

平成27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。

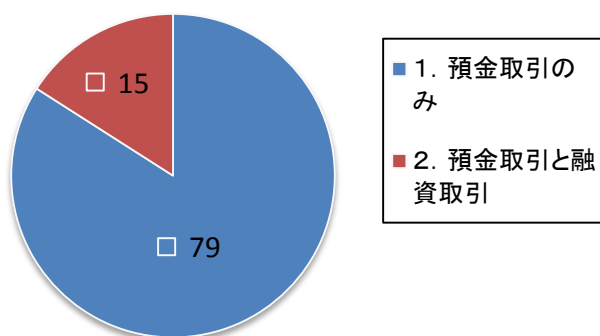
先生方からいただきましたアンケート結果は、貴重なご意見として今後の当組合の施策に活かしてまいります。

- | | |
|----------------|------------------------|
| 1. 調査実施時期 | 平成27年8月10日（月）～8月28日（金） |
| 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 |

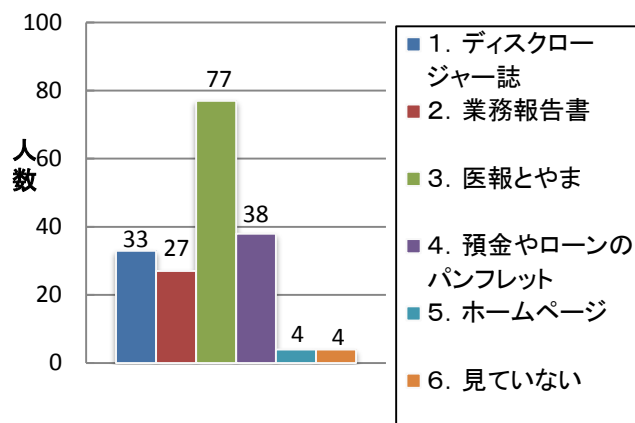
	対象者(人)	内回答者(人)	回答率
開業医	120	84	70.0%
勤務医	30	10	33.3%
計	150	94	62.6%

(単位:人)

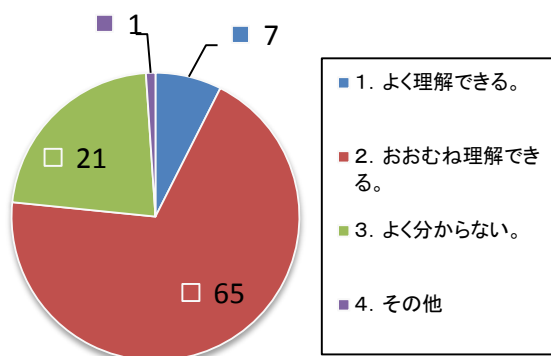
Q1 現在ご利用いただいておりますお取引の内容についてお聞きます。



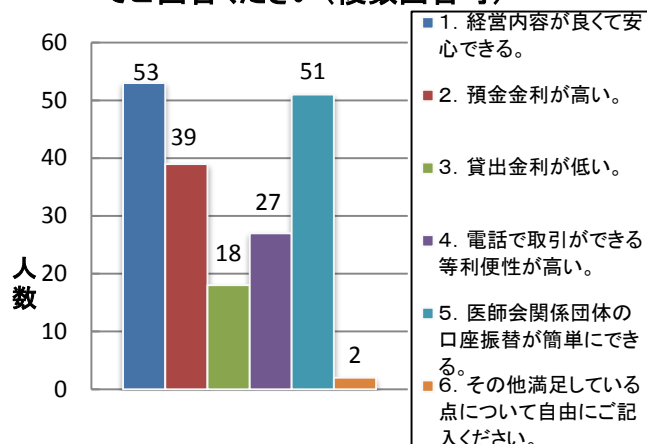
Q2 当組合の資料でご覧いただいているものをご回答ください(複数回答可)



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。

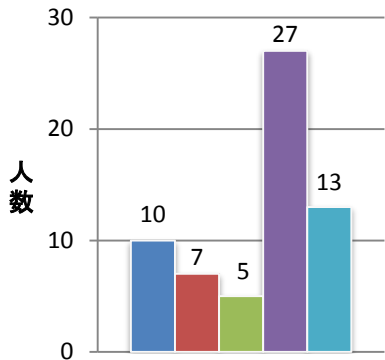


Q4 当組合の満足している点についてご回答ください(複数回答可)



■他行の本人名義口座への振込手数料が無料

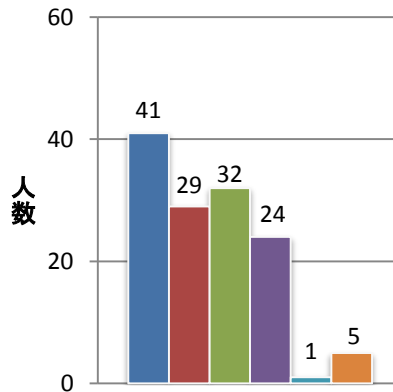
Q5 当組合の不満な点について自由にご記入ください。(複数回答可)



- 1. 小さい金融機関であり経営内容について不安がある。
- 2. 預金や融資の商品内容がよく分からない。
- 3. 投資信託や保険等の金融商品の品揃えに欠けている。
- 4. 1店舗で利便性に欠ける。
- 5. その他不満な点について自由にご記入ください。

■ 面倒 ■ 通帳がないので記録がわかりにくい ■ 常に預金金利を高く設定してほしい。(ネットバンクと同様それ以上) ■ 北陸銀行以外との振込が面倒 ■ 月末の支払い(振込)とかには使えず、貯蓄銀行として利用するしかない ■ 賃代料の自振が出来ない ■ 口座の出入が不便(キャッシュカードがない) ■ 限られた方で管理されており、閉鎖的なイメージがある ■ ネットで取引できない

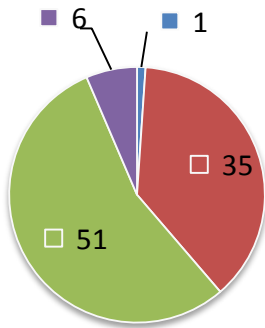
Q6 当組合と取引する判断基準についてお聞きします(複数回答可)



- 1. スピーディな対応が期待できる。
- 2. きめ細かなサービスが期待できる。
- 3. 何でも気軽に相談できる雰囲気がある。
- 4. 融資に積極的に対応してくれる。
- 5. いろいろな提案が期待できる。
- 6. その他

■ 医師会関係団体の口座振替に指定されている ■ 預金金利の高さ ■ 繰上返済に手数料が掛からない

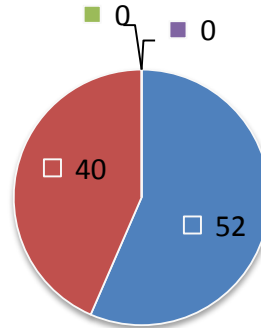
Q7 当組合の利用状況についてお聞きします。



- 1. メインバンクとして利用している。
- 2. 当組合と他の金融機関を同じ程度で利用している。
- 3. 医師会関係団体の口座振替だけ利用している。
- 4. その他

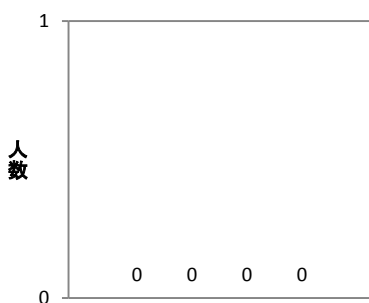
■ 医師会が指定しているから ■ 定期預金用口座 ■ 定期積金、普通預金、定期預金等利用

Q8 職員の窓口対応、電話対応についてお聞きします。



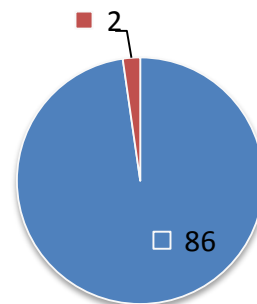
- 1. 満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. やや不満である。
- 4. 不満である。

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)。



- 1. 事務的で親切心がない。
- 2. 回答や事務処理に時間が掛かりすぎる。
- 3. 職員の商品知識や事務知識が不足している。
- 4. その他

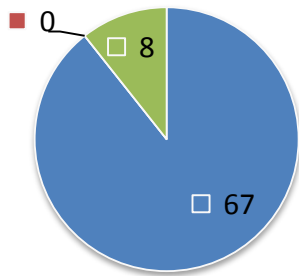
Q10 預金の商品内容(普通預金、納税準備預金、定期預金、定期積金)についてお聞きします。



- 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。

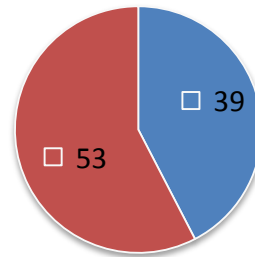
■ 一時払い年金 ■ 保険、国債等 ■ 家族向けのものも充実してほしい

Q 1 1 融資の商品内容についてお聞きします。



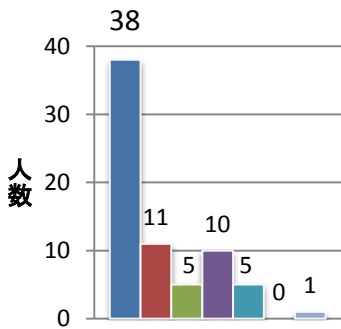
- 1. 現在の商品内容で満足している。
- 2. 商品を増やしてほしい。具体的な商品をご記入ください。
- 3. 無担保で借入できる枠を増やしてほしい。

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)



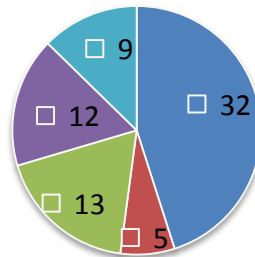
- 1. ある。
- 2. ない。

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. 賞与資金・納税資金
- 4. 住宅ローン
- 5. マイカーローン
- 6. 教育ローン
- 7. その他

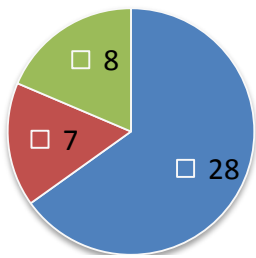
Q 1 4 他行も含め融資の取引がある方にお聞きします。借りられた決め手は何ですか。



- 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

■昔からのつきあい ■医師信組を知る前だった ■リクエストしてから提案頂くまでの時間、対応が早かった ■特に考えもなく ■近くで、細かい対応(集金時)に便利 ■メインバンクとしているから

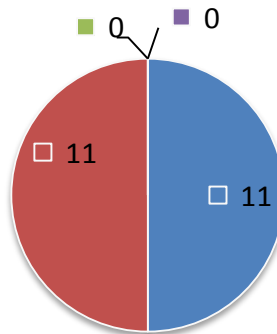
Q 1 5 他の金融機関でご融資の取引がある方にお聞きします。



- 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。

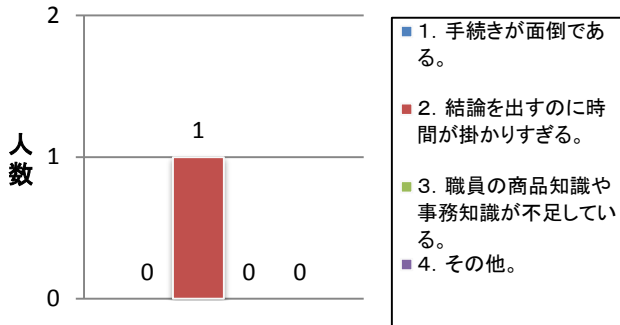
■借換を検討していない ■借換が面倒 ■今後のことはわからないが、現状維持でいく ■医療福祉機構なので金利が高くても借換出来ない ■借入条件は医師信組が良いが、個人や医療法人での借入ではない為、やむを得ず融資取引を続けている ■残金少ないので借換するほどでもない

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。

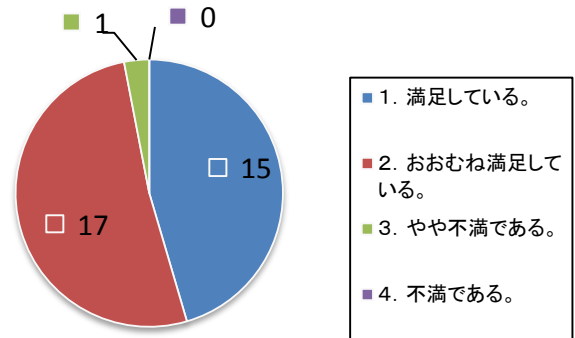


- 1. 満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. やや不満である。
- 4. 不満である。

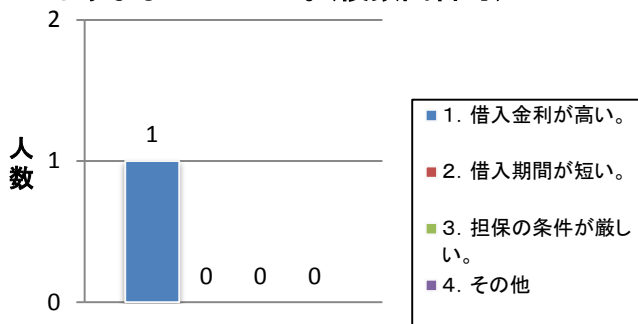
Q 17 Q16の質問で(3)(4)とご回答の方にお聞きします。当組合のご融資に対するご不満の内容・出来事はどのようなものでしたか。(複数回答可)



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)



■教育ローンでの金利

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。

- いつも良くしていただいている。ありがとうございます。
- 人からお金は借りない事です。
- 50周年記念コンサートは大変良かったが、お菓子の配り方に工夫が必要かも。何人かのおばちゃんが、大きなバッグの口を開けてザーツとたくさんのお菓子をさらえて入れてアツというまになくなってしまった!!ビックリ!!
- 相続税対策の商品を詳しく知りたい。
- キャッシュカードを発行出来るようにしてほしい。
- 満足しております。
- 加入間もないので、まだ良くわかっていませんが今後ともよろしくお願いします。
- 家族名義での積立て又は孫名義の積立が出来ればいい、高金利で。
- 特に不満、意見はありません。
- 健全経営を続けてください。アンケートしないで自分で考えてください。
- 引き続き、よろしくお願いいたします。