

# 令和元年度 顧客満足度アンケート 調査結果

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。令和元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 令和元年1月24日から2月14日まで

●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: 42.0%)

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	12	21	60	45	6	6	1	48		200
回答先	1	3	10	24	21	3	2	0	19	1	84

●金融機関を選ぶ際に着目する点は何ですか。 (複数回答可)

1. ローン金利が低い	62名	73.8%
2. 経営内容の良さ	50名	59.5%
3. 営業担当者が訪問してくれる	27名	32.1%
4. 窓口担当者、営業担当者の印象や雰囲気	25名	29.8%
5. 預金金利が高い	22名	26.2%
6. その他	3名	3.6%
〔 医師会等との連携、手続きが面倒でないこと、世間の信用・立地 〕		

●ローンを利用する時に着目する点は何ですか。 (複数回答可)

1. ローン金利、手数料	76名	90.5%
2. 担保、連帯保証人の有無	34名	40.5%
3. ローン審査の速さ	28名	33.3%
4. 長期間の借入れができる	28名	33.3%
5. 申込みの手軽さ	26名	31.0%
6. 営業担当者が訪問してくれる	24名	28.6%
7. ローンについて相談にのってもらえる	20名	23.8%
8. 生命保険(団信)が充実している	11名	13.1%
9. その他	1名	1.2%
〔 借入額の上限 〕		

●“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何ですか。 (複数回答可)

1. 特になかった	67名	79.8%
2. 申込時の書類が多いと感じた	9名	10.7%
3. 店舗まで出向くのが面倒であった	5名	6.0%
4. 審査承認を受けるまでの時間が長いと感じた	4名	4.8%
5. ローンの説明がわかりにくかった	0名	0.0%
6. その他	4名	4.8%
〔 団信がなかったこと、他機関にはない教育ローンの額の大きさ 過去の職員の対応が問題あった、店舗が少なく営業時間に行きにくいこと 〕		

●“いししん”をご利用してみて便利と感じたことは何ですか。 (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し	52名	61.9%
2. 医師会、大阪府医師協同組合との連携	45名	53.6%
3. 営業担当者による訪問	41名	48.8%
4. 銀行口座からの自動引落しで積み立てができる事	13名	15.5%
5. インターネットバンキング	11名	13.1%
6. FAXによる振込依頼	11名	13.1%
7. 他の金融機関、コンビニでのATM利用	2名	2.4%
8. 全国の提携信用組合ATMでの通帳記帳	2名	2.4%
9. その他	2名	2.4%
〔 小切手等当座預金残高不足の時に臨機応変に対応してくれる 低金利で長期のローンを組めること 〕		

●“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	64名	76.2%
2. ほぼ満足	16名	19.0%
3. やや不満	0名	0.0%
4. 不満	0名	0.0%
[ 礼儀正しく、約束の時間を守ってくれる タバコのおい ]		

●“いししん”の営業担当者についてお聞きします。

(1) 営業担当者は、お客様をご訪問していますか。

1. 訪問してくれる	63名	75.0%
2. 来たことがない	10名	11.9%
3. 担当者を知らない	4名	4.8%
4. 一度訪問して欲しい	0名	0.0%
[ 訪問は必要な時だけで良い、来てくださいと希望すればいつでも来てくれる 最近是用件がないので面識なし、新しい担当者にお目にかかりたい ]		

(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	72名	85.7%
2. 普通	7名	8.3%
3. 話したことがない	2名	2.4%
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何ですか。(複数回答可)

1. 迅速な対応	56名	66.7%
2. 情報提供	38名	45.2%
3. コンサルティング	16名	19.0%
4. 特になし	3名	3.6%
[ 今回、非常に迅速に対応していただけた 1年後に融資を依頼する予定です ]		

●関心を持っておられることは何ですか。(複数回答可)

1. 節税対策	38名	45.2%
2. 事業運営	31名	36.9%
3. 相続対策	19名	22.6%
4. 事業承継	16名	19.0%
5. その他	5名	6.0%
[ キャッシュレスに対応するハウツーを教えてほしい、教育ローン 融資の相談 ]		

●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。

[ これまでどおり石橋を叩いて渡らない堅実さが良い。  
 担当者がなれたところに転勤。しかたがないことだが残念。  
 通帳の記帳が一般の銀行ATMなどのできるようになれば有難い。記帳がしにくい。  
 長期高額ローンに団信付加で金利が安ければ最高。  
 現在、移転予定なので、連絡をとりたいがいつ頃連絡していいのかわからない。 ]