

J.D. パワー報道資料：

新たな規制への適合遵守に努める米国住宅ローン回収会社の顧客満足度が向上

米国内の大手住宅ローン回収会社の業務改善に伴い、総合満足度が昨年から大幅に向上

※本報道資料は、日本時間7月18日午前2時に米国で発表された資料を翻訳したものです

米国カリフォルニア州ウエストレイク・ビレッジ：2013年7月18日ー全国規模での改善を受けて導入した新たなビジネス慣行が、住宅ローン回収会社の総合顧客満足度の上昇の一因とみられることが、J.D. パワー2013年米国住宅ローン回収会社満足度調査SMによって明らかになった。

当調査は、4つのファクターを設定し、住宅ローンのサービシング（保全回収）に対する満足度を調べるものである。各ファクターは「請求と支払いプロセス」「エスクロー¹口座の管理」「ウェブサイト」「電話連絡」である。住宅ローン回収会社の総合満足度スコアは、今年は733ポイント（1,000ポイント満点）で、昨年の725ポイントから上昇した。

米国大手住宅ローン回収会社の業務改善に伴い、総合満足度は年々大きく向上してきているが、一方で、前回の調査で業界平均を大きく上回った一部の小規模回収会社の総合満足度が業界平均レベルとなっている。この頭打ち状態は、新規顧客の増加と、消費者金融保護局（CFPB）が発表した2014年1月発効の一連の新たな規定が招いた結果である可能性がある。多くの企業が、この規定に方針と手順を適合すべく注力している。

CFPBが対象とする重要な懸案事項のひとつに、包括的なサービシング方針と手順が挙げられている。これらの新たな規定のもと、顧客が回収会社から適切な情報とサポートを入手できるように、回収会社にはシステムや方針、手順を整備することが義務付けられている。J.D. パワーの投資サービス部門のディレクターであるクレイグ・マーティンは「当調査は、企業のサービシング能力の有効性を顧客の立場から判断する一助となっている。満足度が上昇し続けているという事実は、これらの新たな規制に応じた変革が、顧客にポジティブな影響を与えていることを示している」と述べている。

49州の司法長官と大手住宅ローン回収会社（バンク・オブ・アメリカ、シティモーゲージ、JPモルガン・チェース、ウェルズ・ファーゴなど）が2012年2月に和解合意した住宅ローンに関連する問題からも変革が起こっている。この和解により、これらの企業は、十分なスタッフ教育、不適切な手数料とデュアル・トラッキングの中止、適切なコミュニケーションの維持、損失軽減策の取り組みに関する窓口の一本化を含む、方針の管理方法に対して複数の変更を行うことが義務付けられた。

¹ エスクロー：第三者預託。中立的な第三者が、売主と買主の間に立って取引決済を代行するサービスのこと。米国の不動産取引では、不動産仲介業者とは別に、エスクロー業者が第三者として契約事務の代行や履行の管理を行っている。

窓口を一本化しなければ、返済が困難な状態にある顧客が、特にローン変更や差し押さえに関して矛盾した連絡内容を受け取り、混乱することになる可能性もある。顧客とのすべてのやり取りを1人の住宅ローン担当者に集約することが、一貫性と明確さを確保し、それにより満足した顧客体験を作り出す一助となるであろう。窓口が一本化されている顧客は、複数の担当者とのやり取りをしている顧客よりも総合満足度スコアが154ポイント高い。住宅ローン回収会社も、同じ用件で複数の窓口を設けることにより出来てしまう余分な要求に対応せざるを得ないスタッフを減らすことで、恩恵を受ける可能性がある。

「現在のところ、この和解条件への準拠が義務付けられているのは5つの回収会社のみであるが、顧客満足度スコアが大幅に上昇しているというのも事実である。コミュニケーションを管理するという新たな方針、特に窓口の一本化は、近い将来、すべての住宅ローン回収会社の問題解決に対する事実上の業界標準となり得る」（クレイグ・マーティン）

コミュニケーション改善の重要性が明らかに表れているのは「エスクロー口座の管理」である。このファクターの満足度スコアは昨年から21ポイント上昇し、4つのファクターの中で最も上昇率が高い。エスクロー決済は、顧客が理解するのに最も難しい側面であり、直接的なコミュニケーションが不可欠である。「エスクロー口座の管理」を構成する「エスクロー決済の管理」「コミュニケーションの効果」「ローンのエスクロー決済適用方法の理解しやすさ」の3つの詳細項目に対する評価が、昨年から上昇している。

「エスクローのプロセスがどのように機能しているか説明するのに非常に役立つエスクロー分析ガイドの利用増加がみられる。特効薬はないが、顧客の声に焦点を当て、借り手に適切な情報を提供するために積極的かつさまざまな手段の利用により対話を強化している住宅ローン回収会社は、高い満足度を得ることにより利益を享受しているように思われる」（クレイグ・マーティン）

顧客満足度ランキング、BB&T が4年連続でトップ

BB&T（ブランチ・バンキング&トラスト）が4年連続で第1位となった。総合満足度スコアは765ポイントで、昨年から38ポイント低下した。第2位はリージョンズ・モーゲージ（764ポイント）、第3位はサントラスト・モーゲージ（762ポイント）だった。

消費者へのアドバイス

消費者は、満足いく体験をするために住宅ローン回収会社のビジネス慣行のみを当てにする必要はない。不愉快な体験を避けるためにも、J.D. パワーは、消費者に以下のアドバイスを提供する。

- 賢い消費者であれ。当調査によると、選択肢と権利を知っている消費者は満足度が高い。
- 窓口の一本化を要求せよ。これは、複数の対話が必要となる返済が困難な状態において特に重要である。複数の担当者に対応しなければならないことにより、連絡ミスや誤解を生まれる場合がある。
- 代替となる決済方法を知る。多くの企業は、月に2回以上の支払いや繰り上げ返済などの選択肢を提供している。返済頻度を増やせば、最終的にはローンの返済額を減らすことになる。

2013年米国住宅ローン回収会社満足度調査は、住宅ローン回収の経験について4,669人から回答を得た。今年、2013年4月17日から5月8日にかけて調査を実施した。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、クリシル、J.D. パワー、マグロウヒル・コンストラクションである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.com まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

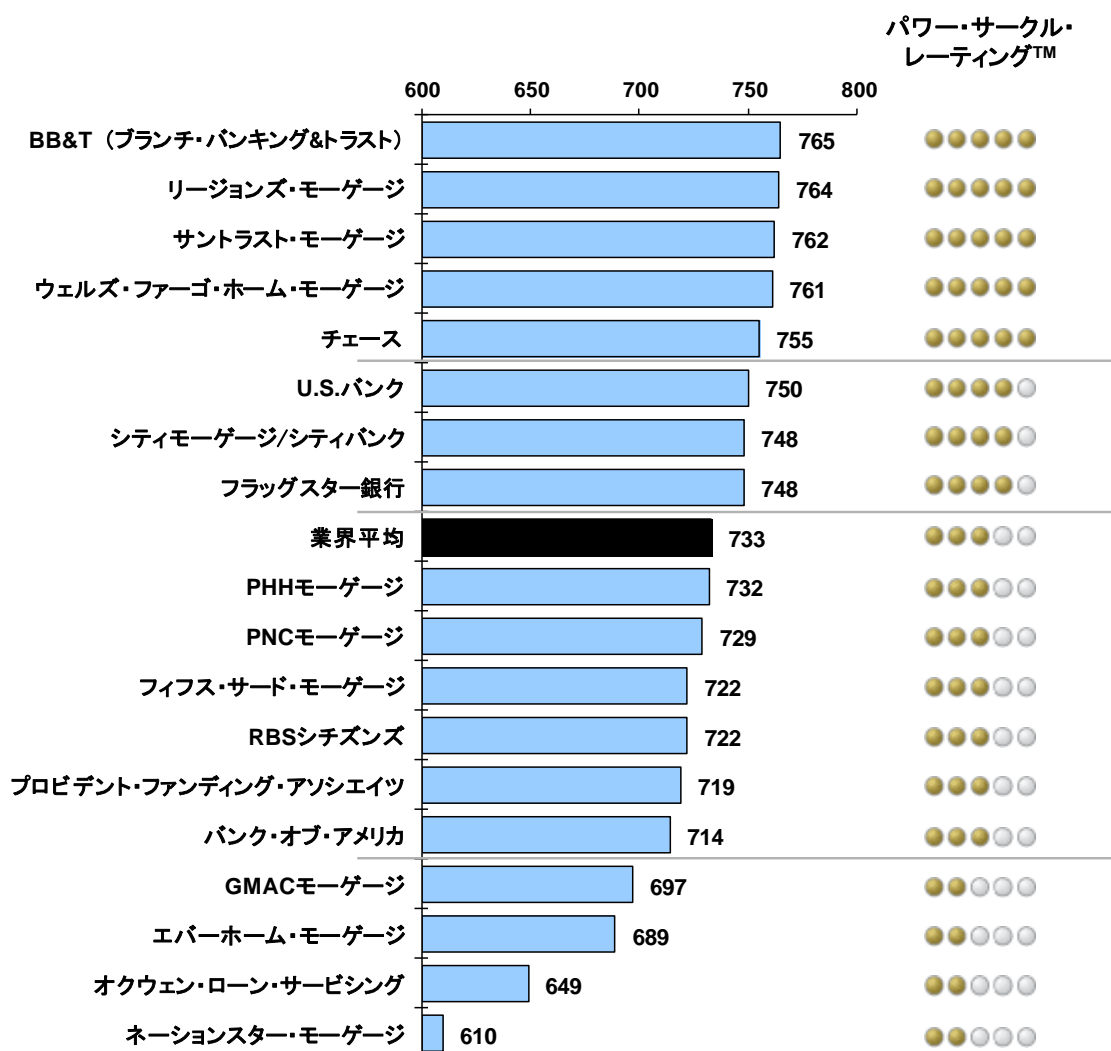
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー 2013年米国住宅ローン回収会社満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) M&T Mortgage, MetLife Home Loans, Cenlar, OneWest Bank, Seterus, Dovenmuehle Mortgageは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2013年米国住宅ローン回収会社満足度調査SM

レーティングの説明

- ★★★★★ ベスト
- ★★★★☆ ベター
- ★★★☆☆ アベレージ
- ★★☆☆☆ それ以外

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2013年米国住宅ローン回収会社満足度調査SM) を明記してください。パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくはwww.jdpower.comへ。