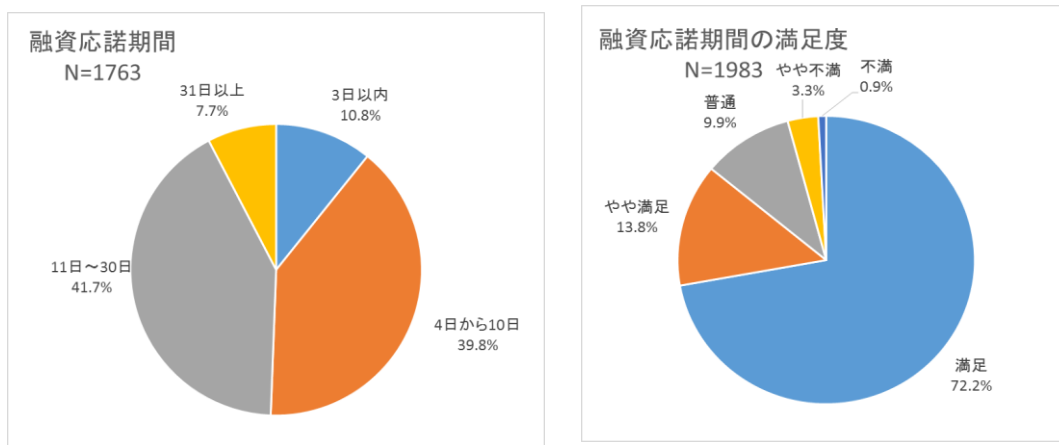
たましんでご融資・ローンをご利用いただくにあたって、73.4%のお客さまが他の金融機関の商品と「比較していない」と回答されました。なお、「比較した」と回答された他の金融機関は、前年に引き続き、都市銀行が232件と最も多く、続いて、他信用金庫が168件、地方銀行が123件となりました（複数回答可）。



## 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50.6%、11日～30日と回答した方が41.7%、31日以上と回答した方が7.7%でした。

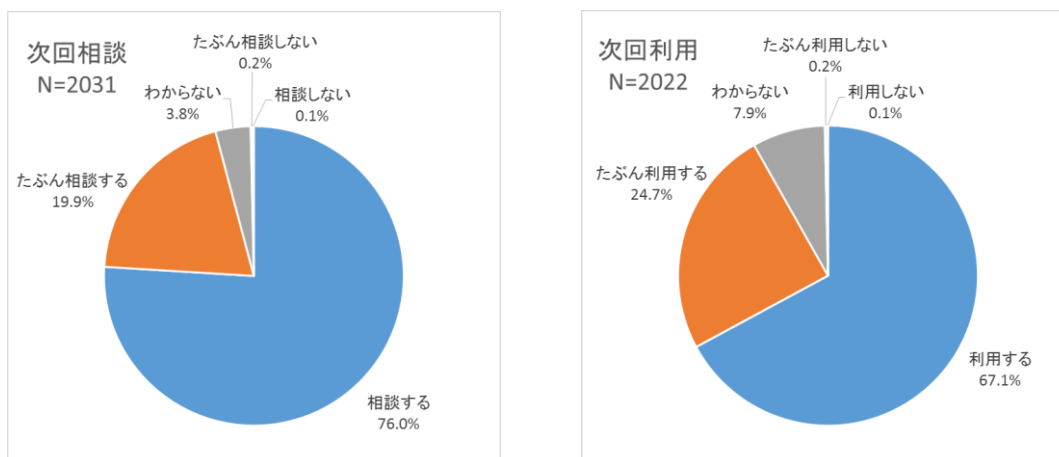
融資応諾までにかかった期間に対する満足度については、全体の86.0%が「満足」または「やや満足」と回答されました。一方、「不満」または「やや不満」という回答は全体で4.2%でした。



## 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95.9%が、再度「相談する」または「たぶん相談する」と回答されました。

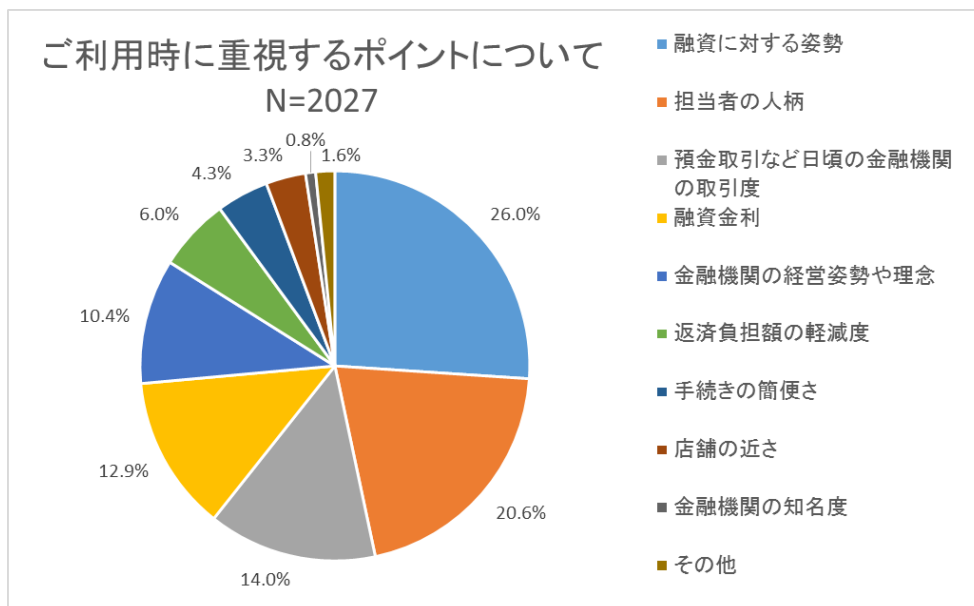
また、今後、融資が必要になったときにご利用いただけるかについては、全体の91.8%が、再度「利用する」または「たぶん利用する」と回答されました。





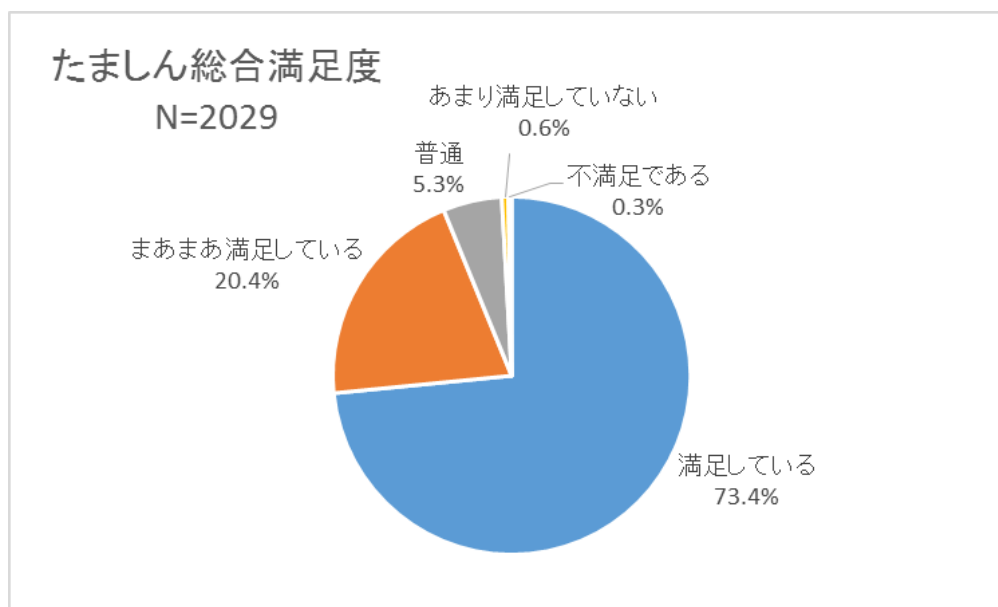
## 9. ご利用時に重視するポイントについて

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26.0%で最も多く、次いで、「担当者の人柄」が20.6%となりました。



## 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93.8%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%でした。



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