

お客様アンケート実施結果の報告

平成 23 年 12 月吉日

当組合では、より一層お客様にご満足いただけるサービスを提供致したく、今年 8 月に第 2 回目のアンケートを実施致しました。

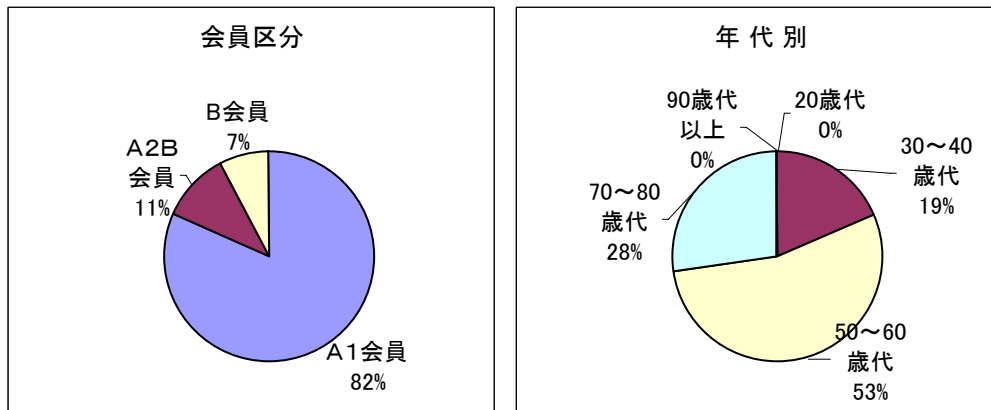
今回は、組合員の先生方の他、まだ組合にご加入されていない先生方にもご協力頂きました。ご協力頂きました先生方には厚く御礼申し上げます。先生方から頂きました、貴重なご意見、ご要望を真摯に受け止め、より一層ご信頼いただける信用組合となるべく、今後の経営に活かしてまいります。

つきましては以下の通り、アンケート結果と代表的なご意見、ご要望をご報告させていただきます。

◆ 実施期間 平成 23 年 8 月 26 日～9 月 30 日

◆ 対象者及び人数 埼玉県医師会々員 5,909 人

◆ 回答者数 177 人 (回答率 3.0%)
(内、組合員 140 人 非組合員 23 人 未回答 14 人)

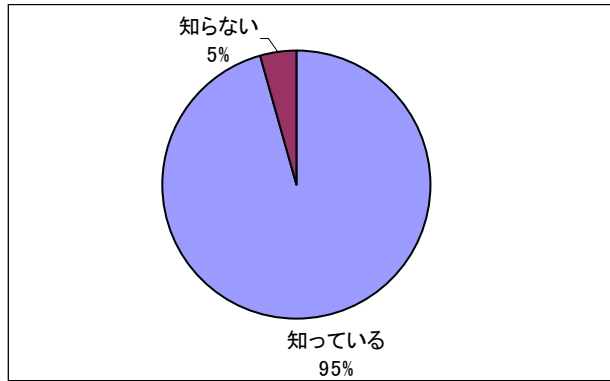


◆ 実施結果
詳細別紙

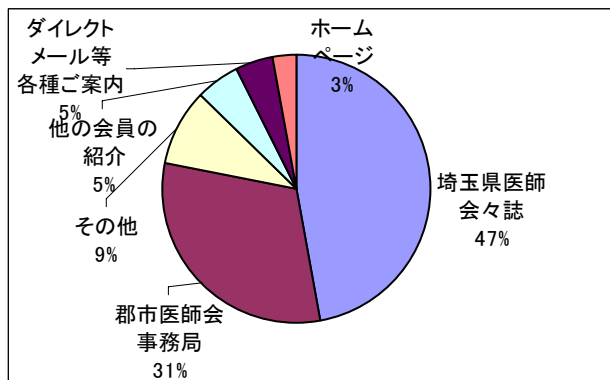
【実施結果】（一部複数回答または未回答あり）

1. 当組合を御存知ですか。

【回答数 176】



2. 1の質問で「知っている」とご回答された方にお伺いします。何でお知りになりましたか。【回答数 188】

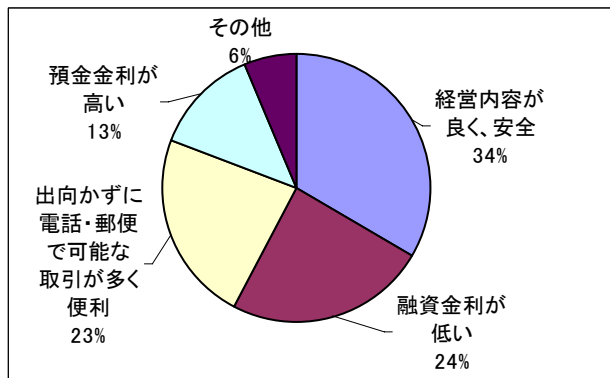


<その他の内容>

- ・ 父親（先代）より
- ・ 医師会入会時
- ・ 開設時建設業者

3. 当組合の利用するメリットは何だとお考えですか。

【回答数 255】

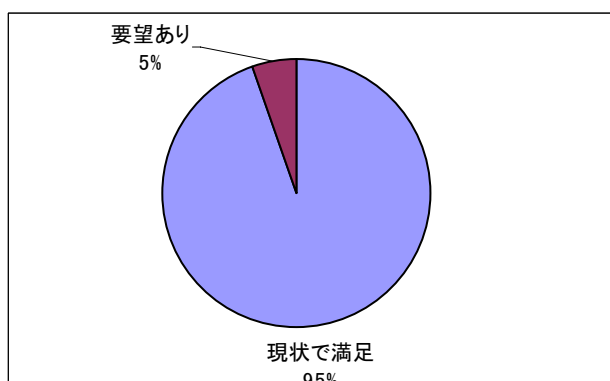


<その他の内容>

- ・ 少しだけお金が貯まる
- ・ インターネットバンキング
- ・ 融資を受けたいと思ったが、却下されたためメリットがない
- ・ 特になし
- ・ よく解らない

4. 預金商品の内容についてお伺い致します。

【回答数 152】

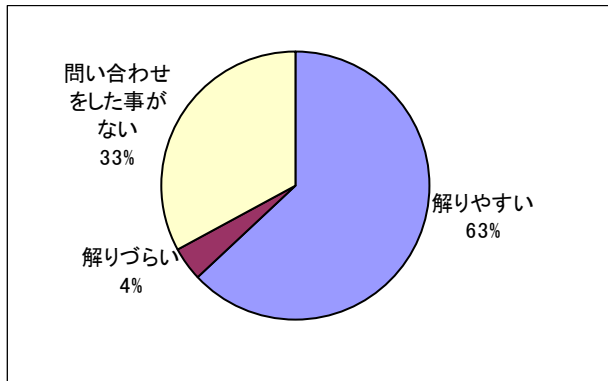


<要望ありの内容>

- ・ もっと金利を高くしてほしい。
- ・ キャンペーンとかで金利を高くする時があっても良いのでは。
- ・ 定期預金も含めた残高を定期的に知らせてほしい。

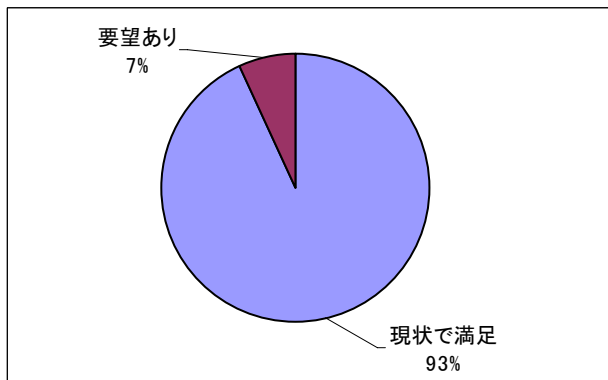
5. 預金の問い合わせに対する回答についてお伺い致します。職員の回答・説明は、解りやすいですか。

【回答数 170】



6. 融資商品の内容についてお伺い致します。

【回答数 143】

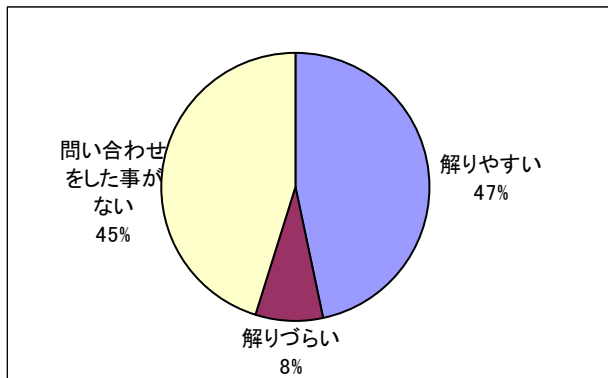


<要望ありの内容>

- ・ 学資ローンを希望
- ・ 断られました。
- ・ 内容はともかく、組合員であれば、ほぼ無条件で（無担保、無保証人等）で融資を受けられる商品が欲しい。
- ・ 金利をもっと低くして欲しい。
- ・ アパートローンを作って欲しい。
- ・ 借換ローンをもっと借換えやすくして。

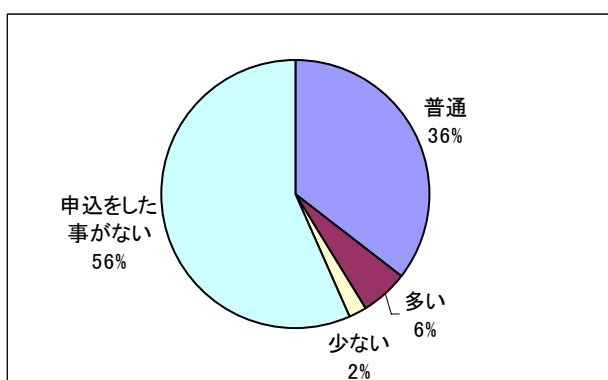
7. 融資の問い合わせに対する回答についてお伺い致します。職員の回答・説明は、解りやすいですか。

【回答数 152】



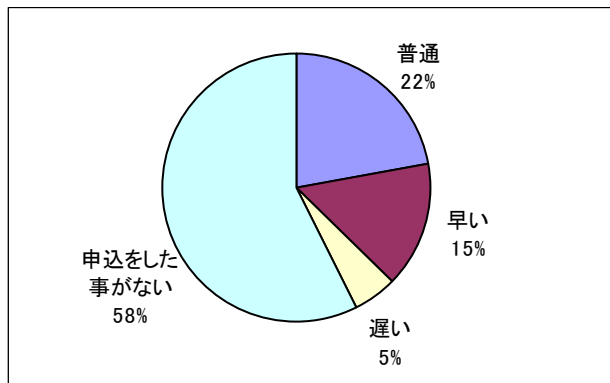
8. 融資申し込みの際、提出書類の種類は多いですか、少ないですか。

【回答数 152】



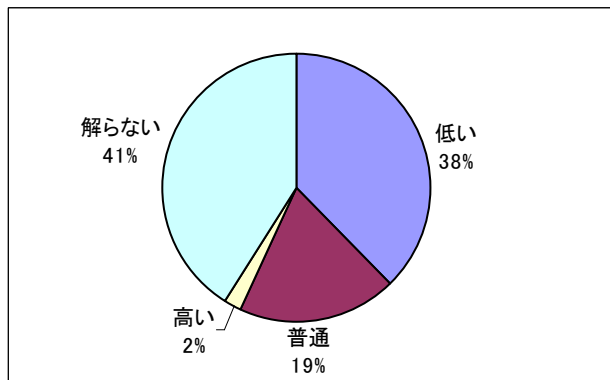
9. 融資申し込みから、融資決定に至るまでの期間は遅いですか、早いですか。

【回答数 153】

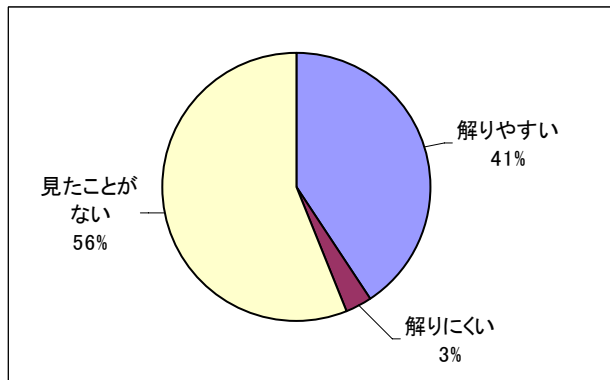


10. 融資金利は、他金融機関と比べて如何ですか。

【回答数 153】



11. ホームページ・ダイレクトメール等についてお伺い致します。解りやすいですか。 【回答数 153】



<解りにくいの内容>

- ・ 他行に振込もうとしたが、入力できず取りやめた。(インターネットバンキング)
- ・ もう少し具体例を入れて欲しい。
- ・ ダイレクトメールが多すぎて、たぶん見ないで捨てていると思う。

<その他のご意見・ご要望>

- ・通帳がない事、記帳できない事が不便。カード(クレジット)の引落しが出来ない事、他行への振込みができない事
2本立ての金融機関が必要になる。1本化できない。
- ・預金通帳があった方が管理しやすい。
- ・県民健康センターにキャッシュディスペンサーがあると良いと思う。
- ・インターネットバンキングで過去の取引を見る時、半年分位のものも見られると良いと思います。(最大1年位)
- ・インターネットから他人の口座に振り込める様に。できれば手数料無料で。
- ・定期預金もインターネットバンキングで行えると良い。定期残高照会も。

- ・以前に融資の申込をお願いした際の対応がひどかった。職員の個人差もあるのでしょうか…。当然ですが、他行にお願いする事になりました。
- ・融資申し込みから決定までの期間が長すぎる。何だかんだと書類提出がうるさい！他銀行は、面倒な書類は不要で決済が早い。したがって利用する予定がない。
- ・今、借換を検討してもらっている最中です。
- ・現在の状況はわからないが、数年前に融資を受けようとしたところ、担保など、そろえる書類が銀行なみに多く取りやめた事有り。医師会員が借りるのにこれでは医師信用組合は何のためにあるのかと思った。5千万円ぐらいまでは担保なしにすべき。

- ・2万円の出資で毎年1,280円も頂きありがたいのですが、出資金を増やすことは出来るのでしょうか？
- ・外貨宅配サービスの手数料について教えて下さい。(32種の外貨内容と)
- ・近くにないので不便なので、他銀行での取引しております。医師信用組合は医師を中心とした融資で経営内容が良く、安全安心なのですが、あちこちがないのが残念です。
- ・新規開業から医師会入会まで相当期間があるので、他の銀行等との取引が主になってしまいました。
- ・理事が固定化している。人事の刷新を計るべき。
- ・アンケートの内容はおかしくないですか？選択肢も不備。もっと考えてほしい。
- ・大変お世話になり、有難く思っております。・現在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。

今回、アンケートにお寄せ頂いた貴重なご意見・ご要望は、早速組合内で検討協議し、その結果についてはホームページ上にてご回答させて頂く予定でございます。