

「お客様の利用満足度調査」結果について

このたび、2004年12月に金融庁が発表した「金融改革プログラム～金融サービス立国の挑戦」における金融改革プログラム工程表による金融機関への要請に基づいて、利用者満足度アンケート調査を実施いたしました。

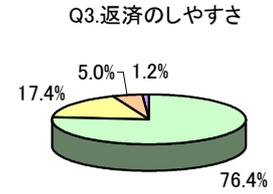
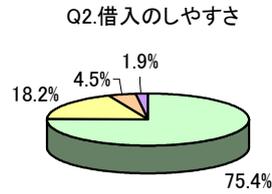
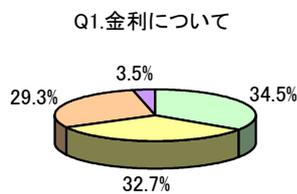
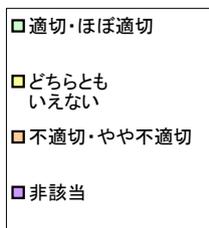
実施方法 : 質問紙による自記式アンケート調査
調査地域 : 全国50支店
対象者 : 支店に来店されたお客様
実施時期 : 2007年5月

【質問項目】

「商品性」「広告・勧誘」「店頭・自動契約機での契約時」「契約後のサービス」「相談・苦情」「回収・督促」の各項目についてアンケートを実施いたしました。質問内容と回答結果につきまして、以下に掲載させていただきます。

1. 商品性

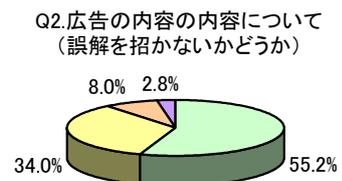
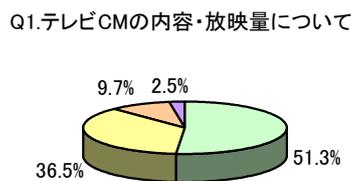
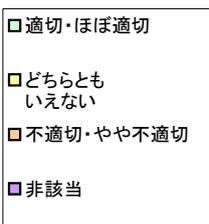
- Q1. 金利について
- Q2. 借入のしやすさ
- Q3. 返済のしやすさ



借入・返済のしやすさにつきましては、70%以上のお客様から「適切・ほぼ適切」との回答を頂いております。一方、提供金利につきましては、29.3%のお客様から、「不適切・やや不適切」との回答を頂きました。今後において、利便性向上と共に、より低い金利の提供を目指して経営努力してまいります。

2. 広告・勧誘について

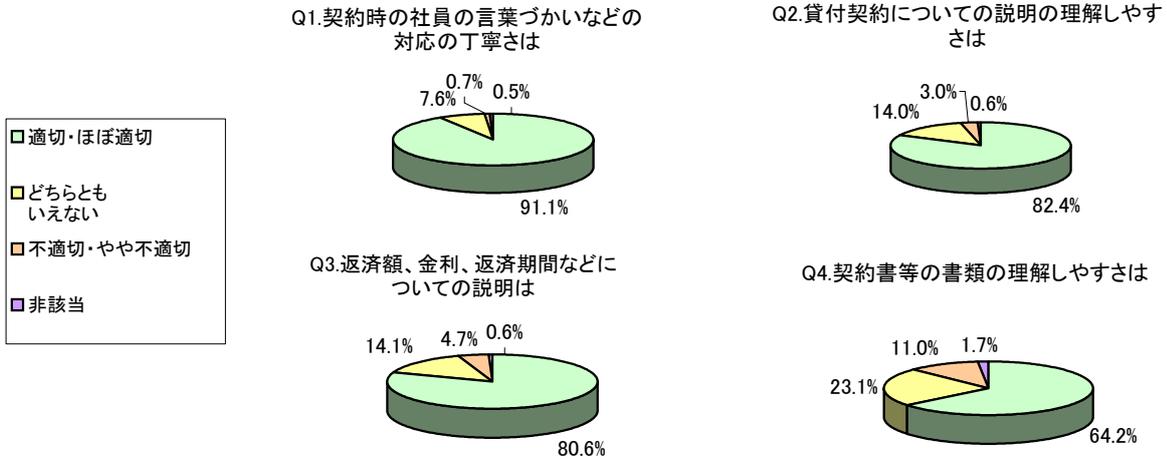
- Q1. テレビCMの内容・放映量について
- Q2. 広告の内容について(誤解を招かないかどうか)



テレビCMの内容・放映量につきましては51.3%、広告の内容につきましては55.2%のお客様から「適切・ほぼ適切」の回答をいただいております。また「どちらともいえない」というご回答を35%のお客様から頂戴しており、今後とも、CMという媒体を使った情報提供の在り方について検討を行い、お客様にとって、わかりやすい広告の制作に努めてまいります。

3. 店頭ないし自動契約機での契約時

- Q1. 契約時の社員の言葉づかいなどの対応の丁寧さは
- Q2. 貸付契約についての説明の理解しやすさは
- Q3. 返済額、金利、返済期間などについての説明は
- Q4. 契約書等の書類の理解しやすさは

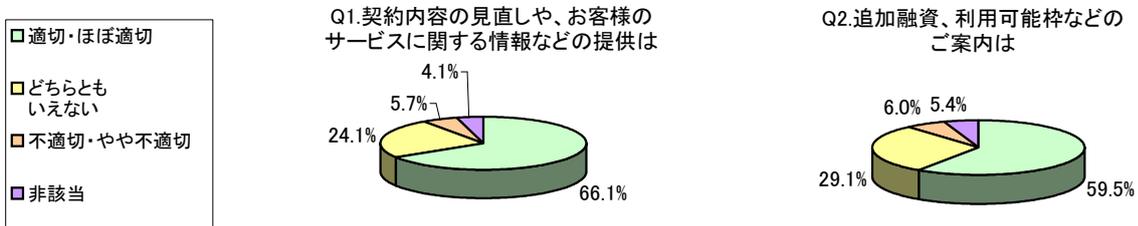


社員の言葉づかいや対応の丁寧さにおいて、91%のお客様から「適切・ほぼ適切」であるとの評価を頂きました。契約及び、返済額等の説明の理解しやすさにつきましても、80%以上のお客様の評価をいただいておりますが、全てのお客様にご理解いただけることを目指して、今後も努力してまいります。

一方、契約書類の理解しやすさにつきましては、「不適切・やや不適切」との回答が11%程ございましたので、より理解しやすい書類の在り方について、検討し改善に努めてまいります。

4. 契約後のサービスについて

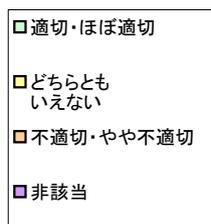
- Q1. 契約内容の見直しや、お客様のサービスに関する情報などの提供は
- Q2. 追加融資、利用可能枠などのご案内は



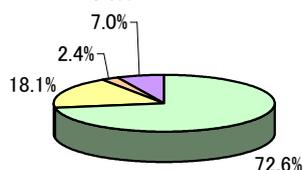
サービスに関する情報等の提供については、66%の方から「適切・ほぼ適切」とのご意見を頂いておりますが、「どちらともいえない」という声も25%近く頂いており、今後ともお客様のご意見を伺いながら、適切な情報の提供ができるようにしてまいります。また、追加融資、利用枠などのご案内につきましても、半数以上のお客様から「適切・ほぼ適切」とのご指摘を頂いておりますので、今後ともお客様とのコミュニケーションの在り方について、検討し改善に努めてまいります。

5. 相談・苦情について

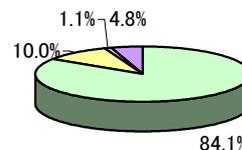
- Q1. 返済の相談やお問い合わせなどの受付や処理は
 Q2. ご相談やお問い合わせの際の、社員の言葉づかいなどの対応の丁寧さは



Q1.返済の相談やお問い合わせなどの受付や処理は



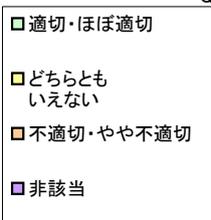
Q2.ご返済やお問い合わせの際の、社員の言葉づかいなどの対応の丁寧さは



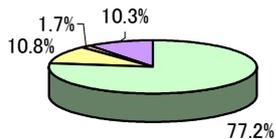
返済の相談やお問い合わせなどの受付や処理につきましては、72%のお客様から、「適切・ほぼ適切」との回答を頂いており、対応の丁寧さにつきましては、84%のお客様から評価を頂いております。相談対応につきましては、お客様の声をしっかりと受け止めて、一人ひとりのお客様に合った、最善の対応ができるように社員一同取り組んでまいります。

6. 回収・督促について

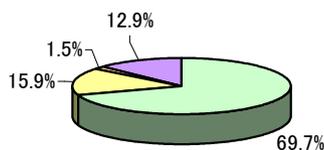
- Q1. お支払いのご連絡の際の、社員の言葉づかいなどの対応の丁寧さは
 Q2. お支払いのご連絡のしかたは(法律に違反するようなことはないか)
 Q3. お支払いのご連絡に際し、お客様のプライバシーへの配慮は



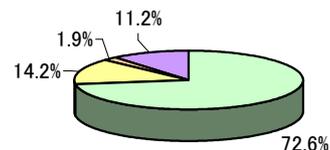
Q1.お支払いのご案内の際の、社員の言葉づかいなどの対応の丁寧さは



Q2.お支払いのご連絡のしかたは(法律に違反するようなことはないか)



Q3.お支払いのご連絡に際し、お客様のプライバシーへの配慮は



回収・督促に関する質問につきましては、70%のお客様に「適切・ほぼ適切」との回答を頂いております。「どちらともいえない」「非該当」という回答が残りのほとんどではありましたが、今後ともすべてのお客様からご支持いただけるように、コンプライアンス体制の強化とプライバシーの保護をより一層、徹底して参ります。

お忙しい中、アンケートにご協力頂きましたお客様には厚く御礼申し上げます。

プロミス株式会社