

平成29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29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30年1月18日から2月9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: 50.5%)

年齢	送付先	回 答 者			
		開業医(医療法人)	勤務医	研修医	その他
20代	2名	1名	1名	0名	0名
30代	4名	2名	1名	1名	0名
40代	24名	8名	6名	2名	0名
50代	54名	26名	24名	2名	0名
60代	33名	21名	21名	0名	0名
70代	8名	5名	4名	1名	0名
80代	2名	2名	2名	0名	0名
90代	1名	1名	1名	0名	0名
法人	72名	34名	29名	-	5名
-	-	無記名回答 1名	1名	0名	0名
計	200名	101名	90名	6名	5名

●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	81名	23.5%
2. 営業担当者が訪問してくれる	50名	14.5%
3. インターネットバンキングが利用できる	37名	10.7%
4. 経営内容の良さ	38名	11.0%
5. 窓口担当者、営業担当者の印象や雰囲気	33名	9.6%
6. 自宅、職場の近くに店舗、ATMがある	32名	9.3%
7. 店舗、ATMの多さ	16名	4.6%
8. ATM手数料の安さ	16名	4.6%
9. 預金金利が高い	16名	4.6%
10. 他行とのサービスの違い	15名	4.3%
11. 経営についてアドバイスしてもらえる	6名	1.7%
12. その他	5名	1.4%
[営業担当者の印象(屁理屈を言わない、礼儀正しく、常識のある人) 有利な運用のアドバイスをしてくれる。スピード感が良い。]		

●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	87名	26.4%
2. 長期間の借入れができる	45名	13.6%
3. 営業担当者が訪問してくれる	47名	14.2%
4. ローン審査の速さ	42名	12.7%
5. 担保、連帯保証人の有無	39名	11.8%
6. 申込みの手軽さ	31名	9.4%
7. ローンについて相談にのってもらえる	25名	7.6%
8. 生命保険(団信)が充実している	13名	3.9%
9. その他	1名	0.3%
[金利の見直しを言うが、条件を付けられる。]		

●“いししん”でローンをご利用された際に不満と感じたことは何ですか。 (複数回答可)

1. 特になかった	81名	75.7%
2. 店舗まで出向くのが面倒であった	9名	8.4%
3. 申込時の書類が多いと感じた	8名	7.5%
4. 審査承認を受けるまでの時間が長いと感じた	4名	3.7%
5. ローンの説明がわかりにくかった	2名	1.9%
6. ローン契約時の説明がわかりにくかった	1名	0.9%
7. その他	2名	1.9%

〔他行と比べて申し込みが手軽でなかった。他に比較して対応が悪い。
当初予定になかった自宅の土地・建物も担保となった他〕

●“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	59名	36.2%
2. 医師会費、医師国保保険料等の銀行口座自動引落し	53名	32.5%
3. 医師会、大阪府医師協同組合との連携	42名	25.8%
4. 銀行口座からの自動引落しで積み立てが出来る事	27名	16.6%
5. インターネットバンキング	23名	14.1%
6. FAXによる振込依頼	10名	6.1%
7. 他の金融機関、コンビニでのATM利用	7名	4.3%
8. その他	1名	0.6%

〔定期預金の解約や繰上返済等、当院のニーズに柔軟に対応してくれた。〕

●“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	72名	72.7%
2. ほぼ満足	25名	25.3%
3. やや不満	1名	1.0%
4. 不満	1名	1.0%

●お客様とのお約束どおりにご訪問させていただいていますか。

1. 訪問している	90名	92.8%
2. 来たことがない	5名	5.2%
3. 時々遅れる	1名	1.0%
4. 担当者を知らない	1名	1.0%

●お客様とのお約束どおりに事務処理などをさせていただいていますか。

1. きちんとしている	95名	100.0%
2. もっと丁寧にしてほしい	0名	0.0%

●営業担当者に期待することは何ですか。(複数回答可)

1. 迅速な対応	62名	45.3%
2. 情報提供	46名	33.6%
3. コンサルティング	16名	11.7%
4. 特になし	13名	9.5%

●“いししん”に対する要望、ご意見等がございましたらお聞かせください。

〔・担当者は金融知識が乏しいのか話題性に欠ける。
・担当地域を回ることでの対話から医療環境の気付き情報を集めることも必要
・もう少し訪問してほしい。
・借入時に積金はなしにしてほしい。
・ATM、支店の補充。団信をつけてください。
・メガバンクに断られた案件でしたが、経営状態を詳細にリサーチして頂き、無事に新居を建てる事が出来そうです。
・事務書類を定型のFAX、メール(写メール)取扱にして書式を簡略化。〕