

利用者の満足度向上に向けた取組みの実施調査について

集計結果

利用者の満足度向上に向けた取組みの実態調査 集計結果

・ 回答業者数：44 業者（回答不着業者：23）

※ 回答未記入があるため合計数が 44 にならない場合があります。

Q1. 現在、利用者の満足度を把握するためにアンケート調査を実施していますか。

- ・ はい 15
- ・ いいえ 29

欄外への記入等

- ・ 「当社はクレジット・リース等も扱っておりますので、当社のサービス全体に対してのアンケート回答をいただいています。貸金業に限定したアンケートは行っておりません。」
- ・ 「女性向け商品にて毎月実施」

Q2. アンケート調査には、どのような項目を設けていますか。（複数回答可）。

- ・ 窓口の挨拶、言葉遣いなどのマナー（社員の態度）... 9
- ・ 説明の分かりやすさ..... 8
- ・ 用件への手際よい対応..... 6
- ・ 店舗環境・設備..... 3
- ・ 待ち時間..... 4
- ・ 各種情報の提供..... 4
- ・ 商品の充実度..... 10
- ・ 総合的に見た満足度..... 13
- ・ 苦情・相談対応について..... 9
- ・ その他..... 2

備考：「その他」の具体的な項目

- ・ 無人機の操作性
- ・ ATM の操作性
- ・ キャッシング意識及び経験について
- ・ 業界としてのイメージ
- ・ 新規顧客に対して当社を選んだ理由
- ・ ご紹介頂ける対象の有無

Q3. アンケート調査はどのような方法で行っていますか。

- ・ 店頭（ATM 含む）に調査用紙を備付..... 3
- ・ ダイレクトメール..... 4
- ・ ホームページ..... 1
- ・ ファックス送付..... 0
- ・ その他..... 8

備考：「その他」の具体的な方法

- ・ 「無人機、店頭及びATMコーナーでの配布、調査会社を使用した調査、インターネット、グループインタビュー。」
- ・ 「調査機関を利用しての面接調査」
- ・ 「相談（申込）、契約をいただいた方に、書面による調査を行っている。」
- ・ 「Web登録会員他」
- ・ 「営業から直接聞き取り調査。記名回答多数のため、公開時は顧客名非表示化。」
- ・ 「無作為抽出による対象先に調査用紙を郵送」
- ・ 「電話によるヒアリング」

Q4. アンケート調査結果を活用（業務運営の改善に活用）していますか。

- ・ は い
 - ・ 定期的に役員会等に報告し、改善策等を検討…… 6
 - ・ 専門の部署において、改善策等を検討…………… 11
 - ・ その他…………… 2
- ・ いいえ …………… 0

備考：「その他」の具体的な活用方法

- ・ 「各会議体で報告し、改善策等を検討。CS 全国発表大会での発表及び表彰」
- ・ 「コンプライアンス委員会にかけ業務に反映」

Q5. アンケート調査の結果を公表していますか。

- ・ は い（複数回答可）
 - ・ ホームページ…………… 0
 - ・ ディスクロージャー誌…………… 0
 - ・ プレス発表…………… 1
 - ・ その他…………… 2
- ・ いいえ…………… 13

備考：「その他」の具体的な公表方法

- ・ 「社内にフィードバック」
- ・ 「冊子にして配布（在庫なし）」

Q6. アンケート調査の結果に基づいて改善した事項等について公表していますか。

- ・ は い（複数回答可）
 - ・ ホームページ…………… 0
 - ・ ディスクロージャー誌…………… 0
 - ・ プレス発表…………… 0
 - ・ その他…………… 2
- ・ いいえ…………… 10

備考：「その他」の具体的な公表方法

- ・ 「社内にフィードバック」

- ・ 「契約書等の改訂、説明資料の改善を行ない明示的に反映公開しています。」

Q7. Q1 で利用者の満足度を把握するためのアンケート調査を行っていない場合、その理由はなぜですか。

・ 他の方で把握できるから…………… 12

備考：「その他」の具体的な方法

- ・ 「カスタマーセンターにてお客様の声を日々収集し、業務運営の参考としている。」
- ・ 「請求書等にフリーダイヤルを記載し、要望等があれば承る様になっている。お客様への連絡の際に、必要な場合は聞き取りを行っているため。」
- ・ 「HP 上の苦情要望受付ページの設置。ATM レシート裏面等へのお客様相談室フリーダイヤル番号の記載」
- ・ 「利用者は、グループ会社が中心で、アンケート以外に様々な手段がある。」
- ・ 「ご意見、ご苦情は、本社お客様相談センター（フリーダイヤル）を設置。ホームページ内でも、ご意見、お問い合わせを受付。」
- ・ 「①カード 10 社顧客満足度定点調査、②カード 10 社コールセンター電話対応調査、③お客様座談会、④インターネットモニター調査、⑤第 3 者（JMAC）による顧客満足度審査基準認定取得」
- ・ 「ホームページ上にお客様からの問い合わせ用のサイトを設け、商品、サービスに関するご質問やご要望、クレーム等を受け付けております。いただいた内容については社内で共有化を図り、改善に向けて活用しております。」
- ・ 「取引先が限られており、十分コミュニケーションがとれている。」
- ・ 「①自動契約機コーナーに、お客様からのご意見を記入頂くノートを設置し、記載事項を確認後、個々に対応している。②訪問等の対面営業を通じ、お客様のご意見等を聴取。③社内提案制度を設け、各事項に対し、個々に対応している。」
- ・ 「お客様相談室を設置。お客様からダイレクトに利用に関する満足度が入る。同様に ATM・無人機コーナーにポスターを掲示してある。」
- ・ 「現在は、苦情・相談内容については、全社に公開している。」
- ・ 「支店における顧客との対応を吸い上げている。お客様相談窓口を設け、苦情等は本部にて受け止めている。」

・ その他…………… 18

備考：「その他」の具体的な反映方法

- ・ 「非来店客が大勢を占める為、アンケートを実施しても、一部の利用者からの回答しか入手できず、その結果が満足度を把握することにつながらないから。」
- ・ 「アンケートの調査実施および結果分析を行う専門部署が無く対応できない為。」
- ・ 「業務内容は基本的に卸金融であり営業担当者と顧客との対面交渉で満

足度を計れる為。」

- ・ 「当店では支店をはじめ各センターやコールセンターへ寄せられるお客様からの声をデータ化しお客様相談室へ集中させ、申し出内容を分析。分析データをもとに顧客サービスの向上を図っております。」
- ・ 「現在は行なっていませんが、不定期に実施しています。」
- ・ 「利用者はグループ企業のみ限定されている。又貸付制度もグループとして規定しているため。日常業務で把握している。」
- ・ 「当社は原則として提携先経由での貸金業を営んでおり、直接利用者との接点は少ない為、アンケート調査等は行っていない。但し、提携先から顧客動向のヒアリング等を行っている。尚、これまでお客様相談室に寄せられた苦情などは無い。」
- ・ 「グループ会社の金融子会社であるため。」
- ・ 「件数が少なく、利用者も限定的」
- ・ 「不定期に実施しており、前回実施分の検証と改善に向けた施策展開を行っている段階のため、平成 17 年 3 月期は実施せず。」
- ・ 「お客様相談センターとホームページで意見を収集している。」
- ・ 「電話対応品質調査を社内で独自に実施している。」
- ・ 「貸付が対面方式なので、お客様と直接話せる機会が多い。」
- ・ 「無人コーナーATM 利用者が多く、接触が困難。」
- ・ 「全社的な CS 活動をしています。」
- ・ 「施策に応じて不定期に行うようにしているため。」
- ・ 「非来店客が大勢を占める為、アンケートを実施しても、一部の利用者からの回答しか入手できず、その結果が満足度を把握することに繋がらないから。」

Q8. 利用者からの苦情・相談をどのような方法で収集・調査していますか。

- ・ お客様相談室…………… 29
- ・ コールセンター…………… 18
- ・ その他…………… 21

備考：「その他」の具体的な反映方法

- ・ 「CS 推進室、営業店舗、各コンタクトセンターおよび報告書提出の義務づけ。」
- ・ 「営業担当者へのコンタクト」
- ・ 「「カードサービスセンター」にてお客様相談窓口機能有り。」
- ・ 「HP 上に苦情・要望等受付ページを設置している。」
- ・ 「お客様相談室を設置。ホームページにも掲載しているが、これまでのところ苦情・相談等はない。」
- ・ 「担当者が直接対話。」
- ・ 「消費者センター」
- ・ 「営業がお客様より直接お受けする。」
- ・ 「ウェブ上で「プライバシーポリシー」で、受付窓口を開示し対応。」
- ・ 「個別対応。」

- ・ 「営業所毎に対処している。」
- ・ 「苦情・相談については店頭窓口でも受け付けており情報はデータベース化し全社共有している。同時に調査・分析はマイニングツールを活用すれば即座に対応できるようになっています。」
- ・ 「ホームページ上の「ご意見箱」の欄に入力して頂く。」
- ・ 「調査用紙の意見欄、電話による受付等」
- ・ 「各営業店で、担当ブロック長を筆頭に調査・対応。」
- ・ 「“お客様の声” メモによる収集・対応」
- ・ 「不満があれば個別に聴取し対応している。」
- ・ 「ホームページ」
- ・ 「支店すべて」

Q9. 得られた苦情・相談をどのように業務運営に反映させていますか。

- ・ 定期的に役員会等に報告し、改善策等を検討…………… 23
- ・ 専門の部署において、改善策等を検討…………… 26
- ・ その他…………… 9

備考：「その他」の具体的な反映方法

- ・ 「各会議体で報告し、改善策等を検討、CS 全国大会での発表及び表彰。」
- ・ 「一義的には担当営業課で対応。内容によって役員会等で検討の上対応する。」
- ・ 「定期的に関連部署にて協議会を開催。」
- ・ 「苦情等があれば役員会に報告、改善策等検討することとしているが、これまでのところ苦情・相談等はない。」
- ・ 「コンプライアンス委員会にかけ業務に反映。」
- ・ 「本社及び各営業所にて講習会を実施し、苦情再発防止の指導及び相談に対するカウンセリング能力の向上に努める。」
- ・ 「会議体に月次分析報告」
- ・ 「「お客様の声」という社内ツールで全社に公開しています。」

以 上