

平成30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30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31年1月31日から2月15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: 54.0%)

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	1名	0名	0名	0名	0名
30代	6名	2名	2名	0名	0名
40代	13名	9名	6名	2名	1名
50代	53名	25名	23名	2名	0名
60代	56名	34名	32名	2名	0名
70代	14名	3名	3名	0名	0名
80代	1名	1名	1名	0名	0名
90代	1名	1名	1名	0名	0名
法人	55名	30名	28名	-	-
-	-	無記名回答 3名	0名	0名	0名
計	200名	108名	96名	6名	1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	77名	21.6%
2. 営業担当者が訪問してくれる	66名	18.5%
3. 経営内容の良さ	54名	15.2%
4. 窓口担当者、営業担当者の印象や雰囲気	34名	9.6%
5. インターネットバンキングが利用できる	30名	8.4%
6. 自宅、職場の近くに店舗、ATMがある	24名	6.7%
7. 預金金利が高い	18名	5.1%
8. 他行とのサービスの違い	18名	5.1%
9. 店舗、ATMの多さ	14名	3.9%
10. ATM手数料の安さ	11名	3.1%
11. 経営についてアドバイスしてもらえる	8名	2.2%
12. その他	2名	0.6%

ご意見

- ・借入時の審査が早い。
- ・両替手数料がない。
- ・複数の金融機関と取り引きします。(ローン金利、店舗の近さ、サービスの違い等)

●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	95名	26.5%
2. ローン審査の速さ	58名	16.2%
3. 営業担当者が訪問してくれる	52名	14.5%
4. 長期間の借入れができる	41名	11.4%
5. 担保、連帯保証人の有無	38名	10.6%
6. 申込みの手軽さ	37名	10.3%
7. ローンについて相談にのってもらえる	24名	6.7%
8. 生命保険(団信)が充実している	14名	3.9%
9. その他	0名	0.0%

ご意見

- ・無理のないような返済を考えてもらえる。

●“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	85名	82.5%
2. 申込時の書類が多いと感じた	6名	5.8%
3. 店舗まで出向くのが面倒であった	6名	5.8%
4. 審査承認を受けるまでの時間が長いと感じた	3名	2.9%
5. ローンの説明がわかりにくかった	0名	0.0%
6. ローン契約時の説明がわかりにくかった	0名	0.0%
7. その他	3名	2.9%

ご意見

- ・ローン支払の全日程と支払金額(残金)の一覧表を請求しなければ提供されない点。
- ・元利均等と元金均等との差の説明がなかった。
- ・書類手続の不備を後から言われた。
- ・融資の時に定期預金の依頼が頻回である。

●“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	85名	32.9%
2. 医師会費、医師国保保険料等の銀行口座自動引落とし	53名	20.5%
3. 医師会、大阪府医師協同組合との連携	51名	19.8%
4. 銀行口座からの自動引落としで積み立てが出来る事	24名	9.3%
4. インターネットバンキング	24名	9.3%
5. FAXによる振込依頼	10名	3.9%
6. 他の金融機関、コンビニでのATM利用	8名	3.1%
7. 全国の提携信用組合ATMでの通帳記帳	3名	1.2%
8. その他	0名	0.0%

ご意見

- ・インターネットバンキング、全国の提携信用組合ATMでの通帳記帳については聞いていなかった。利用希望です。なお、通帳記帳は出来なかった。
- ・個人の必要な内容のローンの相談を親身になって受け、実際に動いて頂ける。
- ・定期積金の満期がきたらいつも先にご連絡頂き、必要な時にすぐに訪問して下さい。

●“いししん”の窓口職員、営業担当者の対応・マナー・身だしなみはいかがですか。

1. 満足	90名	85.7%
2. ほぼ満足	15名	14.3%
3. やや不満	0名	0.0%
4. 不満	0名	0.0%

ご意見

- ・皆さん、ていねいで親切です。
- ・窓口へは伺ったことはありません。
- ・電話の対応もいつも良い。
- ・いつもとても親切で、家の事情も把握して下さいるので、相談にのって頂いたり、心配して下さいたり、医師信用に行った時はとても気持ちが良いです。

●お客様とのお約束どおりにご訪問・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	98名	92.5%
2. 普通	8名	7.5%
3. 約束を守らない	0名	0.0%
4. 話したことがない	0名	0.0%

ご意見

- ・急なお願いにも迅速に対応して頂いてます。
- ・営業担当者とは以前の担当者以上のお付き合いをして頂き良いご縁に感謝しています。
- ・お願いした件についてはきっちりとこなして頂け、時間にもきっちりと遅くなるときは連絡も入れて下さり助かっています。
- ・私が金融に関して全く無知なため、手とり足とり教えて下さり、迅速な対応を行ってくださいます。
- ・営業担当者のすばやい対応に感謝している。
- ・こちらの事をいつも一番に考えて下さり、とても親切な対応をして頂ける。

●営業担当者は、お客様をご訪問していますか。

1. 訪問してくれる	97名	91.5%
2. 担当者を知らない	4名	3.8%
3. 来たことがない	2名	1.9%
4. 一度訪問して欲しい	0名	0.0%

ご意見

- ・ローン成立後の付き合いはない。
- ・数年前のローン手続き以降は訪問はありません。ただし、今のところ訪問の希望もありません。
- ・依頼した折にはすぐに来て下さり有難いです。
- ・お願いした時のみに訪問してもらっていて楽です。
- ・お電話でのやりとりが可能なので、訪問はなくてもいいと思っております。
- ・ローン開始後は特に用事がないので、訪問はありません。
- ・とても頻繁に来て頂いています。お忙しいのに本当に申し訳ないくらいです。
- ・普段の連携が少ない。その時限りが残念。

●営業担当者をご訪問させていただいた時は、礼儀正しい対応をしていますか。

1. 満足	95名	89.6%
2. 普通	8名	7.5%
3. 不満	0名	0.0%
4. 話したことがない	0名	0.0%

ご意見

- ・大変丁寧に対応して下さいます。
- ・とても礼儀正しく、不満なことは何一つありません。

●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	61名	43.6%
2. 情報提供	49名	35.0%
3. コンサルティング	17名	12.1%
4. 特になし	13名	9.3%

ご意見

- ・信頼できる方である事、何よりそれを期待しています。
- ・今のところ予定はありませんが、必要の際は迅速に対応をお願いします。
- ・いつも迅速な対応をしていただいております。(コンサルティング含めて)
- ・もっと積極的コンサルティングを求めます。その時限りの接点ではもったいない！！
- ・いつもとても親切に相談にも乗って頂き、こちらの事もよく考えて下さった対応をして頂いています。
- ・継承後も色々相談に乗って頂きたいです。末永くお付き合い頂ければと思います。
- ・現状で十分満足しています。