

## 平成26年度お客さまアンケート実施結果について

富山県医師信用組合では、お客さまにより一層ご満足いただけるサービスを提供できるように、「お客さまアンケート」を実施いたしました。

この度、「お客さまアンケート」の結果について、取りまとめましたのでお知らせいたします。

アンケートにご協力いただきました先生方には、厚くお礼申し上げます。

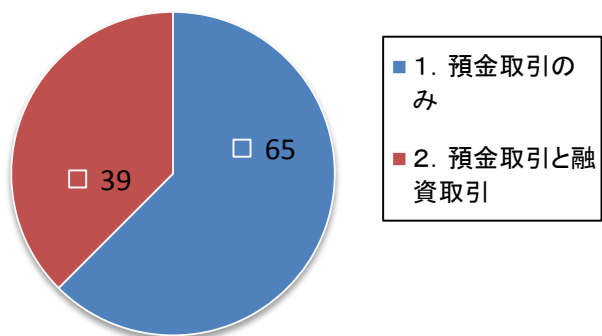
先生方からいただきましたアンケート結果は、貴重なご意見として今後の当組合の施策に活かしてまいります。

- |                |                       |
|----------------|-----------------------|
| 1. 調査実施時期      | 平成26年8月6日（水）～8月26日（火） |
| 2. 調査方法        | 郵送による配布、回収            |
| 3. アンケート対象及び人数 | 組合員                   |

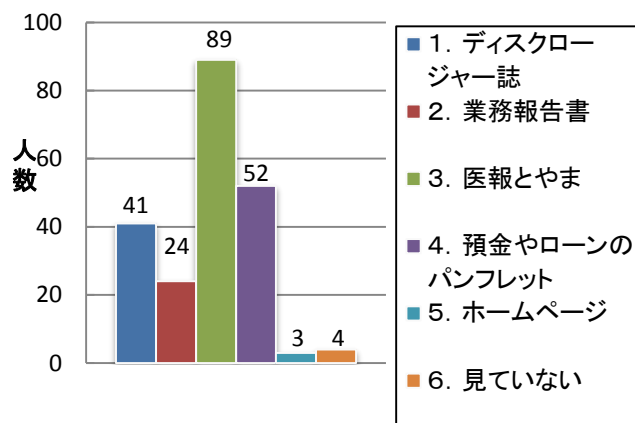
	対象者(人)	内回答者(人)	回答率
開業医	120	86	71.6%
勤務医	30	18	60.0%
計	150	104	69.3%

(単位:人)

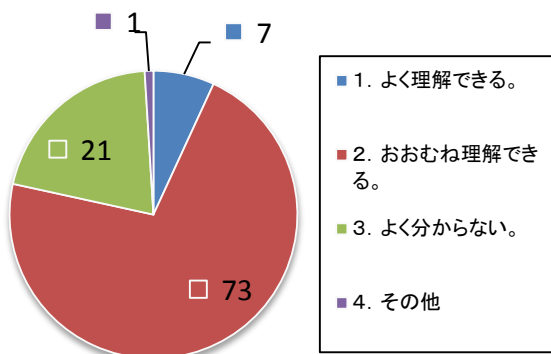
Q1 現在ご利用いただいておりますお取引の内容についてお聞きます。



Q2 当組合の資料でご覧いただいているものをご回答ください(複数回答可)

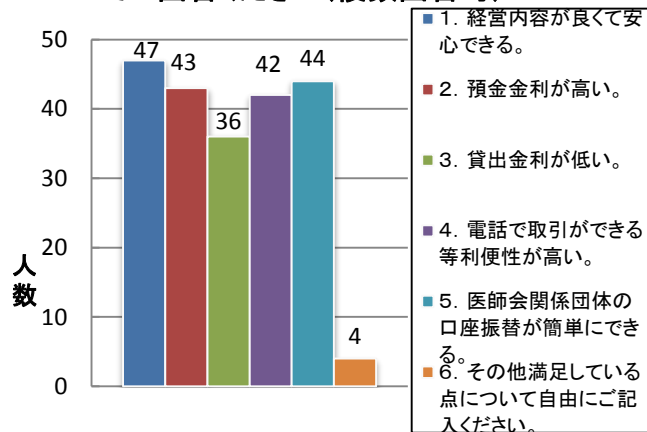


Q3 Q2の資料で当組合の経営内容や商品が理解できますか。



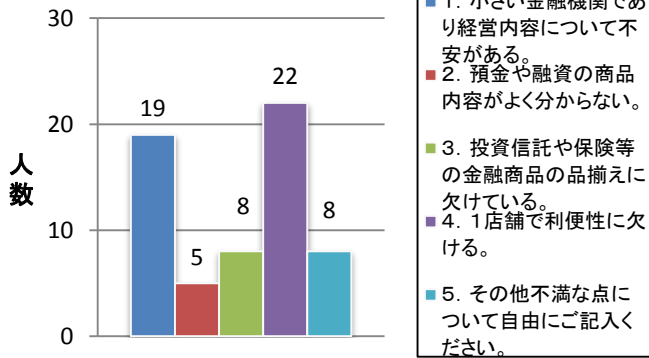
■信頼している。■セールスポイントを説明して欲しい(家族の利用等)。

Q4 当組合の満足している点についてご回答ください(複数回答可)



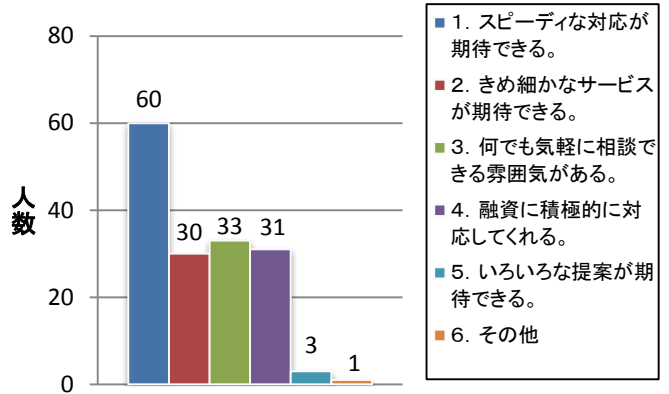
■贈与預金が便利。■預金の引き出しが簡単でスムーズ。■他の金融機関に比べて預金金利が高い。■職員の方が丁寧で親切。■手数料が安い。■安心感。■ネットバンキングが出来れば良い。

**Q5 当組合の不満な点について自由にご記入ください。(複数回答可)**



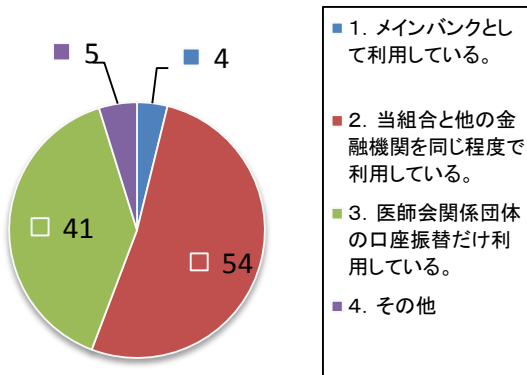
- 振込みの仕方が分かりにくい。
- あまり実態が見えない。

**Q6 当組合と取引する判断基準についてお聞きします(複数回答可)**



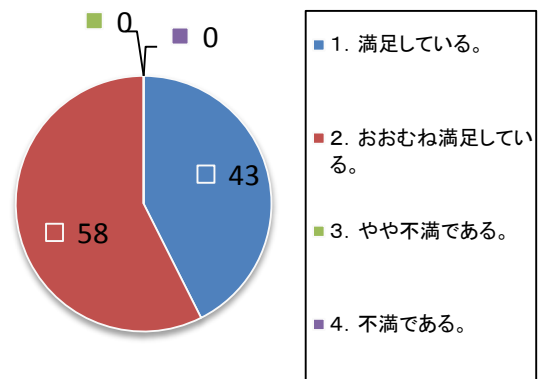
- 借入手続きの書類が少なめで良い。

**Q7 当組合の利用状況についてお聞きします。**

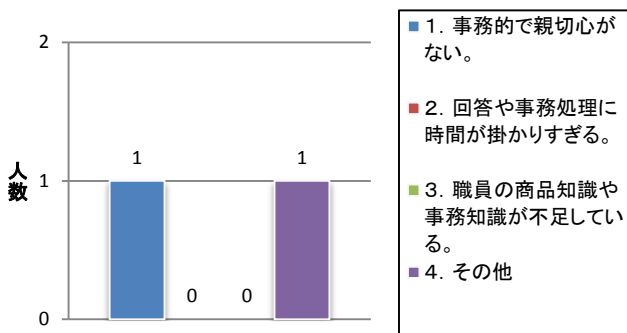


- 定期預金。
- 生命保険の団体特約。

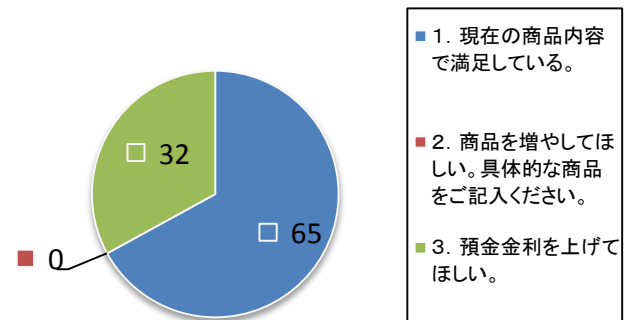
**Q8 職員の窓口対応、電話対応についてお聞きします。**



**Q9 Q8の質問で(3)(4)とご回答の方にお聞きします。窓口対応、電話対応で不満の内容・出来事はどのようなものでしたか(複数回答可)。**

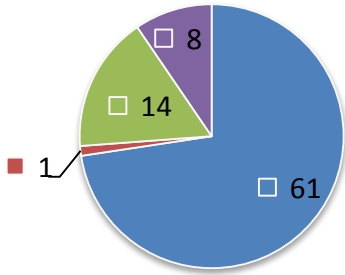


**Q10 預金の商品内容(普通預金、納税準備預金、定期預金、定期積金)についてお聞きします。**



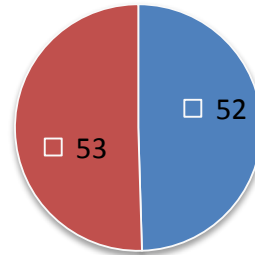
- 外貨預金の取扱いをしてほしい。

**Q 1 1 融資の商品内容についてお聞きします。**



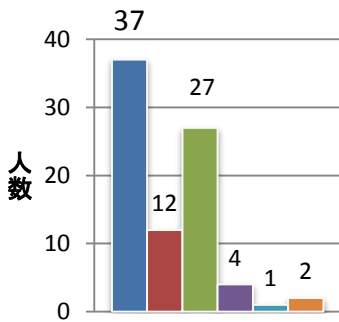
- 1. 現在の商品内容で満足している。
- 2. 商品を増やしてほしい。具体的な商品をご記入ください。
- 3. 貸出金利を下げしてほしい。
- 4. 無担保で借入できる枠を増やしてほしい。

**Q 1 2 当組合や他の金融機関での借入の利用はありますか。(現在)**



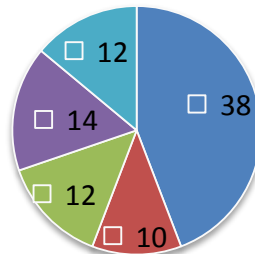
- 1. ある。
- 2. ない。

**Q 1 3 他行も含めご利用されている借入の商品はどのようなものですか。(複数回答可)**



- 1. 診療所・医療器械等の設備資金
- 2. 運転資金
- 3. 住宅ローン
- 4. マイカーローン
- 5. 教育ローン
- 6. その他

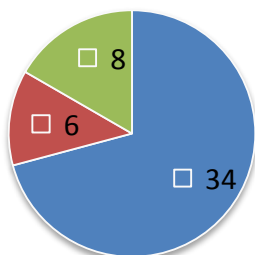
**Q 1 4 他行も含め融資の取引がある方にお聞きします。借りられた決め手は何ですか。**



- 1. 金利が低かった。
- 2. 借入書類が少なかった。
- 3. 職員の対応がよかった。
- 4. 結論を出すまでの時間が早かった。
- 5. その他

■コンサルタントの勧め。■開業時。■知人がいた。■長期で借入れが出来た。■安心感。■地元での繋がりを断てないこともある。

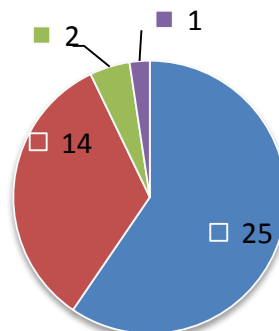
**Q 1 5 他の金融機関でご融資の取引がある方にお聞きします。**



- 1. 現在の借入金利は低く満足している。
- 2. 現在の借入金利は高いので当組合の借換を検討したい。
- 3. その他。

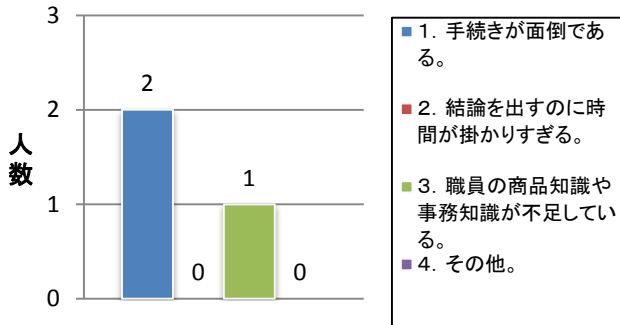
■金利だけでは決められないものがある。■借入の残り期間少ないのでこのままいきます。■違約金がある。

**Q 1 6 当組合でご融資の取引がある方にお聞きします。ご融資に対する対応はいかがでしたか。**

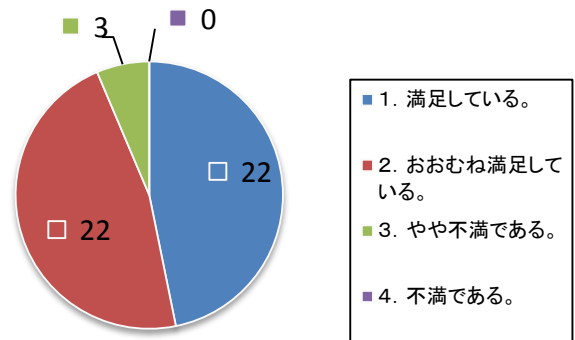


- 1. 満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. やや不満である。
- 4. 不満である。

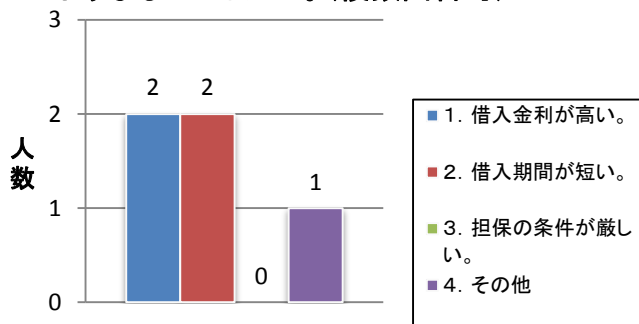
**Q 17** Q16の質問で(3)(4)とご回答の方にお聞きします。当組合のご融資に対するご不満の内容・出来事はどのようなものでしたか。(複数回答可)



**Q 18** 当組合の融資商品の融資条件等はいかがですか。



**Q 19** Q18の質問で(3)(4)とご回答の方にお聞きします。新商品や改訂後の商品の内容についてのご不満はどのようなものでしたか。(複数回答可)



■ 手続きが面倒。

**Q20** 当組合についてのご意見、ご要望がありましたらご記入ください。

- 今後とも宜しくお願いします。
- 便利で早い対応に感謝しています。
- 安定した経営を維持して欲しい。今後ともよろしくお願い致します。
- 住宅ローンに変動だけでなく、長期固定金利の商品があると安心。払戻の依頼書等、書類を送付するときの封筒を定期的を送付して欲しい。
- 医師向けなのだから、他の金融機関と違って医師にとって良い条件でなければ全く意味がないのではないかと期待します。
- 予定納税の時、いつも連絡いただきありがとうございます。対応して頂き安心しております。
- オールラウンド節税対策派生金融商品の紹介。
- 期待は大。
- おおむね良い感じです。