

NEWS REPORT

株式会社トマト銀行
岡山市番町2-3-4 社長/中川 隆進
東証・大証第一部 コード番号 8542

平成 19 年 7 月 30 日 (月)

お客さま満足度向上および利便性向上の取組みについて

当社は、地元に着目した金融機関として「お客さま満足度向上」と「利便性向上」に努めておりますが、この度、平成 18 年度の取組み状況とお客さま満足度アンケートの調査結果を取りまとめましたので、下記のとおりお知らせします。

当社は、平成 19 年 4 月にスタートした新中期経営計画「トマト MOTTO プラン」の中で「お客さま満足度の向上」を重点目標に掲げており、お客さまのご意見を反映した業務遂行に努め、「お客さま満足度向上」と「利便性向上」に取り組んでまいります。

記

1.お客さまのご意見・ご要望を反映して改善した主な事項

当社は、お客さまのご意見・ご要望を業務に反映させるために、組織横断的に『「お客さまの声」対応委員会』を設置しておりますが、その委員会での検討を踏まえて業務の改善を行いました。平成 18 年度中の主な改善事項は次のとおりです。

(1)利便性向上の取組み

ATM稼働時間の拡大

ATMの稼働時間拡大のご要望にお応えし、当社の一部ATMとセブン銀行提携ATMの平日最大稼働時間(午前8時から午後9時まで)を1時間拡大し、午前7時から午後9時までに拡大いたしました。また、和気支店および吉井支店の店舗内ATMについて休日稼働を開始いたしました。

正月三が日のATM稼働

正月もATMを利用したいとのご要望にお応えし、平成 19 年の正月三が日から当社の約 80 か所のATMとセブン銀行提携ATMの稼働を開始いたしました。併せてデビットカードについても正月三が日にご利用いただけるように改善いたしました。

ATM画面への手数料の表示

ATMの時間外手数料等が判りにくいというご意見にお応えし、ATMで「お引出し」「お預入れ」「お振替え」「お振込み」の取引をされる際にはATM画面に手数料を表示することにいたしました。

駐車場の整備

駐車場が狭い、あるいは駐車場の場所が判らないというご意見にお応えし、笠岡支店ほか数か店について駐車場用地を確保し、また、お客さまにとって判りづらい駐車場には案内看板の設置を行いました。更には、場所が判りづらい営業店は近くの幹線道路等に営業店の位置を示す看板を設置いたしました。

住宅ローンセンター岡山の営業日拡大

休日に住宅資金のご相談をしたいとのご要望にお応えし、住宅ローンセンター岡山は従来の土曜日営業に加え、日曜日営業も開始いたしました。

(2)満足度向上の取組み

ATMによる当社本支店宛振込手数料の無料化

お振込み手数料に関するご要望にお応えし、当社ATMでの当社キャッシュカード利用による当社本支店宛振込手数料を無料にいたしました。なお、インターネットバンキングでの当社本支店宛振込手数料は従来から無料としております。

クレジット一体型ICキャッシュカードの取扱い開始

偽造カード被害の防止のご要望にお応えし、併せてお客さま利便性・満足度の向上を図るために、クレジット一体型ICキャッシュカード「トマト MOTTO カード」の取扱いを開始いたしました。「トマト MOTTO カード」はICチップによる「安全性向上」、一体型による「利便性向上」、当社ATMの時間外手数料無料・一定条件による年会費無料やカードローン契約のセット等による「満足度向上」を目的としております。なお、平成19年3月末現在のIC対応ATMの設置台数は54台となっております。

振込依頼書の改善

FAX-OCR専用振込依頼書の記入欄が見つらいとのご意見にお応えし、為替システムの更改を行い振込依頼書をお客さまがご記入しやすいものに改善いたしました。

投資信託基準価格の表示

ご購入いただいた株式投資信託の価格が判りづらいとのご意見にお応えし、当社のホームページに当社が取扱っている株式投資信託の基準価格を掲載いたしました。

年金受取口座予約サービスの開始

公的年金の受取に関する相談にのってもらいたいとのご要望にお応えし、「年金受取口座予約サービス」を開始いたしました。同サービスをお申込みいただいたお客さまには、年金の裁定請求漏れを防止するため、裁定請求予定時期が近づくと当社から電話でご案内するほか、裁定請求手続きの様々なご相談にもお応えいたします。

2. お客様満足度アンケートの調査結果

(1) お客様満足度調査の概要

実施時期 平成 19 年 3 月初旬から 5 月初旬

調査方法 郵送によるアンケート形式

対象先 当社とお取引のあるお客さまの中から無作為に選ばせていただいた、個人 2,500 名および法人 600 社のお客さま

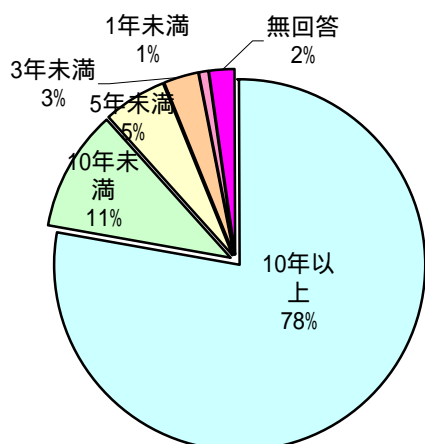
回答数	回答数	回答率
個人	1,004 名	40.2%
法人	270 社	45.0%
合計	1,274 先	41.1%

調査項目

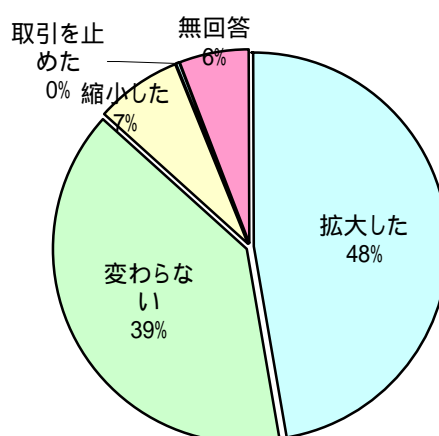
担当者（営業社員）に対する満足度について
 現状の金融商品・サービスに対する満足度について
 今後求める金融商品・サービスについて
 トマト銀行の総合的な満足度について 等、法人 29 問、個人 31 問

(2) 個人のお客様満足度アンケートの結果

トマト銀行との取引年数

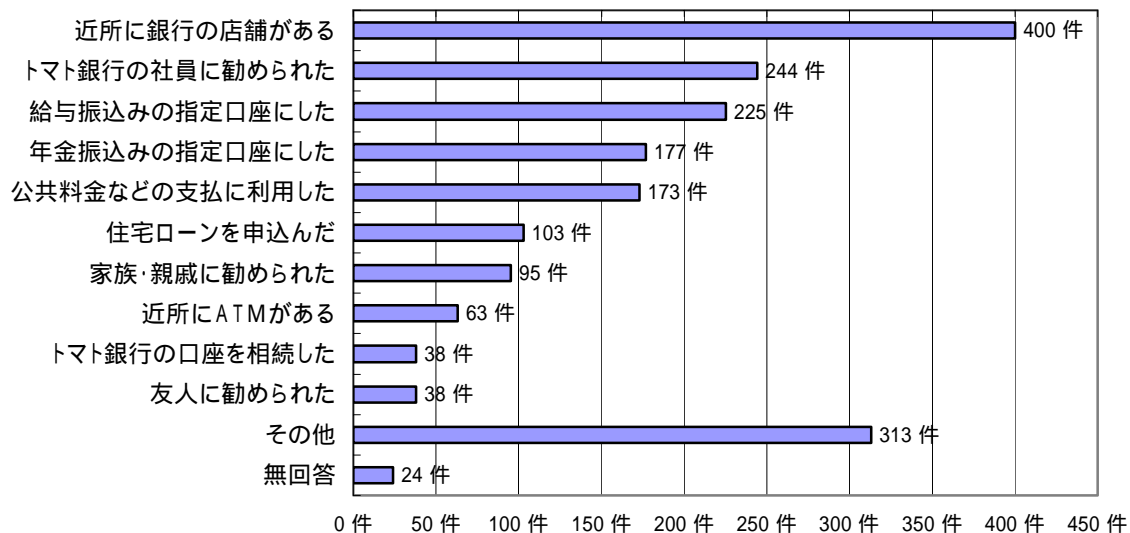


2年から3年前に比較してのお取引の度合い



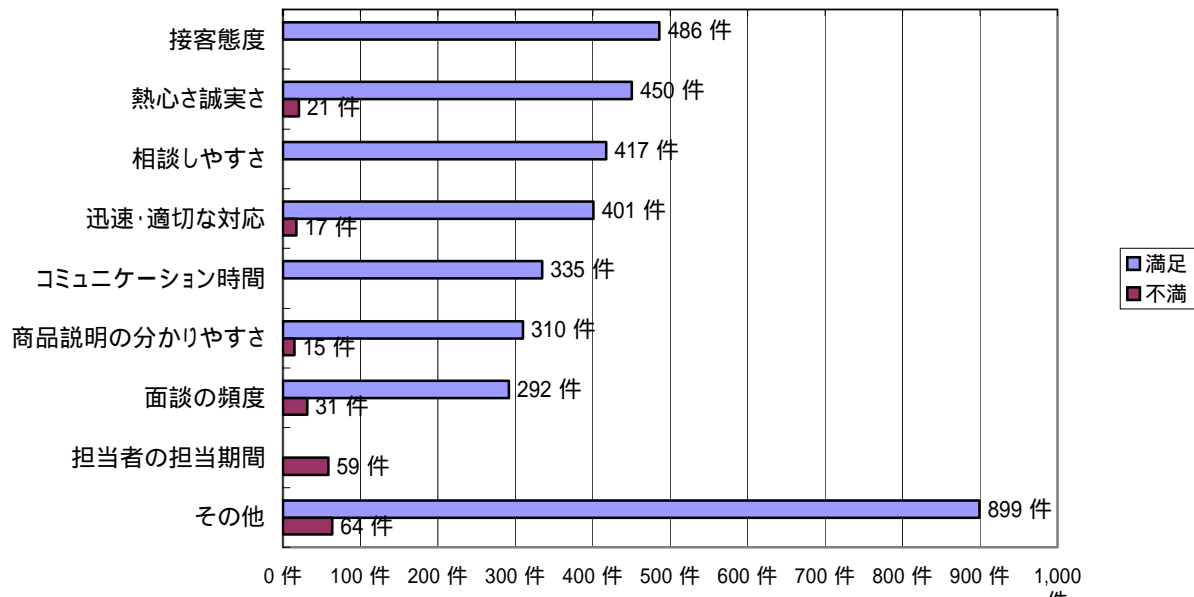
個人のお客さまにお取引年数をお伺いしたところ、89%のお客さまがお取引年数 5 年以上でした。特に、お取引年数 10 年以上のお客さまが 78% と長年当社をご愛顧いただいているお客さまが多いとの結果となりました。逆に 1 年未満のお客さまは 1% のみであり、新たなお客さまにご愛顧いただける企業づくりに課題があると認識いたしました。また、ここ数年のお取引の度合いをお伺いしたところ、ほぼ半数のお客さまから「取引を拡大した」との回答を得ることができました。

トマト銀行とお取引を開始した動機



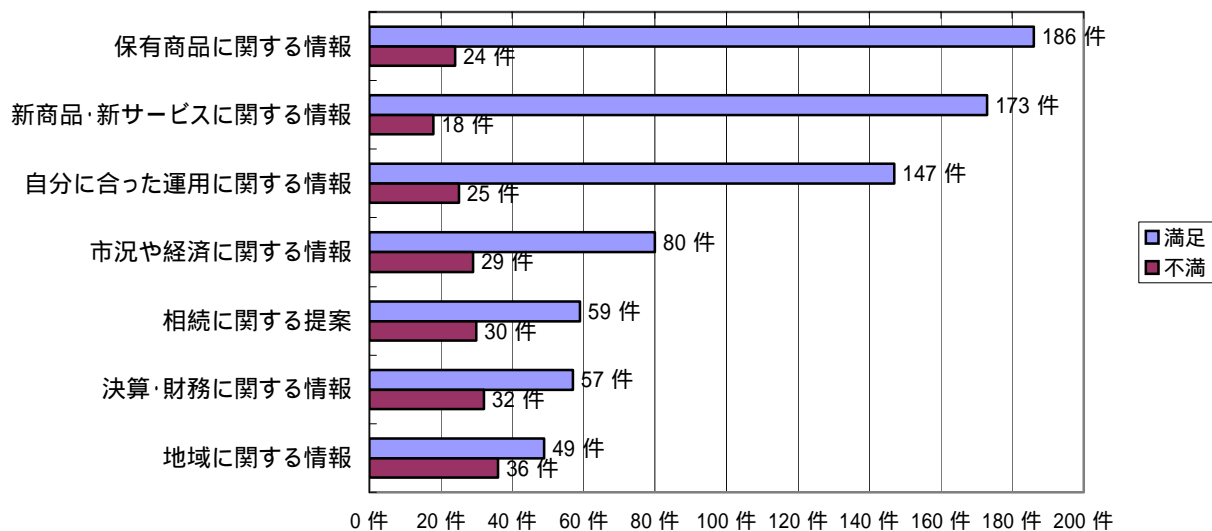
当社とのお取引開始の動機は「近所に銀行の店舗があるから」との回答が最も多く、銀行に対しては利便性を期待されている結果となりました。

担当者について



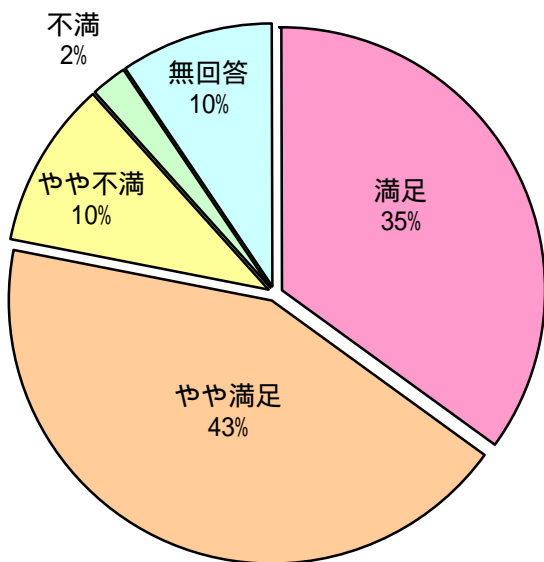
担当者に対する満足度は「接客態度」「熱心さ・誠実さ」「相談しやすさ」の順で満足の評価をいただいておりますが、一方で、「担当者の担当期間(転勤のサイクル)」「面談頻度」では不満の評価をいただきました。

情報提供について



担当者の情報提供については、「現在購入している商品」「新しい金融商品」「資産運用」等の情報提供には満足の評価をいただいておりますが、「地域」「決算・財務」「相続」に関する情報提供には不満の評価をいただきました。

トマト銀行に対する総合的な満足度

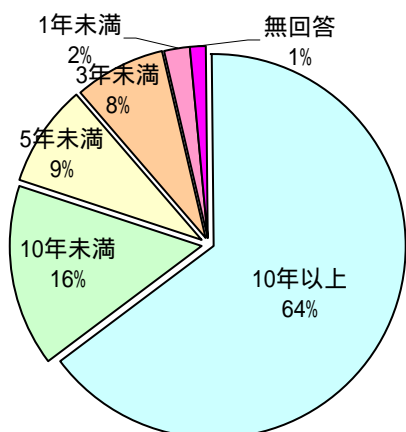


78%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価を頂きましたが、12%のお客さまから「やや不満」「不満」との評価を頂いております。理由として「インフラ面(店舗が遠い)」「情報提供が少ない」「訪問頻度が少ない」「接客態度」等の不満の声をいただきました。

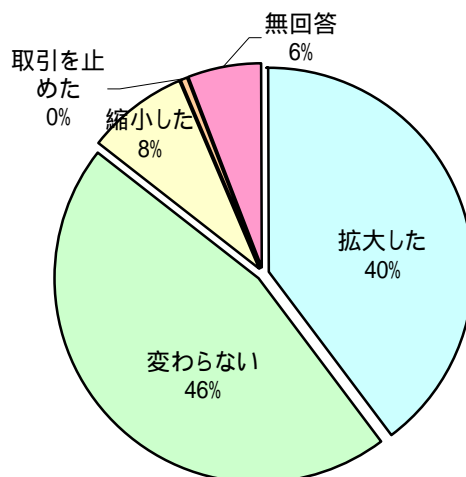
また、お客さまに対し自由な意見をお聞きしたところ「営業時間の延長」「休日の窓口営業」「セミナーの開催」が特に多くあり、更には「高齢者への配慮した対応(説明)」等のご意見もいただきました。

(3) 法人のお客さま満足度アンケートの結果

トマト銀行との取引年数

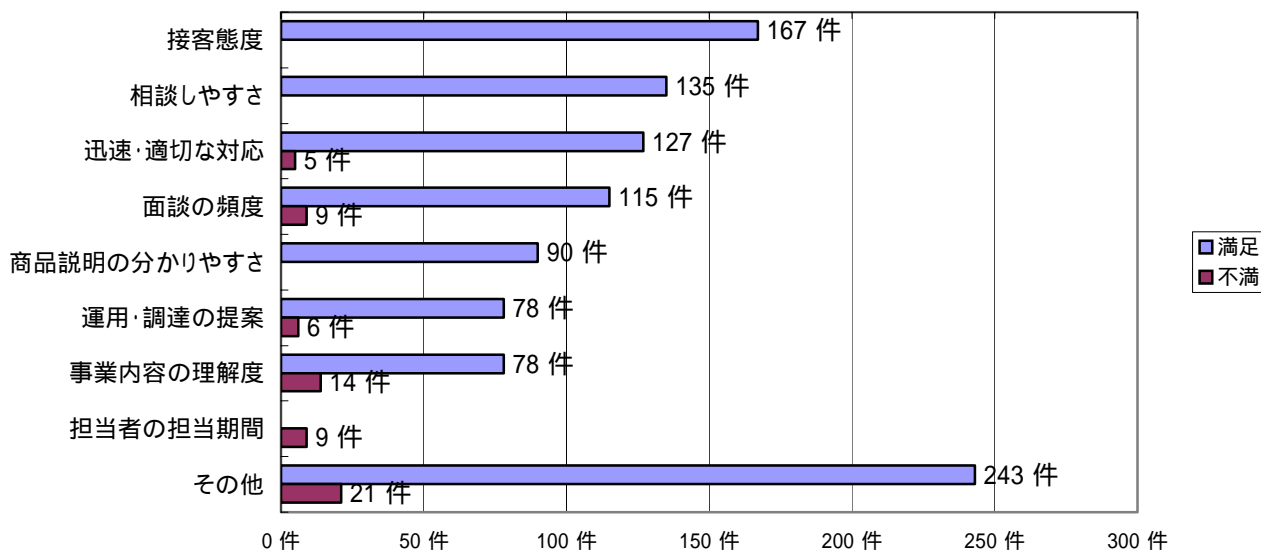


2年から3年前に比較してのお取引の度合い



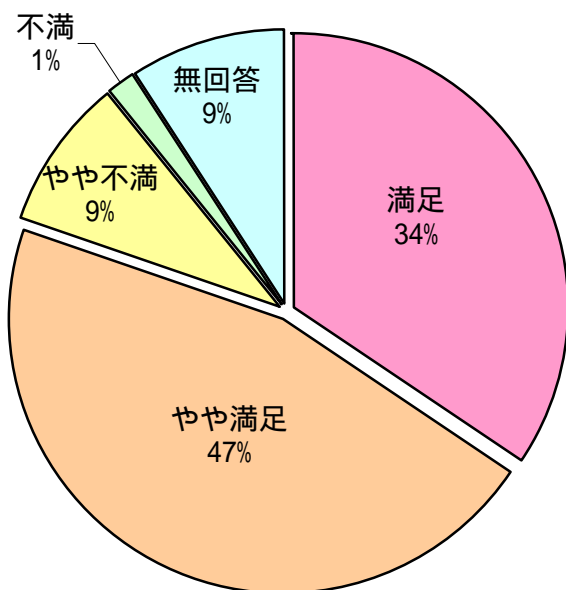
法人のお客さまにお取引年数をお伺いしたところ、80%のお客さまがお取引年数 5 年以上でした。逆に 1 年未満のお客さまは 2%のみであり、新たなお客さまにご愛顧いただける企業づくりに課題があると認識いたしました。また、ここ数年のお取引の度合いをお伺いしたところ、40%のお客さまから「取引を拡大した」との回答を得ることができた反面、「取引を縮小した」と回答いただいたお客さまが 8%ありました。

担当者について



担当者の満足度は、「接客態度」「相談しやすさ」「依頼事項に対する迅速な・適切な対応」の順で満足の評価をいただいておりますが、一方で「事業内容の理解度」「面談の頻度」「担当者の担当期間（転勤サイクル）」などは、不満の評価のいただきました。また、お客さまに対し自由な意見をお聞きしたところ「シンジケートローン・債権流動化業務」「M & A 業務」「産学官連携の仕組み」「ホームページの充実」「インターネットバンキングの充実」などの要望が多くありました。

トマト銀行に対する総合的な満足度



81%のお客さまから「満足」「やや満足」の評価をいただきましたが、10%のお客さまからは「やや不満」「不満」との評価をいただいております。
「やや不満」「不満」の理由としては「金利が高い」「情報提供が少ない」「訪問頻度が少ない」等のご意見をいただきました。

当社は、平素よりお客さまのご意見・ご要望にお応えし、商品・サービスの改善に取り組んでおりますが、一層のお客さま満足度の向上を図るために、平成 19 年 5 月に当社の担当者の対応、商品内容、サービスについてご意見やご要望をアンケート形式にてお伺いいたしました。今回、お寄せいただいたご意見を真摯に受け止め、より質の高い金融サービスの提供とお客さま満足度の向上に努めてまいります。

アンケート調査にご協力いただきましたお客さまには心より御礼申し上げます。

以上

本件に関するお問い合わせ先
経営企画部 富田 TEL 086-221-1037(直通)
営業本部 野瀬 TEL 086-221-1010