

## 令和2年度 顧客満足度アンケート結果

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2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3年1月22日から2月12日
- 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: 51.5%)

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	0	11	22	46	27	9	0	1	84		200
回答先	0	3	5	22	18	4	0	1	50	0	103

- 金融機関を選ぶ際にどこに着目されますか。 (複数回答可)

1. ローン金利が低い	82名	79.6%
2. 営業担当者が訪問してくれる	56名	54.4%
3. 経営内容の良さ	45名	43.7%
4. 窓口担当者、営業担当者の印象や雰囲気	45名	43.7%
5. 預金金利が高い	15名	14.6%
6. その他	3名	2.9%
[ 利用しやすさ、インターネットバンキングの扱いやすさなど。 利便性（窓口、近所に支店がある等）。 信頼できると考える所。 ]		

- ローンを利用する際にどこに着目されますか。 (複数回答可)

1. ローン金利、手数料	88名	85.4%
2. ローン審査の速さ	45名	43.7%
3. 営業担当者が訪問してくれる	44名	42.7%
4. 担保、連帯保証人の有無	40名	38.8%
5. 長期間の借入れができる	38名	36.9%
6. 申込みの手軽さ	36名	35.0%
7. ローンについて相談にのってもらえる	33名	32.0%
8. 生命保険（団信）が充実している	8名	7.8%
9. その他	0名	0.0%
[ なし ]		

- “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せんか。 (複数回答可)

1. 特になかった	89名	86.4%
2. 申込時の書類が多いと感じた	4名	3.9%
3. 審査承認を受けるまでの時間が長いと感じた	4名	3.9%
4. ローンの説明がわかりにくかった	2名	1.9%
5. 店舗まで出向くのが面倒であった	2名	1.9%
6. その他	1名	1.0%
[ 金利が高い。 医師会への入会。会費が高いので。 ]		

●“いししん”をご利用してみて便利と感じたことはございませんか。（複数回答可）

1. 営業担当者による訪問	66名	64.1%
2. 医師会費、医師国保保険料等の銀行口座自動引落とし	52名	50.5%
3. 医師会、大阪府医師協同組合との連携	43名	41.7%
4. 銀行口座からの自動引落としで積み立てが出来る事	19名	18.4%
5. インターネットバンキング	18名	17.5%
6. FAXによる振込依頼	16名	15.5%
7. 他の金融機関、コンビニでのATM利用	9名	8.7%
8. 全国の提携信用組合ATMでの通帳記帳	5名	4.9%
9. その他	1名	1.0%
〔 対応の早さ。 〕		

●“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	86名	83.5%
2. ほぼ満足	16名	15.5%
3. やや不満	1名	1.0%
4. 不満	0名	0.0%
〔 丁寧に対応して頂いております。 担当者の中にタバコ臭い方がいらっしゃいます。 マスクは鼻が出ていたので、気になりました。本人にはお伝えしましたが、ウレタン型は小さいのだと思います。コロナがあるので不織布のマスクでお願いしたいです。 〕		

●“いししん”の営業担当者についてお聞きします。

(1) コロナ禍におけるご訪問についてお答え下さい。

1. どちらでもかまわない	51名	49.5%
2. 今まで通り訪問して欲しい	38名	36.9%
3. 訪問は控えて欲しい（ご郵送やお電話で対応）	13名	12.6%
〔 従業員報酬等、新札の必要があり、お願いしたいと思います。 電話でもOKです。 感染対策のうえ。 通常は郵送・電話でお願いしたいですが、融資等大切な時は訪問していただいた方がいいのでは。 年末年始、電話での対応をして頂きましたが、問題もなくよく理解出来ました。 訪問自粛はやや過剰反応のように思います。 アポイントがあればOK。 当院で三密をさけており、換気も十分にできていると考えている。営業担当も同等のことをしてもらえれば問題はない。 患者様のいない時間帯に時間指定させて頂きます。 〕		

(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	93名	90.3%
2. 普通	10名	9.7%
3. 約束を守らない	0名	0.0%
4. 話したことがない	0名	0.0%
〔 行き違い等ありますがその度に迅速に丁寧な対応をして頂いております。 お約束の時間をきちんと守って下さいますし、事務処理も正確で早いです。 迅速にご対応頂いております。 〕		

(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. 迅速な対応	55名	53.4%
2. 情報提供	46名	44.7%
3. 特になし	23名	22.3%
4. コンサルティング	15名	14.6%

知らないことばかりですので今後共アドバイスよろしくお願い致します。  
情報提供、迅速な対応されている。  
今後ローンを組む折に色々な角度からの情報を教えて欲しいと思います。  
多忙で手続き等を忘れていたことがあるため、適宜連絡を入れてほしい。  
この状況下で有意義な情報提供を希望します。

●関心を持っておられることはございませんか。(複数回答可)

1. 事業運営	44名	42.7%
2. 節税対策	34名	33.0%
3. コロナに関する資金対策	30名	29.1%
4. 相続対策	18名	17.5%
5. 事業承継	10名	9.7%
6. その他	3名	2.9%

(生命)保険・オートローン・近隣の土地取得について

●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。

低金利のフリーローンがあればよいです。  
コロナ禍の中、不安定な職種ですので、よろしくお願い致します。  
ネットバンキングが夜間、休日も利用できるようになって欲しいです。  
いししんさんにはお世話になっています。医師会、協同組合との連携も信用に通  
じるもので対応も安心出来ます。  
他の信金等より対応が早くて助かった。  
ささいな事ですが、巡回のついでがあれば両替の対応をお願い出来ればと。  
近々オートローンをお願いしようと考えています。どうぞよろしくお願い致します。