

# 平成28年度 顧客満足度アンケート 調査結果

当組合では、お客様の当組合に対するニーズや満足度調査の為に、「顧客満足度アンケート」を平成17年より毎年実施しております。平成28年度もアンケート調査を実施いたしましたので、結果を公表いたします。

- 実施期間 平成29年1月18日 から 2月3日
- 実施方法 当組合組合員 200名にアンケート用紙を郵送。記名方式にて回答をしていただきました。

## ●送付先、及び回答者 (回答率: 39.0%)

年齢	送付先	回 答 者				
			うち開業医	うち勤務医	うち研修医	うちその他
20代	2名	0名	0名	0名	0名	0名
30代	13名	5名	1名	3名	0名	1名
40代	46名	13名	11名	2名	0名	0名
50代	78名	32名	22名	10名	0名	0名
60代	50名	20名	19名	1名	0名	0名
70代	7名	1名	0名	1名	0名	0名
80代	3名	1名	1名	0名	0名	0名
90代	1名	1名	1名	0名	0名	0名
-	-	無記名回答 5名	5名	0名	0名	0名
計	200名	78名	60名	17名	0名	1名

## ●大阪府医師信用組合“いししん”を知ったのはいつですか。

- |              |     |       |
|--------------|-----|-------|
| 1. 開業する時に知った | 29名 | 37.2% |
| 2. 勤務医の時に知った | 24名 | 30.8% |
| 3. 開業してから知った | 20名 | 25.6% |
| 4. 研修医の時に知った | 5名  | 6.4%  |

## ●“いししん”を知ったきっかけは何ですか。 (複数回答可)

- |                                 |     |       |
|---------------------------------|-----|-------|
| 1. 大阪府医師協同組合からの紹介で知った           | 19名 | 22.1% |
| 2. 大阪府医師会、地区医師会からの紹介で知った        | 17名 | 19.8% |
| 3. 両親(親族)からの紹介で知った              | 14名 | 16.3% |
| 4. 銀行口座から医師会費等の引落しで知った(控除明細書)   | 10名 | 11.6% |
| 5. 知り合いの先生からの紹介で知った             | 8名  | 9.3%  |
| 6. 税理士、会計士からの紹介で知った             | 4名  | 4.7%  |
| 7. 営業担当者の訪問で知った                 | 3名  | 3.5%  |
| 8. 大学の先輩、後輩等からの紹介で知った           | 2名  | 2.3%  |
| 9. いししんのホームページを見て知った            | 1名  | 1.2%  |
| 10. 大阪府医師会主催の「研修医ウェルカムパーティ」で知った | 0名  | 0.0%  |
| 11. その他                         | 8名  | 9.3%  |

[ 医師協同組合の広報誌、勤務医部会の配布資料、勤務先病院の雑誌  
開業コンサルタントの紹介、医院継承する先生からの紹介 ]

## ●金融機関を選ぶ際に着目する点は何ですか。 (複数回答可)

- |                       |     |       |
|-----------------------|-----|-------|
| 1. ローン金利が低い           | 66名 | 28.1% |
| 2. 営業担当者が訪問してくれる      | 33名 | 14.0% |
| 3. 経営内容の良さ            | 32名 | 13.6% |
| 4. 窓口担当者、営業担当者の印象や雰囲気 | 22名 | 9.4%  |
| 5. 自宅、職場の近くに店舗、ATMがある | 16名 | 6.8%  |
| 6. インターネットバンキングが利用できる | 15名 | 6.4%  |
| 7. 預金金利が高い            | 14名 | 6.0%  |
| 8. 店舗、ATMの多さ          | 10名 | 4.3%  |
| 8. ATM手数料の安さ          | 10名 | 4.3%  |
| 8. 他行とのサービスの違い        | 10名 | 4.3%  |
| 11. 経営についてアドバイスしてもらえる | 5名  | 2.1%  |
| 12. その他               | 2名  | 0.9%  |

[ 手続きの簡単さ ]

●ローンを利用する時に着目する点は何ですか。 (複数回答可)

1. ローン金利、手数料	68名	27.6%
2. 担保、連帯保証人の有無	41名	16.7%
3. ローン審査の早さ	37名	15.0%
4. 申込みの手軽さ	31名	12.6%
5. 長期間の借入れができる	24名	9.8%
6. 営業担当者が訪問してくれる	23名	9.3%
7. ローンについて相談にのってもらえる	14名	5.7%
8. 生命保険(団信)が充実している	8名	3.3%
9. その他	0名	0.0%

●“いししん”でローンをご利用された際に不満に感じた事はございましたか。 (複数回答可)

1. 特になかった	61名	75.3%
2. 審査承認を受けるまでの時間が長いと感じた	6名	7.4%
3. 申込時の書類が多いと感じた	5名	6.2%
4. 店舗まで出向くのが面倒であった	4名	4.9%
5. ローン契約時の説明がわかりにくかった	1名	1.2%
6. ローンの説明がわかりにくかった	0名	0.0%
7. その他	4名	4.9%
[ 団信が無い。 借換えが得なのに教えてくれない。 ]		

●“いししん”をご利用してみて便利と感じたことは何ですか。 (複数回答可)

1. 営業担当者による訪問	50名	28.7%
2. 医師会費、医師国保保険料等の銀行口座自動引落とし	44名	25.3%
3. 医師会、大阪府医師協同組合との連携	37名	21.3%
4. 銀行口座からの自動引落としで積み立てができる事	17名	9.8%
5. インターネットバンキング	15名	8.6%
6. FAXによる振込依頼	5名	2.9%
7. 他の金融機関、コンビニでのATM利用	3名	1.7%
7. その他	3名	1.7%
[ 臨時の資金をすぐに用立ててくれる。残高不足の事前連絡。 臨機応変な対応。 ]		

●“いししん”の窓口職員、営業担当者の電話対応・接客マナーはいかがですか。

1. 満足	63名	81.8%
2. ほぼ満足	12名	15.6%
3. 不満	1名	1.3%
3. わからない	1名	1.3%
5. やや不満	0名	0.0%

ご回答いただいたお客様に心から感謝を申し上げます。  
お客様からいただいた回答の結果を分析のうえ、今後より一層お客様のニーズにお応えし、ご満足いただけるよう努力いたします。