

令和4年度 顧客満足度アンケート結果

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。令和4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 令和5年1月27日 から 2月10日迄
- 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: 48.5%)

年齢	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	法人	無記名	合計
送付先	1	20	23	41	51	8	0	1	55		200
回答先	1	4	9	20	25	4	0	1	32	1	97

- 金融機関を選ぶ際にどこに着目されますか。 (複数回答可)

1. 経営内容の良さ	47名	48.5%
2. 預金金利が高い	26名	26.8%
3. ローン金利が低い	74名	76.3%
4. 営業担当者が訪問してくれる	43名	44.3%
5. 窓口担当者、営業担当者の印象や雰囲気	50名	51.5%
6. その他	5名	5.2%
<ul style="list-style-type: none"> ・以前に住宅ローンを利用して好印象でした。 ・利便性（振込や場所）長年の信頼関係近くに支店がある。 ・与信の条件が当法人に合う→貸し渋りが無い 		

- ローンを利用する際にどこに着目されますか。 (複数回答可)

1. ローン金利、手数料	85名	87.6%
2. 生命保険（団信）が充実している	15名	15.5%
3. 営業担当者が訪問してくれる	39名	40.2%
4. ローン審査の速さ	49名	50.5%
5. 長期間の借入れができる	35名	36.1%
6. 担保、連帯保証人の有無	40名	41.2%
7. 申込みの手軽さ	48名	49.5%
8. ローンについて相談にのってもらえる	32名	33.0%
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と感じたことはございませんか。 (複数回答可)

1. 特になかった	83名	85.6%
2. 説明がわかりにくかった	0名	0.0%
3. 申込時又は契約時の書類が多いと感じた	8名	8.2%
4. 審査承認を受けるまでの時間が長いと感じた	4名	4.1%
5. 店舗まで出向くのが面倒であった	1名	1.0%
6. その他	4名	4.1%
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットでの申し込みが出来ると良い。・信頼できると思った。 ・マイカーローンで、子供の年齢や生年月日や住所などを書かされるのは不快である。保証人でもないの。・とても親切に対応してもらえた。 		

●“いししん”をご利用してみて便利と感じたことはございませんか。（複数回答可）

1. 医師会費、医師国保保険料等の銀行口座自動引落とし	52名	53.6%
2. インターネットバンキング	19名	19.6%
3. 他の金融機関、コンビニでのATM利用	12名	12.4%
4. 全国の提携信用組合ATMでの通帳記帳	8名	8.2%
5. FAXによる振込依頼	8名	8.2%
6. 医師会、大阪府医師協同組合との連携	45名	46.4%
7. 営業担当者による訪問	67名	69.1%
8. 銀行口座からの自動引落としで積み立てが出来る事	16名	16.5%
9. その他	2名	2.1%
[・堺出張所が近くてとても便利で助かっています。 ・両替。]		

●“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	88名	90.7%
2. ほぼ満足	8名	8.2%
3. やや不満	0名	0.0%
4. 不満	1名	1.0%
[・タバコ臭い ・いつもごていねいな対応、ありがとうございます。担当の方の印象がとても良いです。終業近くに伺っても心地よく対応して頂いています。 ・親身に相談に乗ってもらえる点ありがたいです。・みなさん、感じよい人。]		

●“いししん”の営業担当者についてお聞きします。

(1) 営業担当者のご訪問についてお答え下さい。

1. 訪問してほしい	45名	46.4%
2. 訪問は控えて欲しい（ご郵送やお電話で対応）	15名	15.5%
3. どちらでもかまわない	35名	36.1%

(2) 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	92名	94.8%
2. 普通	3名	3.1%
3. 約束を守らない	0名	0.0%
4. 話したことがない	2名	2.1%
[・いつもきちんと対応してくれ、信頼できる。]		

(3) 営業担当者に期待することはございませんか。（複数回答可）

1. 情報提供	32名	33.0%
2. コンサルティング	23名	23.7%
3. 迅速な対応	49名	50.5%
4. 特になし	25名	25.8%
[・十分こちらの要望に対応していただいております。 ・現在、満足しています。]		

●関心を持っておられることはございませんか。（複数回答可）

1. 事業運営	37名	38.1%
2. 事業承継	16名	16.5%
3. 相続対策	15名	15.5%
4. 節税対策	49名	50.5%
5. コロナに関する資金対策	8名	8.2%
6. その他 〔金融投資。〕	4名	4.1%

●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。

- ・久しぶりの利用でしたが、本当にありがとうございました。
- ・十分、頑張っていたいただいていると思っております。
- ・満足している。今後もローンなど取引を続けたい。
- ・満足です。但し、近くに記帳できるATMがないのが不便です。
- ・いつもお世話になり、ありがとうございます。今後共、宜しくお願い致します。
- ・同姓同名組合員の確認。
- ・記帳できるATMが近くにほしい。
- ・オートローンでは大変御世話になり、深感謝申し上げます。コロナ禍でキャッシュフローが減る中、低金利で融資頂けて大変助かっております。今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。
- ・今後のご活躍の程期待いたしております。今後共よろしくおねがい申し上げます。
- ・開業資金からお世話になって23年たちます。度重なるローンをさせてもらっていますが、毎回私の状況を考えて、相談にのってもらえ本当に有難いです。いつも親身に先の事まで考えてコンサルしてくださるので、お金の事に関してすべておまかせできています。そして対応もとても迅速ですばらしいです。医師信用さんがなければ私は生きていけません。本当にいつもどうもありがとうございます。これからもどうぞ宜しくお願いいたします。何より銀行の人々の雰囲気・性格がいいのが素晴らしいです。
- ・一般のお客さんと違い、特殊な職業であることに対して、丁寧に対応して頂けて感謝しています。
- ・(不満に感じたことで記載したことに対し)データを消去してもらいたいと思います。
- ・勤務医時代に「相談のしやすさ」がわかっていたら相談したろうと思いました。
- ・銀行にしては駐車場がありません。御配慮願いたし。
- ・自分は今、医師会に入っていますが、今後、息子（息子が）ローンを組む際、どんな感覚…？なのか。
- ・現在、オートローンを利用中だが、もう1台所有したい場合は可能なのかしりたい。
- ・他の金融機関、コンビニでのATM利用可の場所、通帳記帳可の場所 おしえてほしいです！