

平成28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。

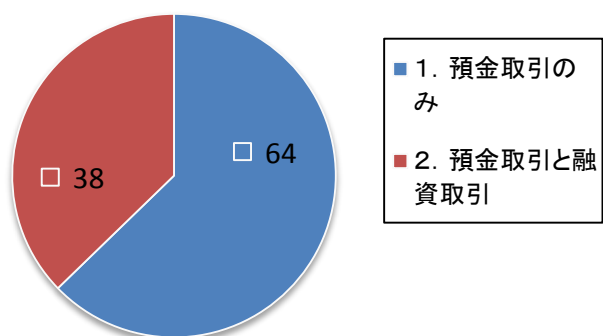
先生方からいただきましたアンケート結果は、貴重なご意見として今後の当組合の施策に活かしてまいります。

- | | |
|----------------|----------------------|
| 1. 調査実施時期 | 平成28年8月8日(月)～9月1日(木) |
| 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 |

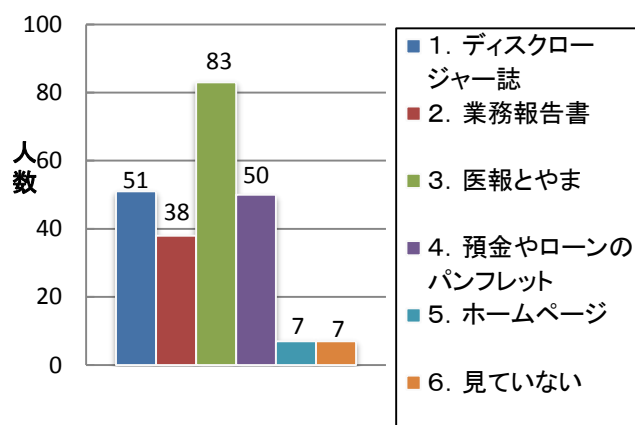
	対象者(人)	内回答者(人)	回答率
開業医	100	75	75.0%
勤務医	50	27	54.0%
計	150	102	68.0%

(単位:人)

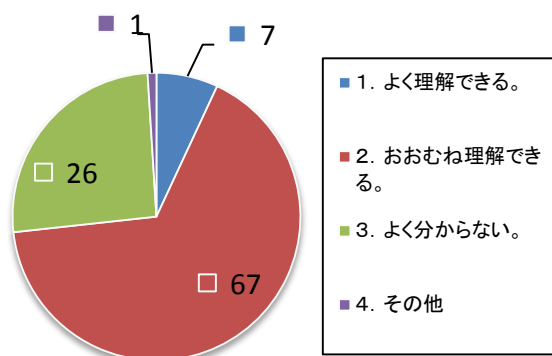
Q1 現在ご利用いただいておりますお取引の内容についてお聞きます。



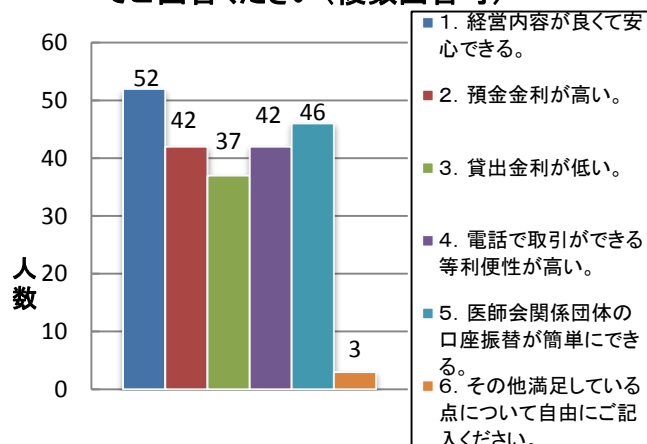
Q2 当組合の資料でご覧いただいているものをご回答ください(複数回答可)



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。

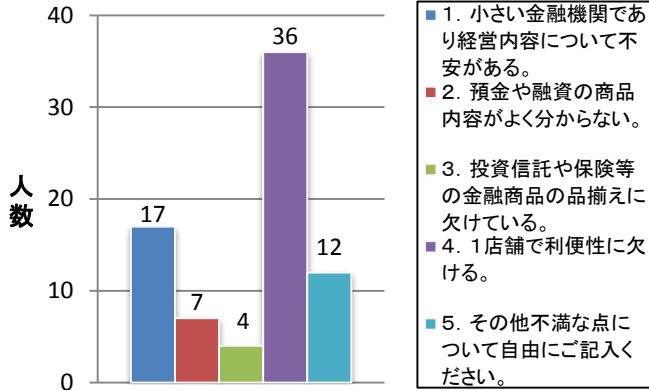


Q4 当組合の満足している点についてご回答ください(複数回答可)



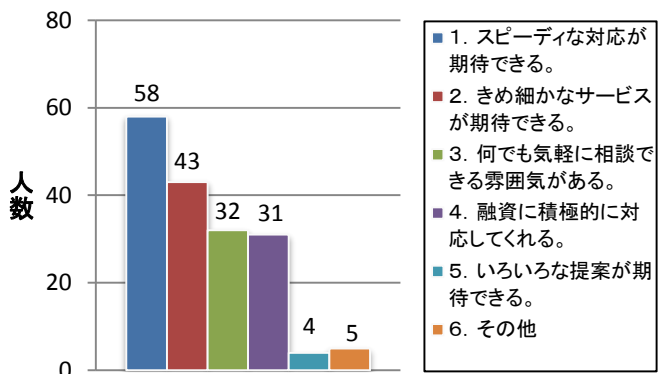
■融資のハードルが低い ■贈与定期積金等の提案、実施に感謝している ■職員の方の対応が大変良い

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)



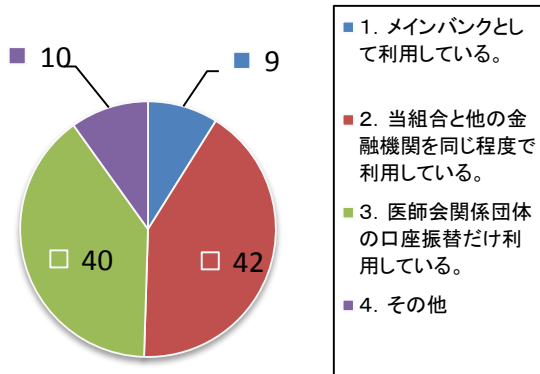
■金利が高い ■不透明、あやしい ■キャッシュカード、ATM、通帳等がなく、リアルタイムで残高照会出来ない。ネットで取引出来る様にしてほしい ■慣れていないこともあり入金、出金が不便 ■通帳がない ■口座の出入りが分かりにくい ■入出金がやや不便 ■開業時融資してくれなかった ■定期積金の残高がわからない。毎月普通預金から定期積金へ振替の案内がくるが、残高の総額が分からない案内は意味がない ■店頭に行くと、とても静かで気を使うことが多い ■出入りが不便なため、預金専用になっている ■出金の手続きが面倒

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)



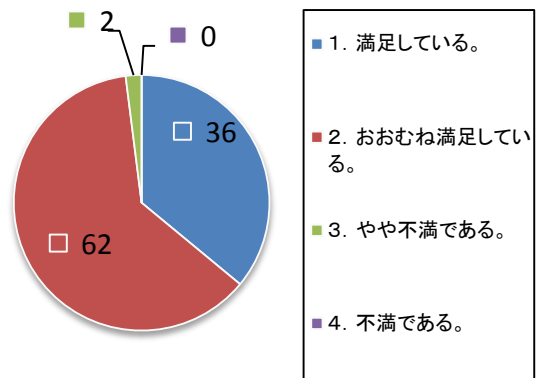
■電話で相談しやすい雰囲気 ■預金の際、集金してくれる ■医師だけの組合なので、周りを気にしないで良い。(他の銀行だと知人などに会う) ■金利が他より良い ■医師会関係等の決済に利便性が良い

Q7 当組合の利用状況についてお聞きします。

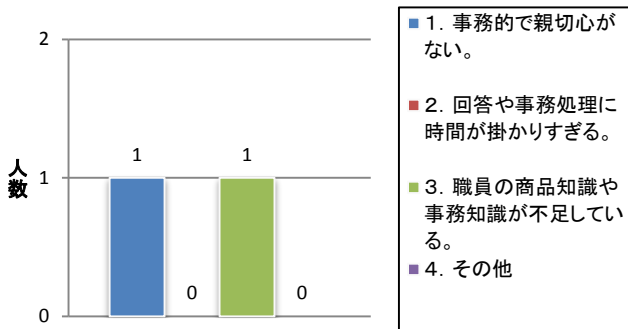


■当組合3:他7 ■メインバンクから毎月定額預金している ■今は預金のみ(少額) ■普通預金のみ

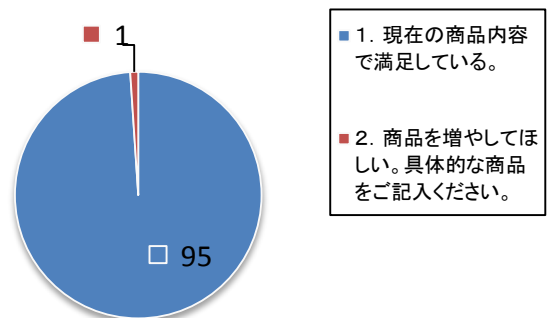
Q8 職員の窓口対応、電話対応についてお聞きします。



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)。

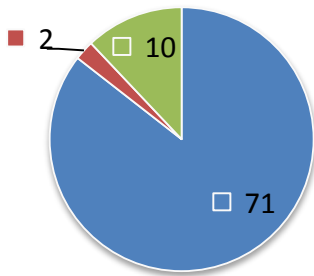


Q10 預金の商品内容(普通預金、納税準備預金、定期預金、定期積金)についてお聞きします。



■節税対策になるもの

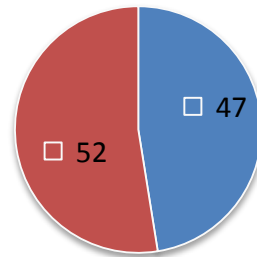
Q 1 1 融資の商品内容についてお聞きします。



- 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。

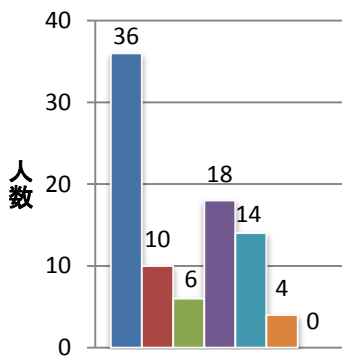
■アパートローン ■20～25年固定金利の住宅ローン。利率によっては、借換できる。

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。

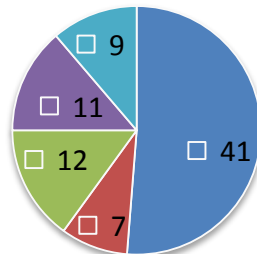
Q 1 3 他行も含めご利用されている借入の商品はどのようなものですか。(複数回答可)



- 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

■介護事業(医院以外の)開業資金

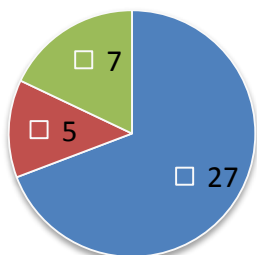
Q 1 4 他行も含め融資の取引がある方にお聞きします。借りられた決め手は何ですか。



- 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

■無担保融資 ■義理 ■開業資金をすぐ貸してくれました ■当院への出入りが多い ■業者の紹介 ■住宅会社の勧め ■貴行が融資に応じてくれなかった ■取引をさせてほしいと何度も来られたので

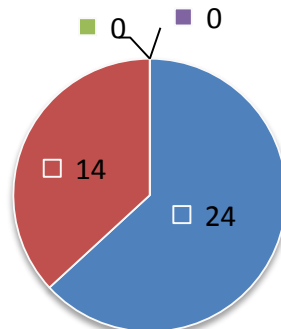
Q 1 5 他の金融機関でご融資の取引がある方にお聞きします。



- 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。

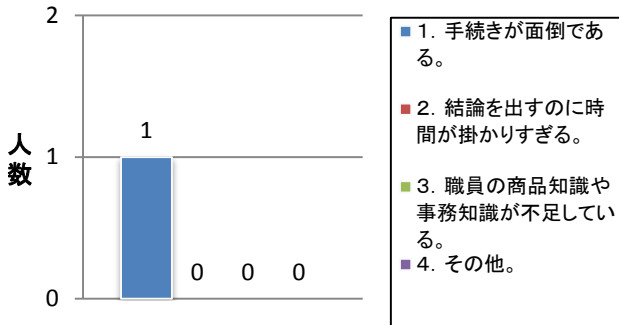
■他のサービスが充実 ■担保などのことで不満があり、もう借りないかな？と思う

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。

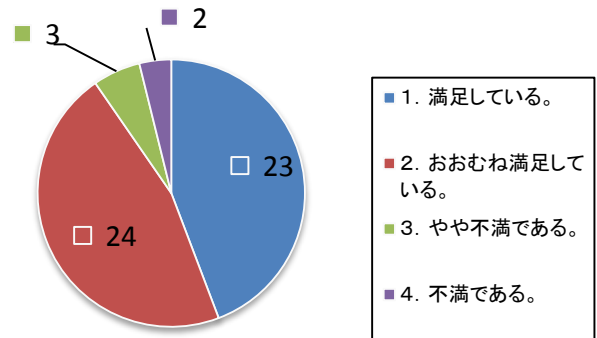


- 1. 満足している。
- 2. おおむね満足している。
- 3. やや不満である。
- 4. 不満である。

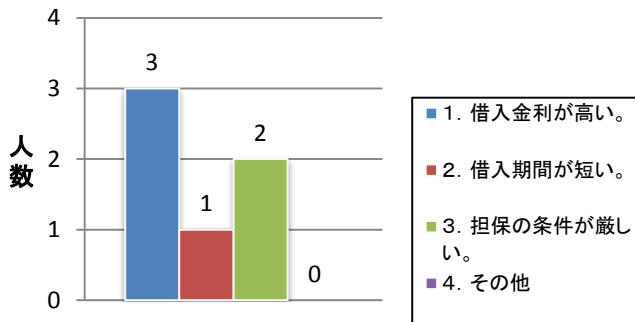
Q 17 Q16の質問で(3)(4)とご回答の方にお聞きします。当組合のご融資に対するご不満の内容・出来事はどのようなものでしたか。(複数回答可)



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 ■他行よりも住宅ローン金利が高い

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。

- ①個人的にはATMはいらないと思っています。②振込依頼をして、入金手続き後に写しが直ぐに送付されてきますが、通帳が無いのでFAX等で入金済みの連絡を出来ればすぐに欲しい。
- ATM等の大型設備を行うと、信用組合の経営に影響し、金利等への影響が生じ将来的に借入や預金金利が今より条件が悪くなるのではないかと危惧します。小さい信用組合だからこそ、徹底した内部留保を多く持つ経営を行って欲しい。
- ネット銀行のようにリアルタイムで残高照会、振込等が出来るようにすべき。ATMでの出金等に対応すべき。キャッシュカードの発行必要。
- ATMを多く広く、設置して欲しい。
- 国債長期金利10年がマイナス金利なので、もう少し金利を下げてください。勤務医時代に開業資金融資に非常に苦労しました。勤務医対象商品も必要。
- 住宅やマイカーローンでは、お世話になりました。
- 平素より、お世話になっております。今後とも宜しくお願い致します。
- 多店舗化は絶対ダメ。
- 銀行に比べて手続きが本当に楽です。
- 金利は安いし、手軽に借りられる。他行と併用しているが、賞与などは、貴行が最も便利。
- いつもお世話になり、とても感謝しています。早い対応にも感謝いたします。
- 柔軟な対応をして下さる事と安心感があります。
- 今度、マイカーローンを利用したいと思っています。