

令和5年度 顧客満足度アンケート結果

●実施期間： 令和6年1月29日 から 2月9日迄

●送付先：新規融資実行先100先及び融資完済先100先、計200先

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	14	18	35	50	25	2	0	55		200
回答先	1	6	4	11	33	12	0	0	27	0	94

(回答率: 47.0%)

●大阪府医師信用組合（略称“いししん”）をどこで知られましたか。（複数回答可）

1 昔から知っていた	58名	61.7%
2 大阪府医師協同組合、地区医師会報等の会報誌の広告で知った	23名	24.5%
3 医師会費等引去りの口座振替予定明細書通知で知った	11名	11.7%
4 ホームページを検索して知った	7名	7.4%
5 職場の同僚、先輩、後輩から聞いて知った	6名	6.4%
6 研修医ウエルカムパーティーで知った	0名	0.0%
7 その他	6名	6.4%

・税理士からの紹介・コンサルタントからの紹介・親が利用していた為知っていた・父からの継承にて・医師会入会時に知った

●金融機関を選ぶ際にどこに着目されましたか。（複数回答可）

1 ローン金利が低い	71名	75.5%
2 経営内容の良さ	36名	38.3%
3 営業担当者が訪問してくれる	34名	36.2%
4 窓口担当者、営業担当者の印象や雰囲気	26名	27.7%
5 預金金利が高い	9名	9.6%
6 その他	3名	3.2%

・医院等の内情に詳しい・医師対象の銀行の為・利便性

●ローンを利用する際にどこに着目されましたか。（複数回答可）

1 ローン金利、手数料	78名	83.0%
2 ローン審査の速さ	43名	45.7%
3 申込みの手軽さ	36名	38.3%
4 営業担当者が訪問してくれる	30名	31.9%
5 担保、連帯保証人の有無	30名	31.9%
6 ローンについて相談にのってもらえる	27名	28.7%
7 長期間の借入れができる	24名	25.5%
8 生命保険（団信）が充実している	6名	6.4%
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ありましたか。（複数回答可）

1 特になかった	85名	90.4%
2 申込時又は契約時の書類が多いと感じた	3名	3.2%
3 店舗まで出向くのが面倒であった	3名	3.2%
4 審査承認を受けるまでの時間が長いと感じた	2名	2.1%
5 ローンの説明がわかりにくかった	0名	0.0%
6 その他	1名	1.1%

・繰上返済手数料が高い。

●“いししん”をご利用してみて便利と感じたことはありましたか。（複数回答可）

1 医師会費、医師国保保険料等の銀行口座からの自動引落し	60名	63.8%
2 営業担当者による訪問	51名	54.3%
3 医師会、大阪府医師協同組合との連携	46名	48.9%
4 インターネットバンキング	20名	21.3%

5 銀行口座からの自動引落しで積み立てが出来る事	17名	18.1%
6 他の金融機関、コンビニでのATM利用	10名	10.6%
7 全国の提携信用組合ATMでの通帳記帳	6名	6.4%
8 FAXによる振込依頼	4名	4.3%
9 その他	0名	0.0%

●“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 どちらでもかまわない	46名	48.9%
2 訪問してほしい	30名	31.9%
3 訪問は控えて欲しい（ご郵送やお電話で対応）	16名	17.0%

(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	84名	89.4%
2 普通	8名	8.5%
3 話したことがない	1名	1.1%
4 約束を守らない	0名	0.0%

(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	37名	39.4%
2 迅速な対応	33名	35.1%
3 特になし	32名	34.0%
4 コンサルティング	13名	13.8%

●“いししん”と他の金融機関の違いについてお気づきの点がございましたらお聞かせください。

- ・審査が早い。担当者とのメールのやり取りも迅速だった。
- ・医師会員との信頼関係がある。
- ・何かと融通を利かせて下さるので、大変助かります。他の金融機関は杓子定規で役に立たないです。
- ・医師、特に診療所の経営に関するものにとって、より頼りになる存在と思っています。
- ・小回りがきくことが一番かと思えます。
- ・医業関連の事情に詳しく助かりました。銀行等では中々理解した対応が出来ないと思えます。
- ・借り入れに対し、親切でていねいな対応がありがたい。
- ・医師会員として、安心感がある。
- ・オートローンの利用しやすさが違います。（利率も含めて）
- ・医師信様とは学費のローン、医院新設時のローン、車のローンと色々とお世話になりました。
- ・現在も…親切・丁寧に接して頂きました。
- ・コンタクトの当初からお互いの信頼関係が感じられる。
- ・団信利用の商品が増えれば尚良い。
- ・子供の学費支払いで親身に対応して頂き感謝しております。
- ・ATMが身近にない。ネットのログインが煩雑。

●“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。

- ・いつも大変お世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・オートローンは1000万円まで、連帯保証人なしにして欲しい。
- ・今後も医師会と協力して医師のため、がんばって下さい。
- ・定期預金なども含めて資産管理のノウハウを教えていただければ幸いです。年齢などで借入金の制限がある時などは、その事もお慮なくお伝えいただければと思います。
- ・診療を75才以上でも続けている場合、ローン可にしてほしい。
- ・信用が第一ですので、今のまま信頼できる金融機関&担当者であってほしいです。
- ・残高証明の発行手数料は他銀行より高いです。
- ・ショートメールなどSNSを活用してほしい。