

2023年度 お客様アンケート集計結果 I

1

お客様はどのように感じているか？

アンケートの実施方法

▶ 目的

- ①2021年度のアンケート実施以降の活動および成果の検証
- ②現状の顧客ニーズ（傾向）の把握
- ③第5次中期経営計画』初年度における顧客ニーズの基礎的データの収集

▶ 実施方法

- ・対象者 組合員（A・B・C会員／個人） R5.6月末現在 3,020名
- ・実施時期 7月～8月
- ・実施方法 郵送によるアンケート、回答は記名式
- ・回答者への御礼 アンケート回答者には、クオカードを進呈

アンケートの主な項目

(個別質問29問、自由記述1問、合計30問)

- ▶ 組合および組合活動に対する認知度 11問
 - ・ 組合の基本的な活動、ホーム・ページに関する項目等
- ▶ 顧客満足度（業務に関する） 6問
 - ・ 預金取引、融資取引
- ▶ 顧客満足度（職員の対応に関する） 6問
 - ・ 窓口対応、電話対応、外訪先、良い点・悪い点
- ▶ 組合の新しい取り組みに対する浸透度合い 5問
 - ・ キャンペーン、付随業務等
- ▶ その他、組合に期待すること、自由記述等 2問

アンケート回答の集計

▶ 回答総数

・ 1,132通（回収率37.5%） R5.10.31現在

C会員13 家族7 無記名他12

▶ 回答者の内訳

・ A会員759通（67%） B会員341通（30%） その他32通（3%）

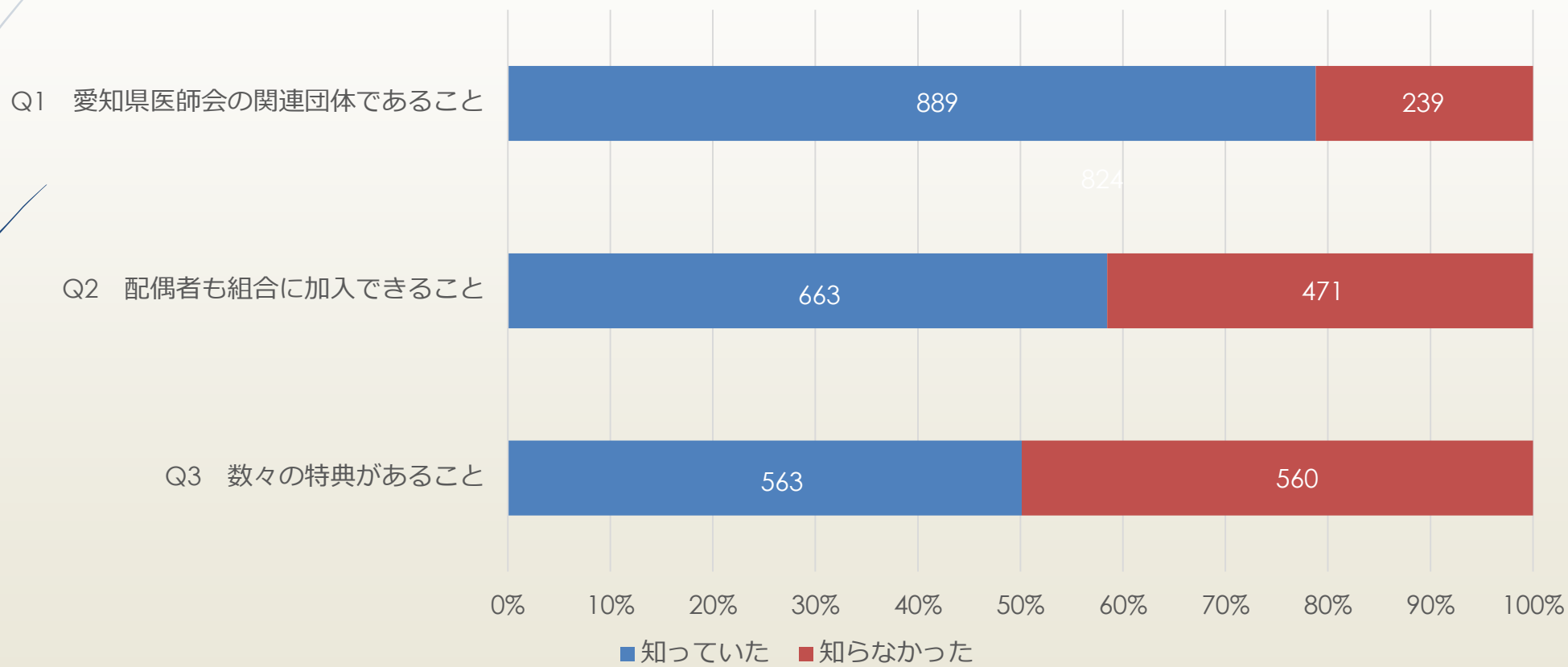
▶ 回答者の年齢層

年齢層	アンケート回答者(人)	割合	組合員全体(個人)	割合
20代～30代	38人	3%	176人	4%
40代～50代	337人	30%	1,283人	31%
60代～70代	632人	56%	2,200人	54%
80代以上	113人	10%	431人	11%
合計	a 1,120人	100%	b 4,090人	100%

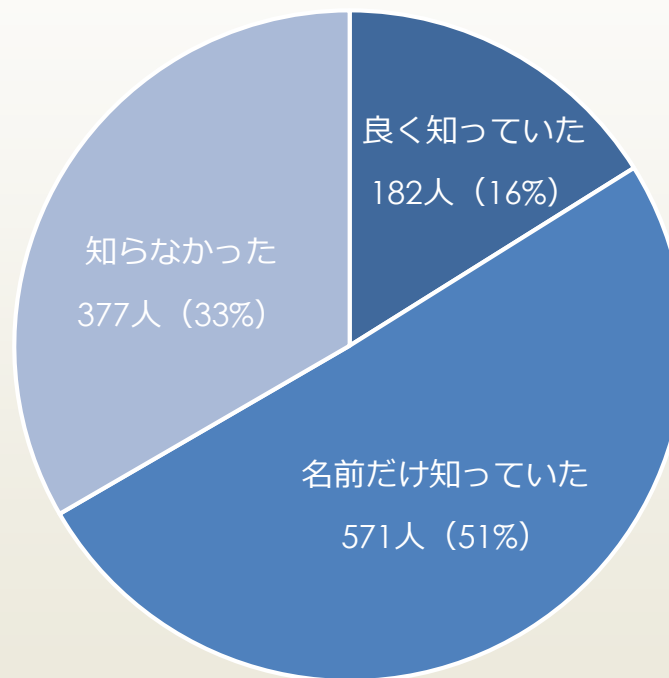
※回答者の年齢構成は、組合員全体の年齢構成とほぼ同じ比率となった。 $a/b = 27.4\%$

愛知県医師信用組合について、知っていたこと

Q1-3

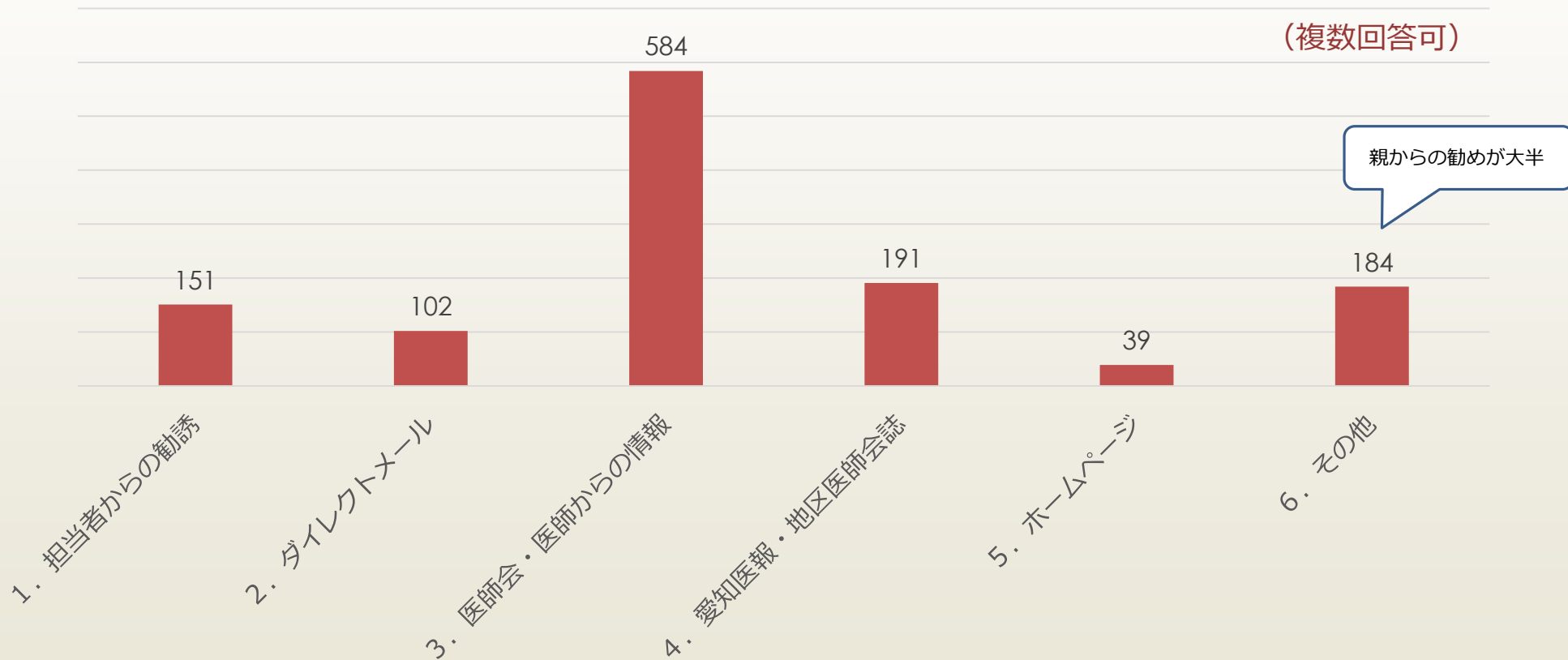


愛知県医師信用組合との取引を始めるまでに、 組合のことを知っていたか？ Q4

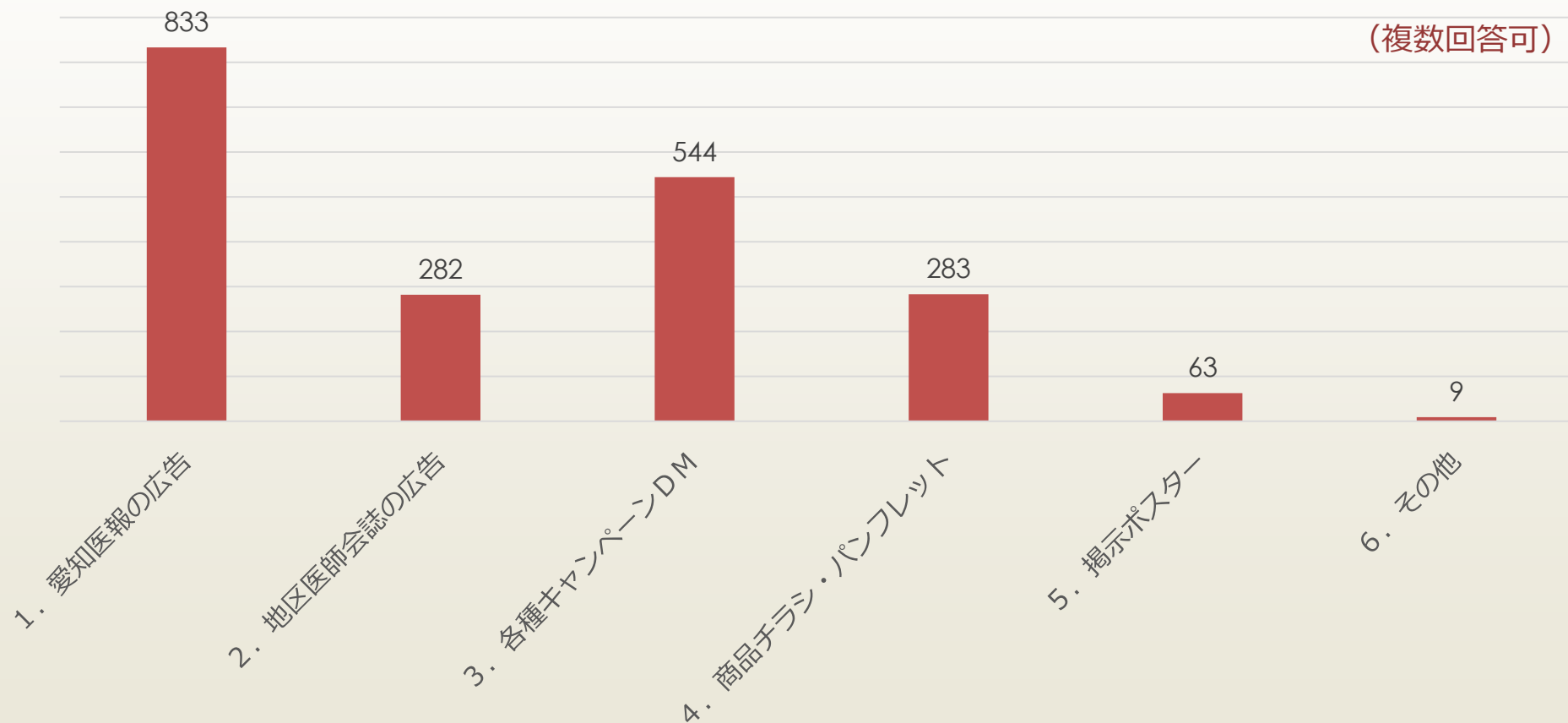


「良く知っていた」、「知っていた」を合わせて、67%

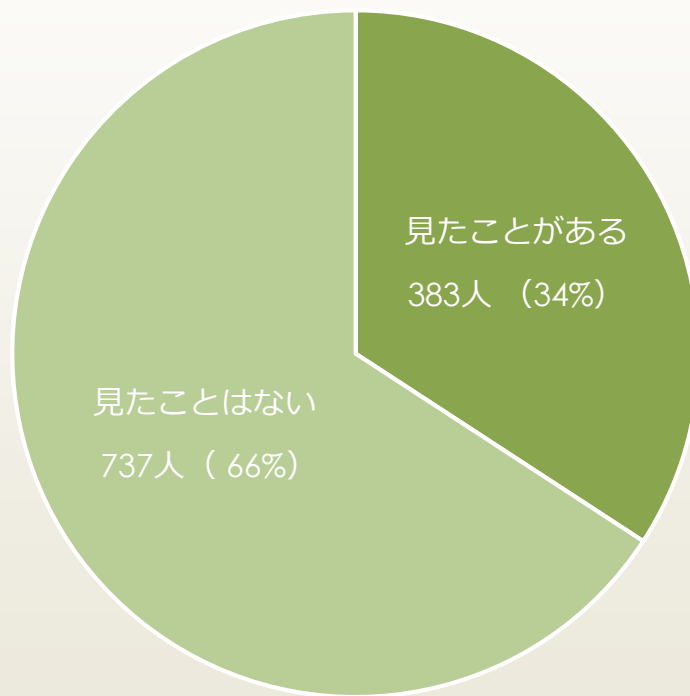
愛知県医師信用組合との取引を始めたきっかけは何だったか？ Q5



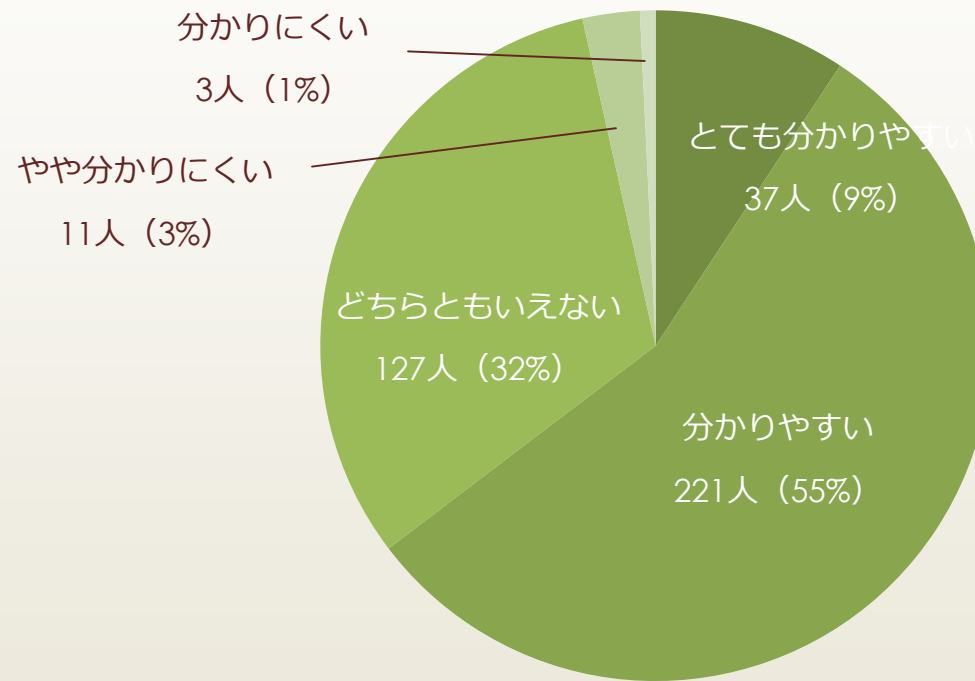
愛知県医師信用組合の資料で見たことがある資料は何か？ Q6



愛知県医師信用組合のホームページを見たことがあるか？ Q7



愛知県医師信用組合のホームページの見やすさ 分かりやすさの印象は？ Q8

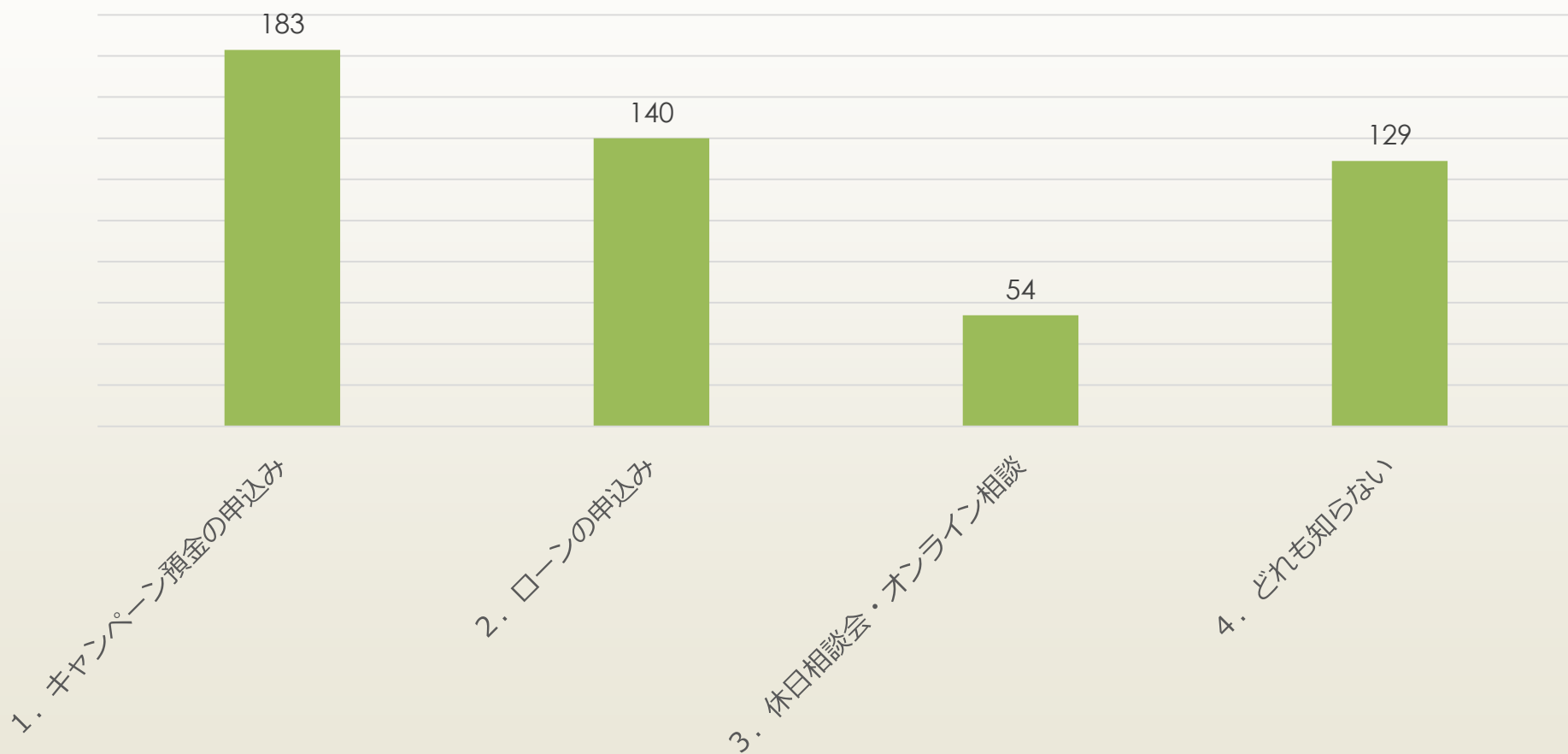


「とても分かりやすい」「分かりやすい」を合わせて64%

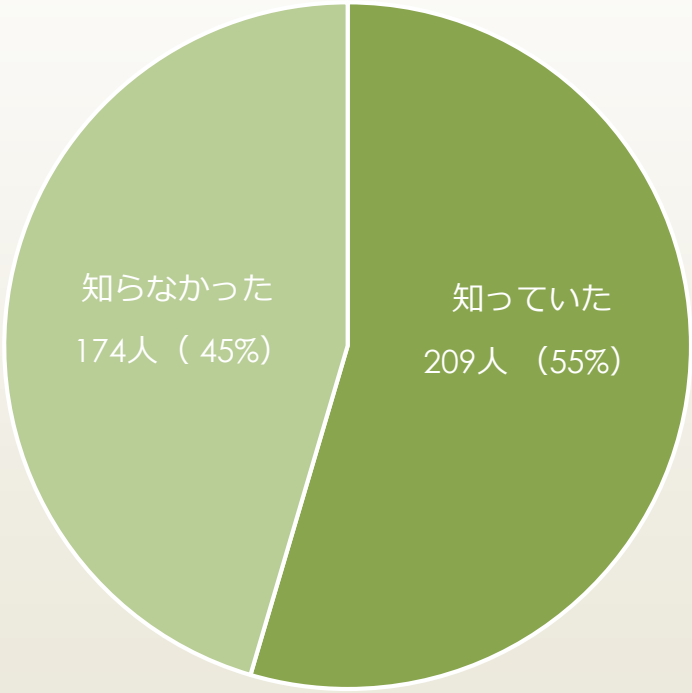
ホームページの閲覧はどんな媒体で見るか？ (HPを見たことがある方 / 383人) Q9



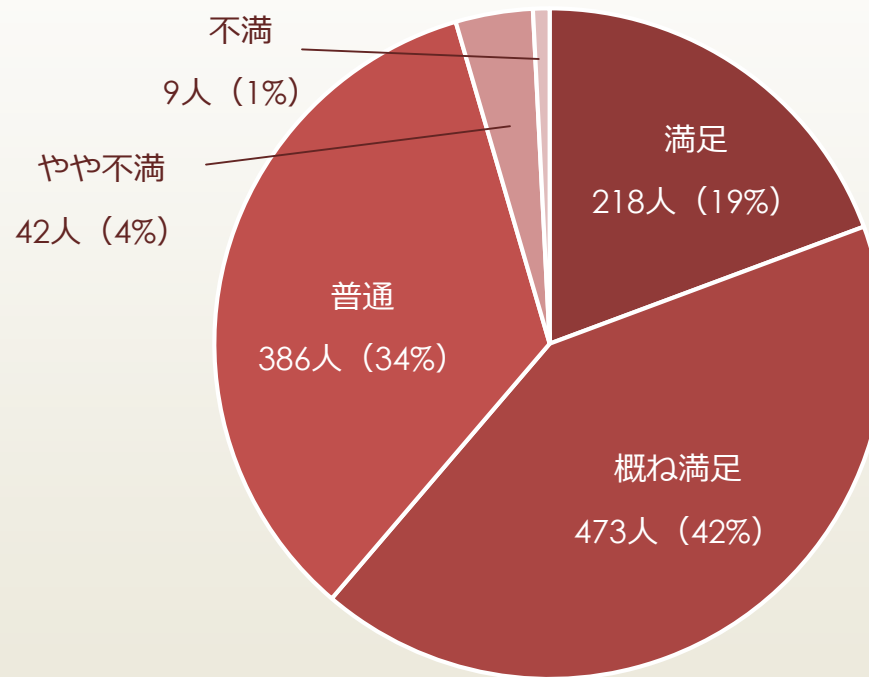
ホームページでできることをご存じですか？ (HPを見たことがある方／383人) Q10



ホームページ「お問合せフォーム」から各種のお問合せができることを知っているか？ (HPを見たことがある方 / 383人) Q11

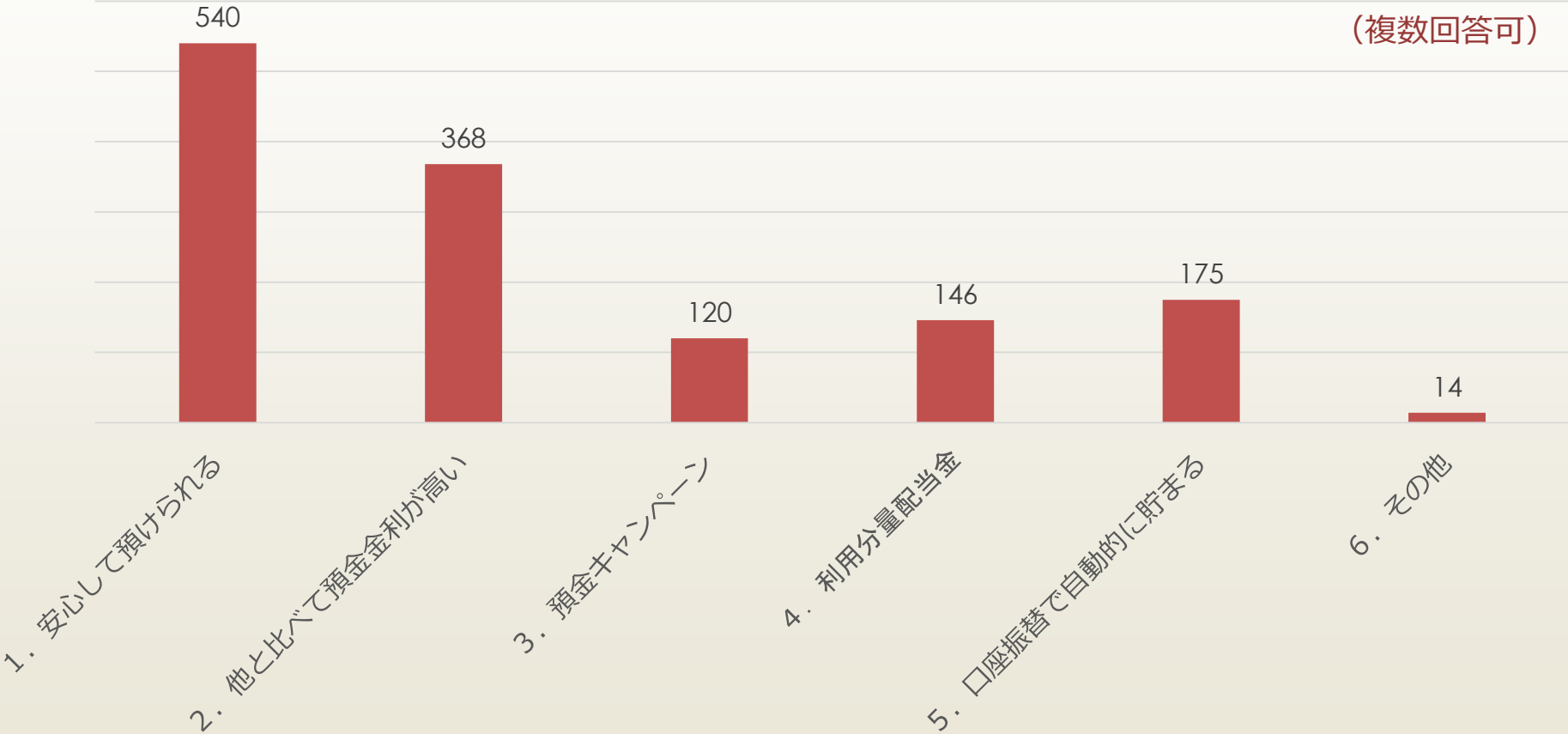


愛知県医師信用組合の預金取引について満足しているか？ Q12

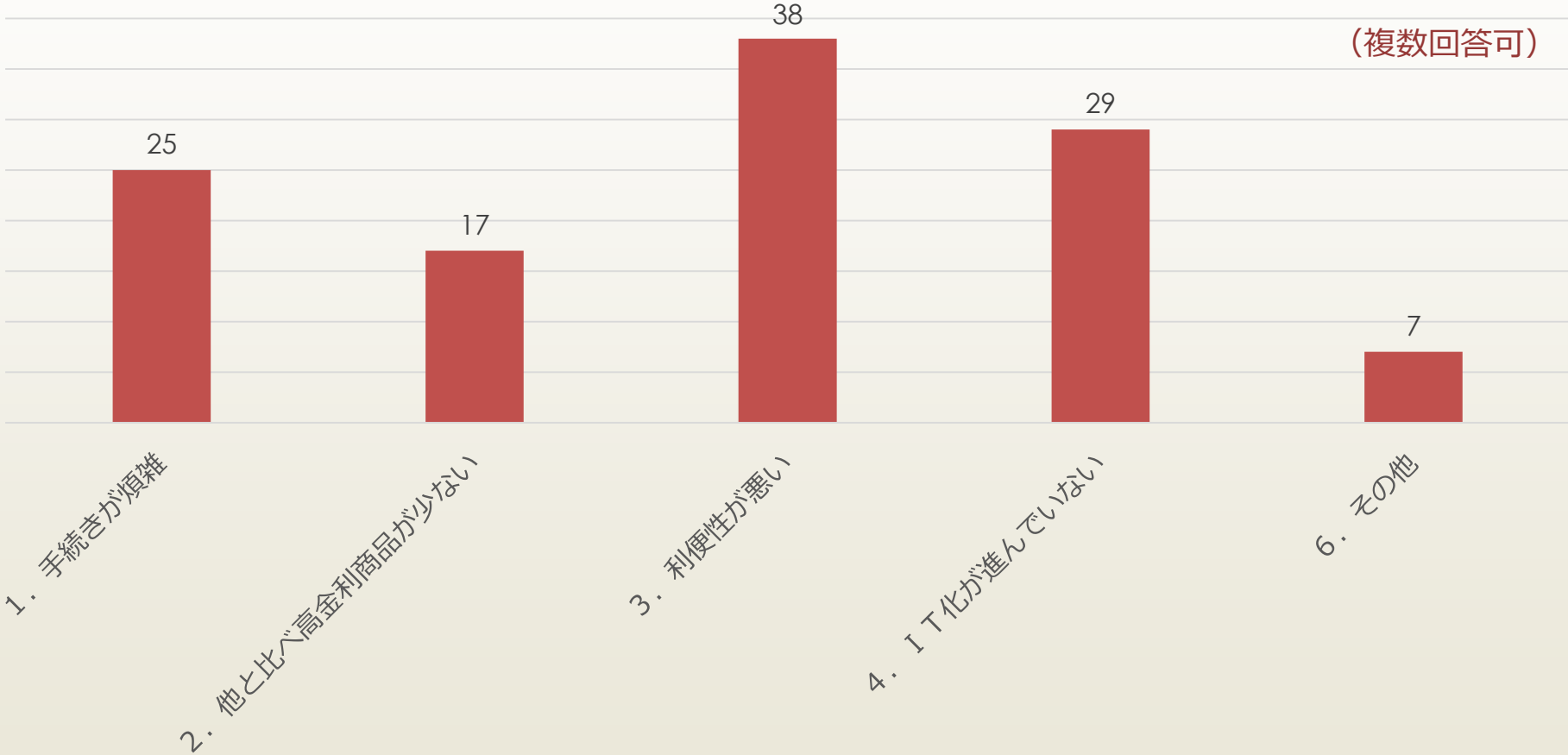


「満足」「概ね満足」を合わせて61%、「不満」「やや不満」を合わせて5%

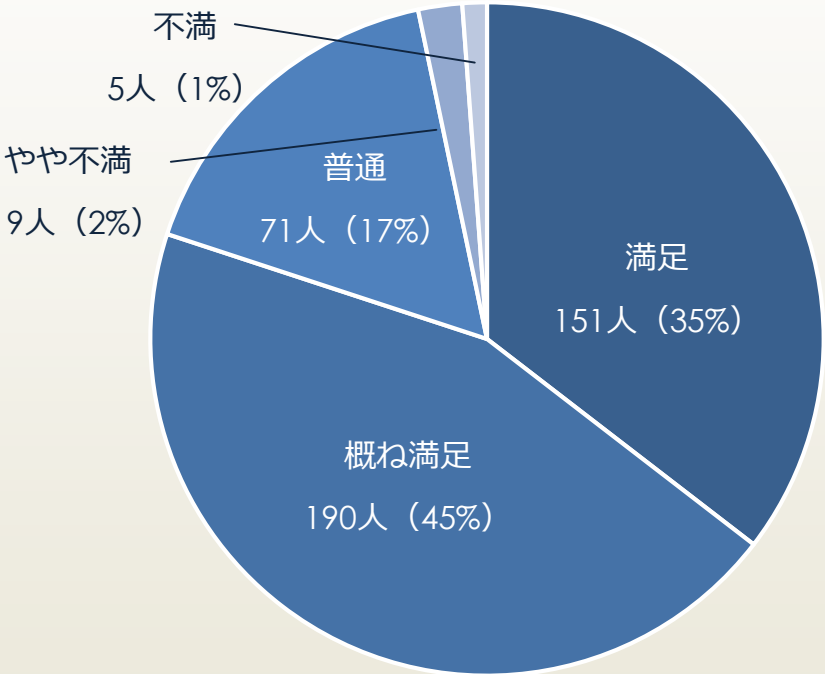
預金取引のどのような点にメリットを感じるか？ (満足、概ね満足の回答者/691人) Q13



預金取引のどのような点に不満を感じるか？ (不満、やや不満の回答者/51人) Q14

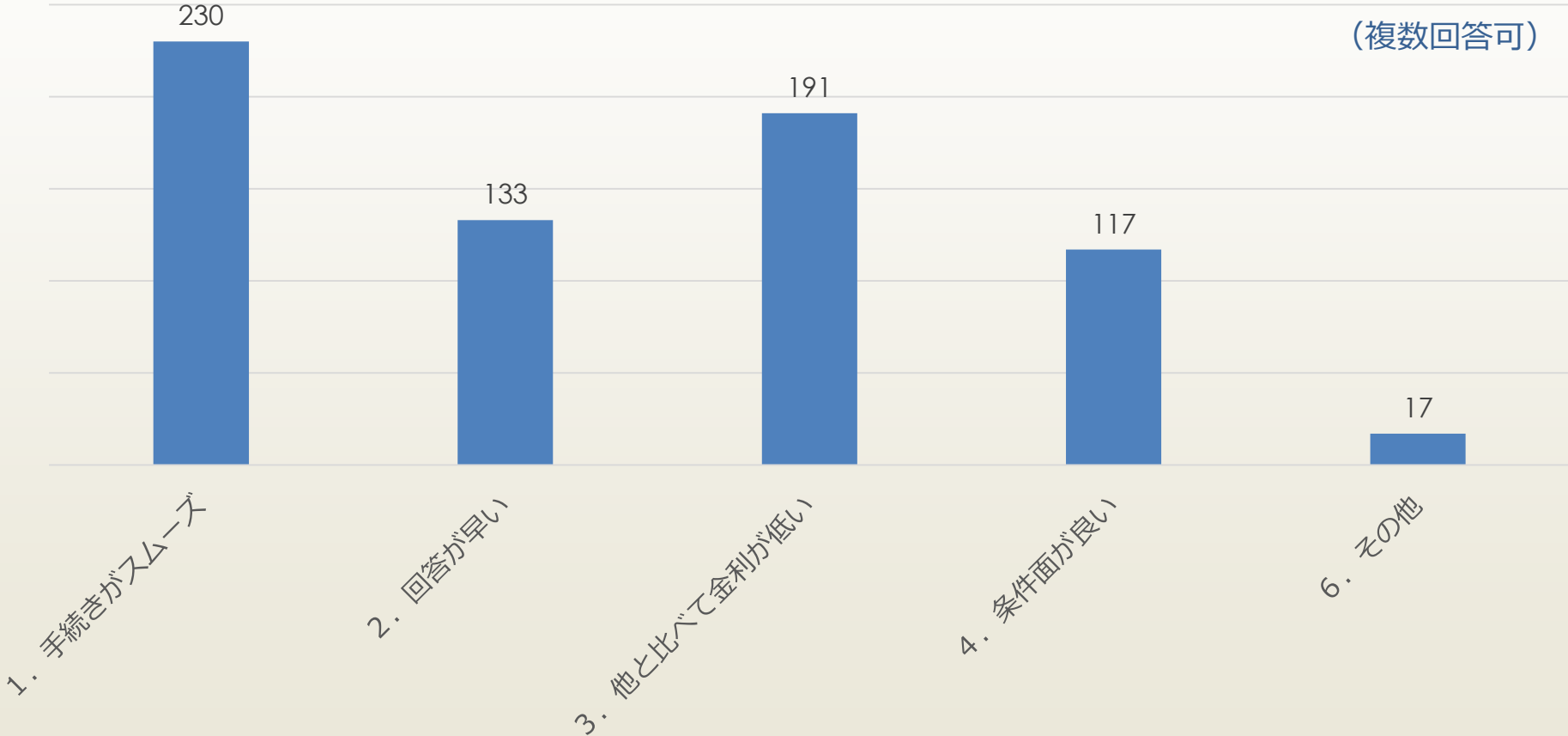


愛知県医師信用組合の融資の対応に満足しているか？ Q15

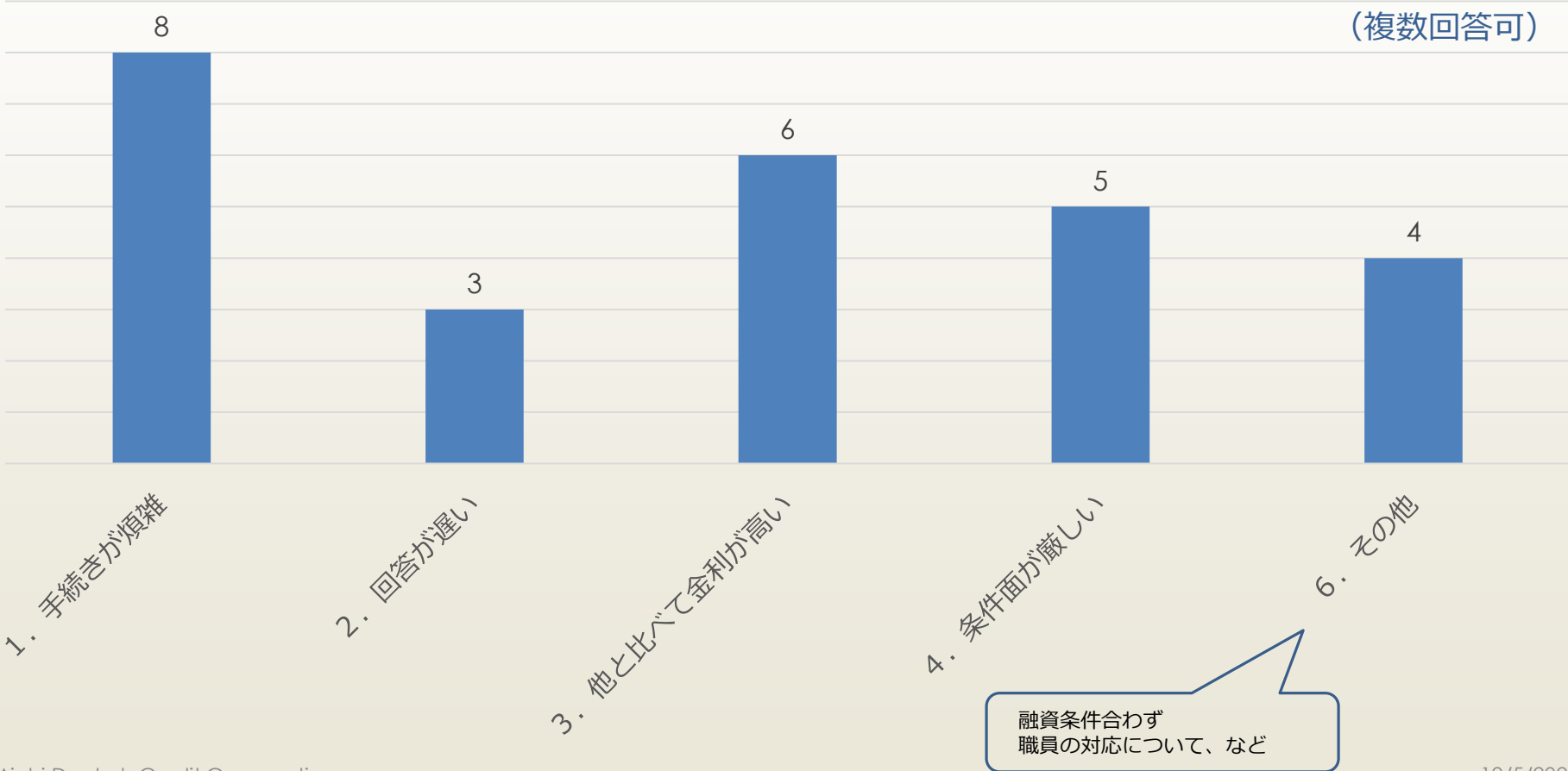


「満足」「概ね満足」を合わせて80%、「不満」「やや不満」を合わせて3%

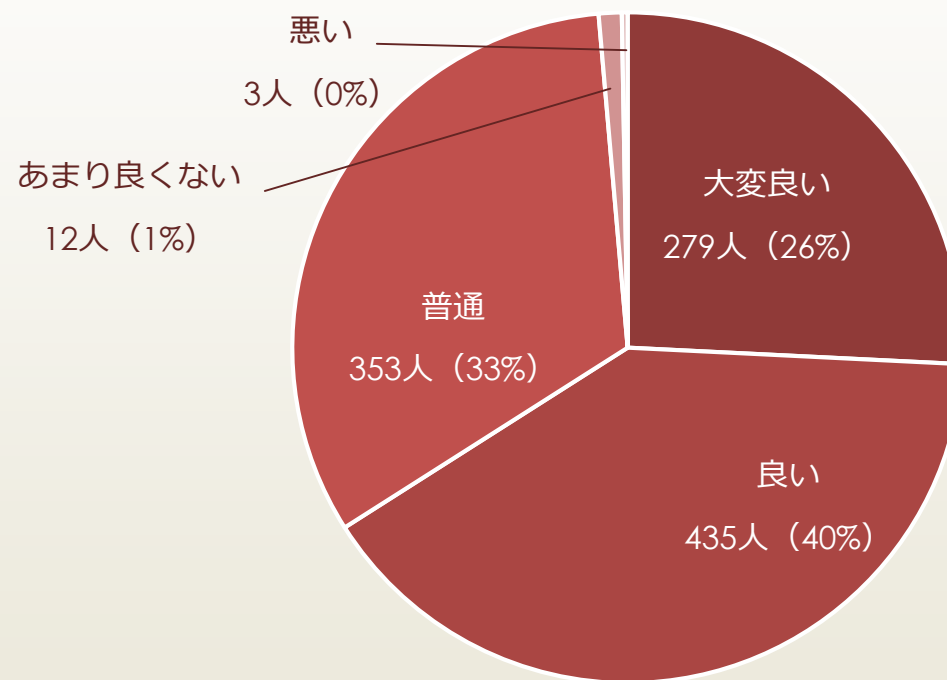
融資対応のどのような点が評価できるか？ (満足、概ね満足の回答者/341人) Q16



融資対応のどのような点が評価できないか？ (不満、やや不満の回答者/14人) Q17

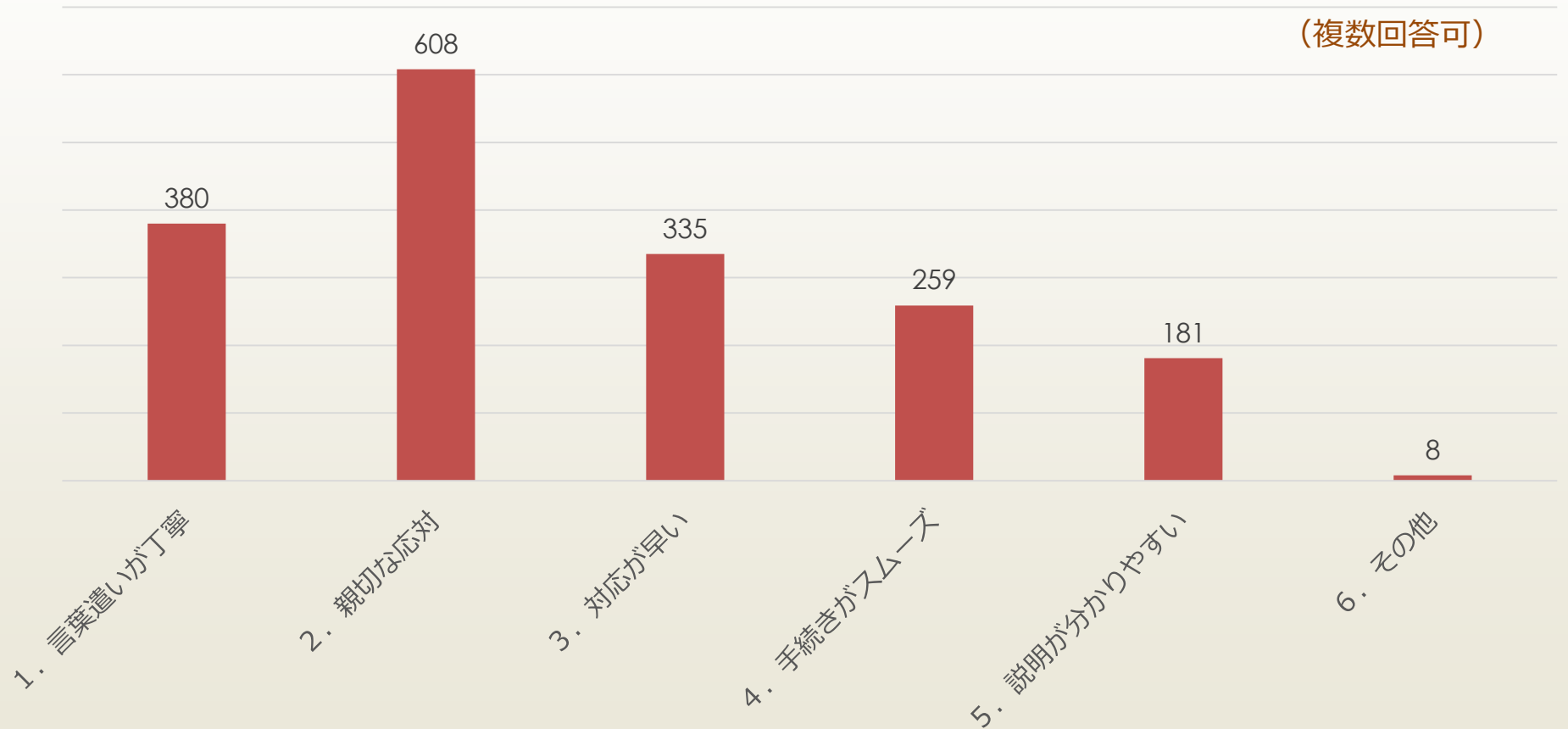


愛知県医師信用組合の窓口および電話の対応についての印象は？ Q18

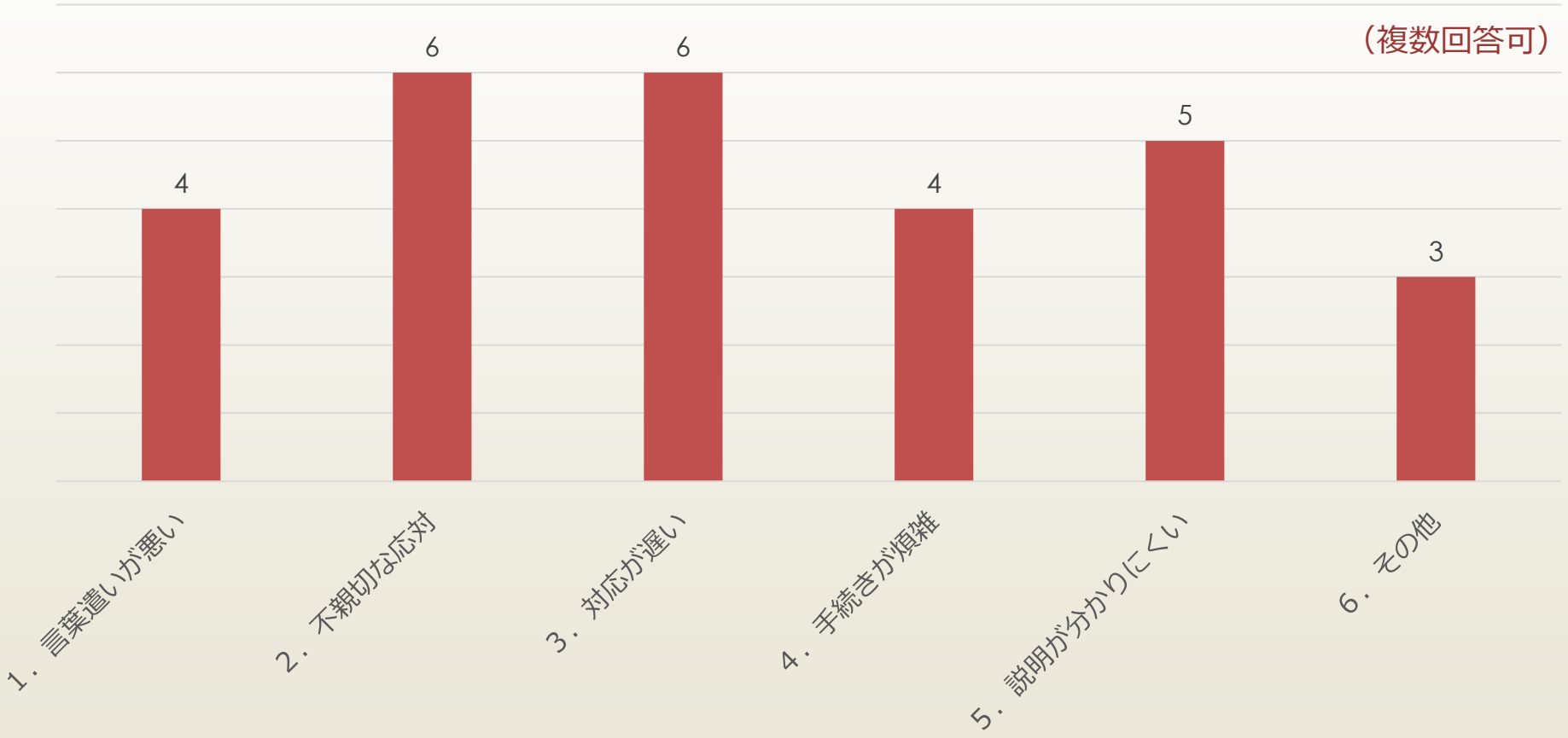


「大変良い」「良い」を合わせて66%、「悪い」「あまり良くない」を合わせて1%

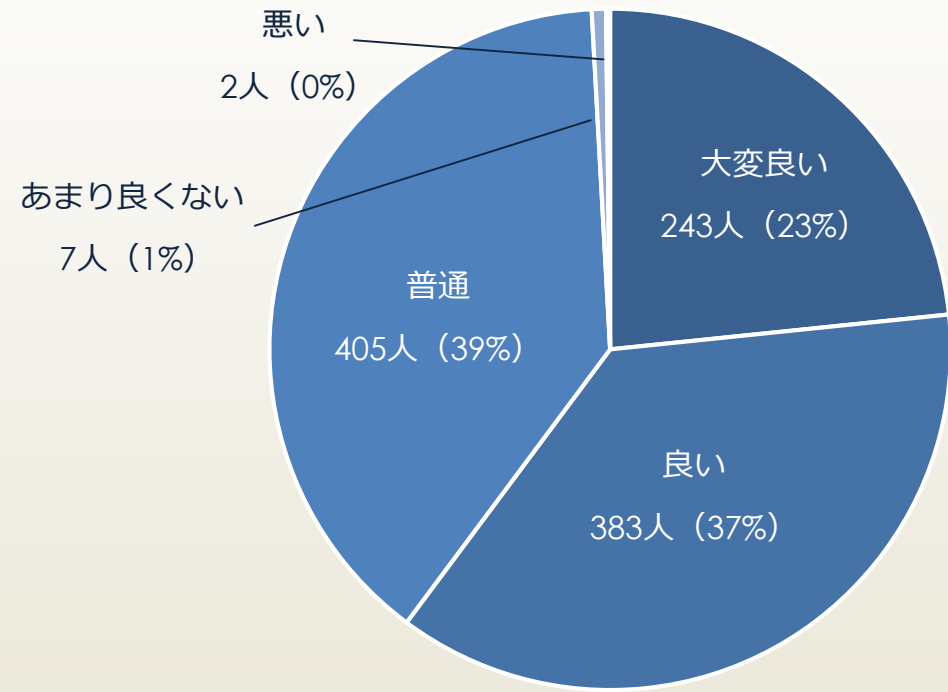
窓口および電話対応のどのような点が評価できるか？（大変良い、良いの回答者／714人） Q19



窓口および電話対応のどのような点が評価できないか？（悪い、あまり良くない回答者／15人） Q20

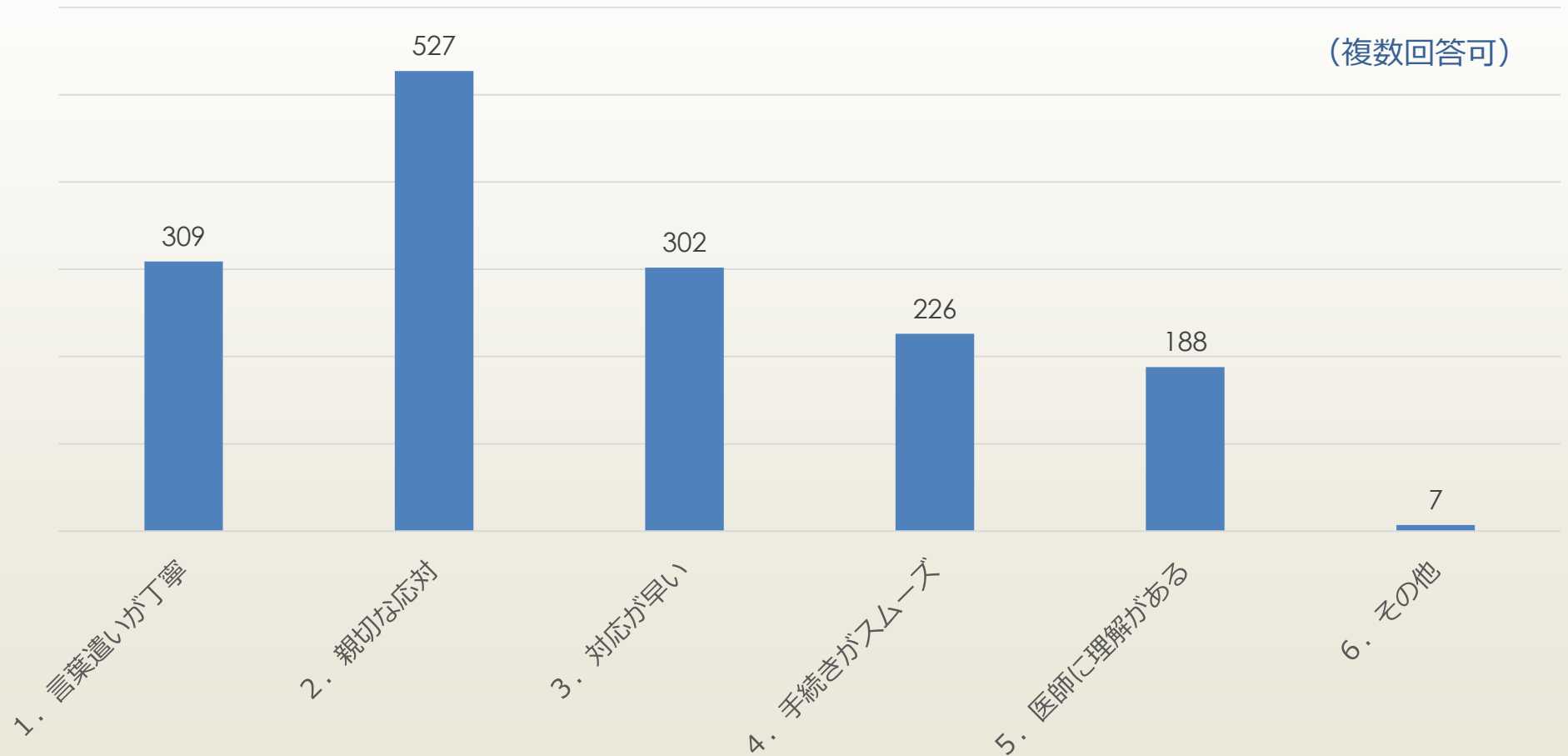


愛知県医師信用組合の営業担当者の対応についての印象は？ Q21

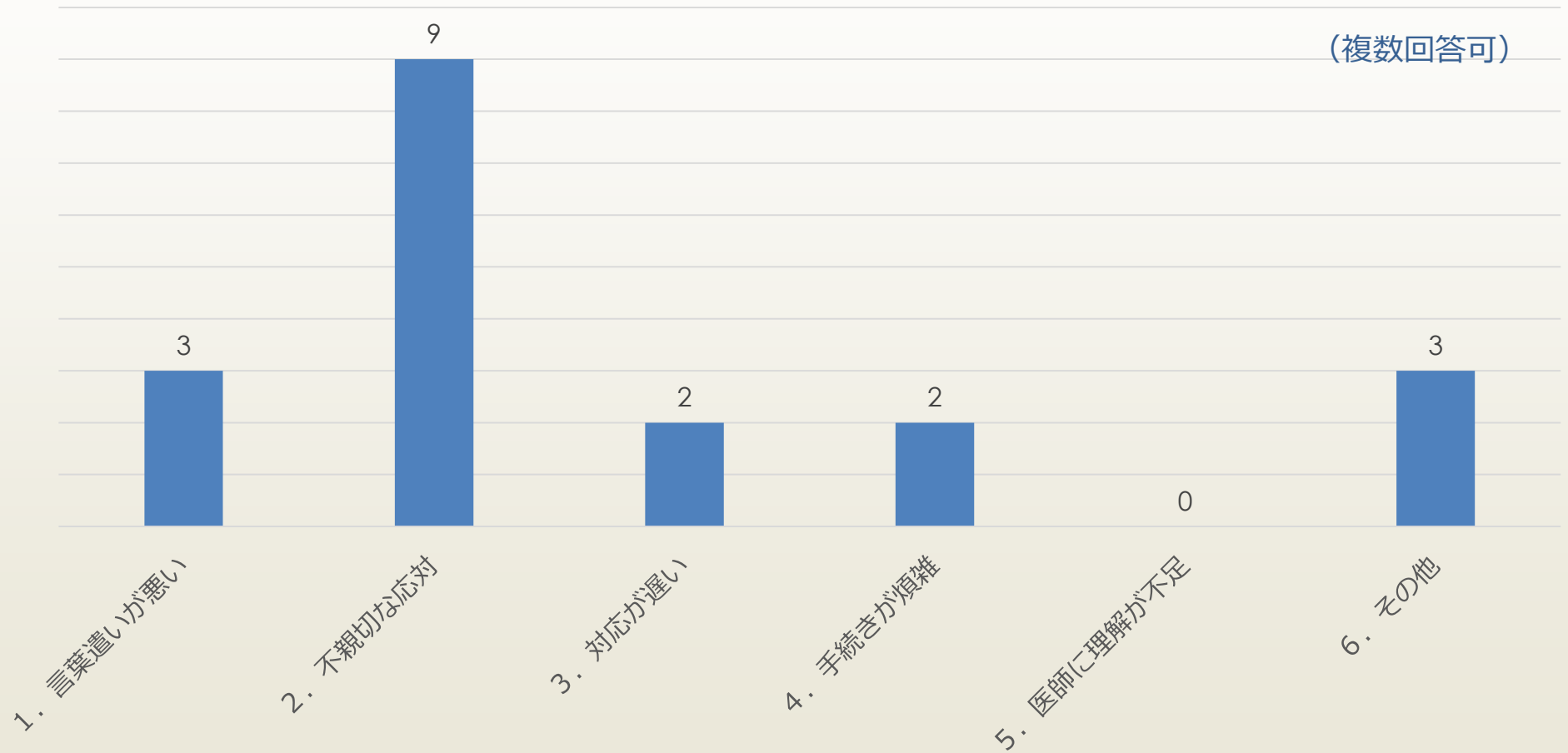


「大変良い」「良い」を合わせて60%、「悪い」「あまり良くない」を合わせて1%

営業担当者のどのような点が評価できるか？ (大変良い、良いの回答者／626人) Q22

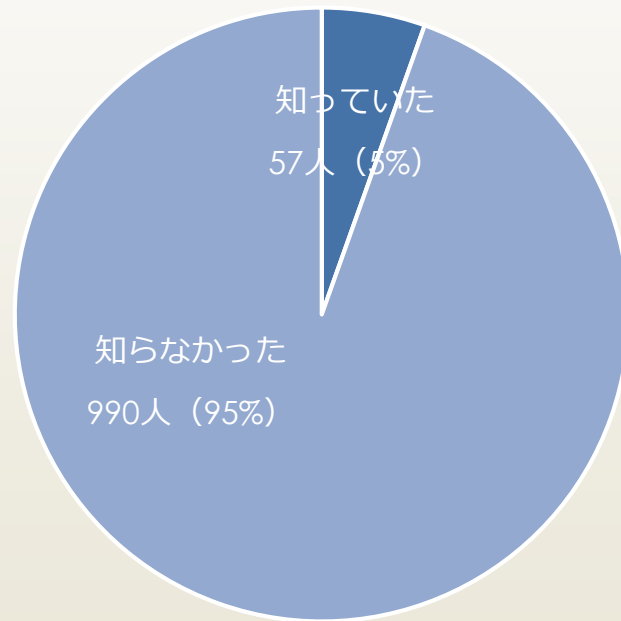


営業担当者のどのような点が評価できないか？ (あまり良くない、悪いの回答者/9人) Q23

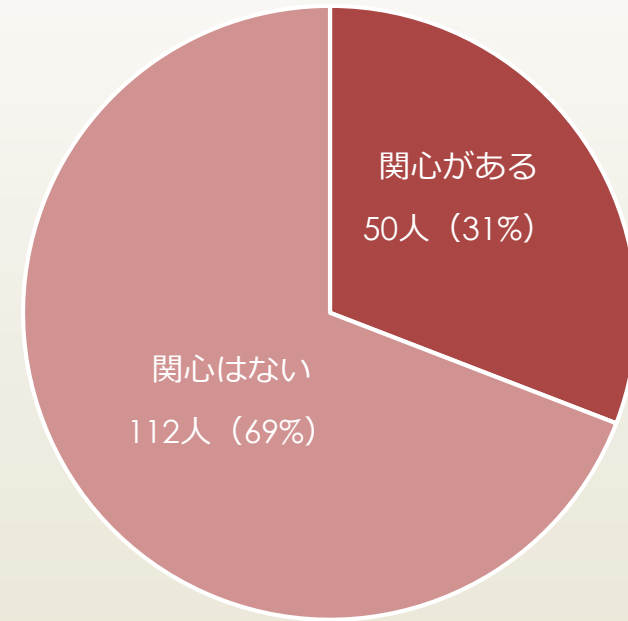


三井住友信託銀行の代理店として「遺言信託」 「遺産整理」の取次ぎ業務について Q24

認知度

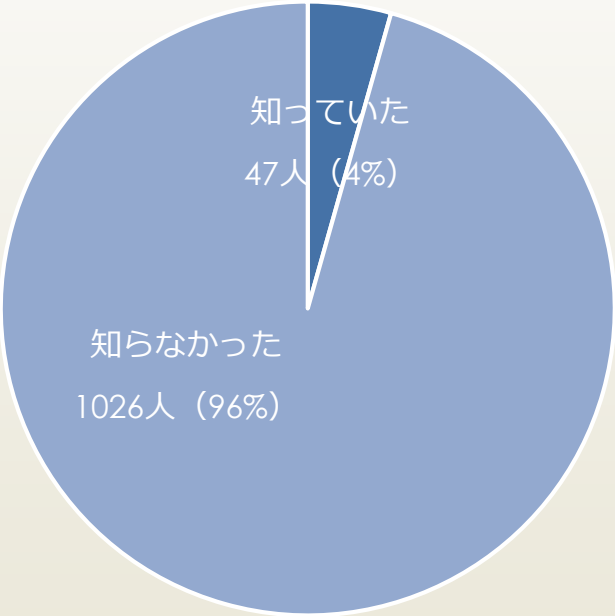


関心度

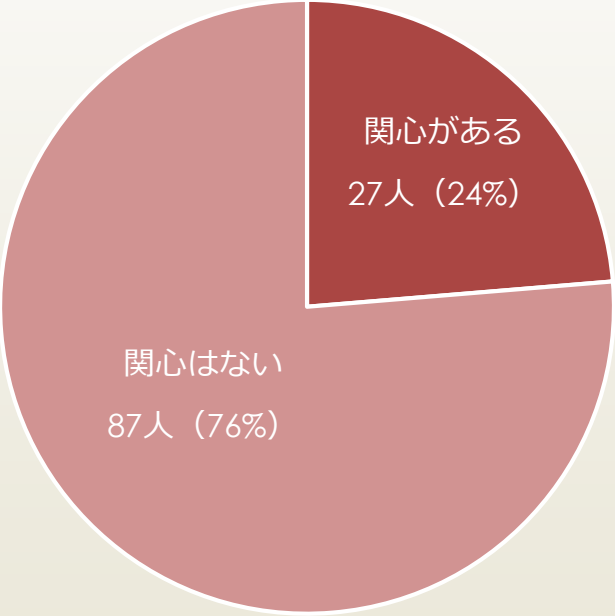


三菱UFJ信託銀行の代理店として「国民年金基金」の取次ぎ業務について Q25

認知度

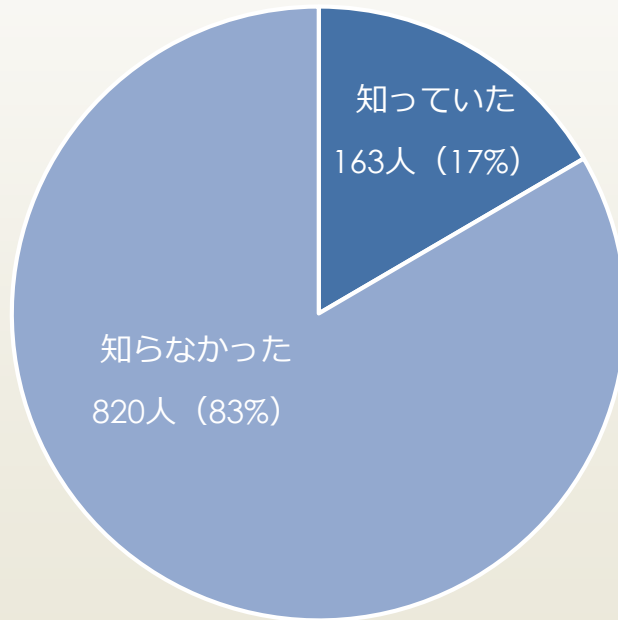


関心度

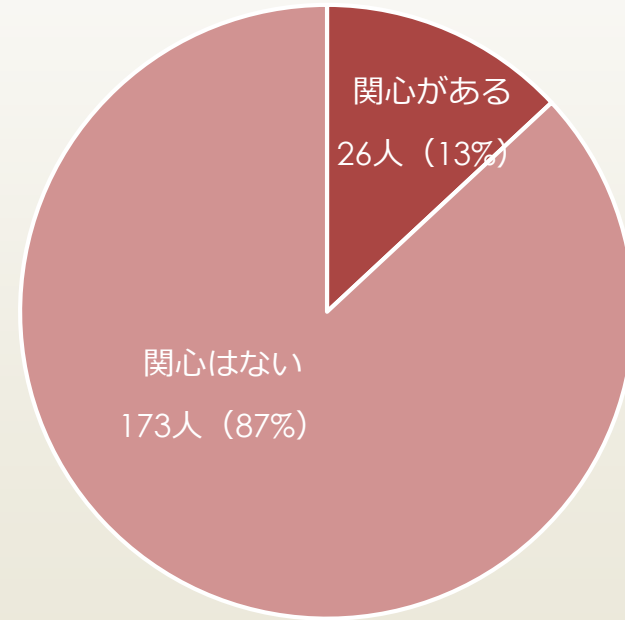


リースをご検討されている先生方に日医リースを紹介していることについて Q26

認知度

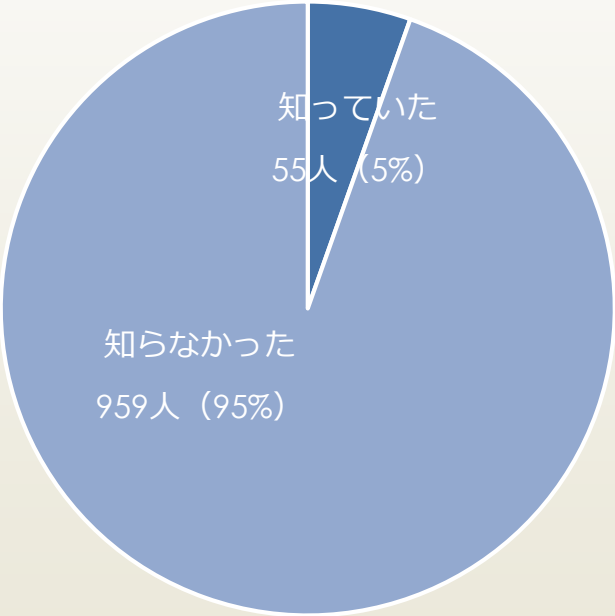


関心度

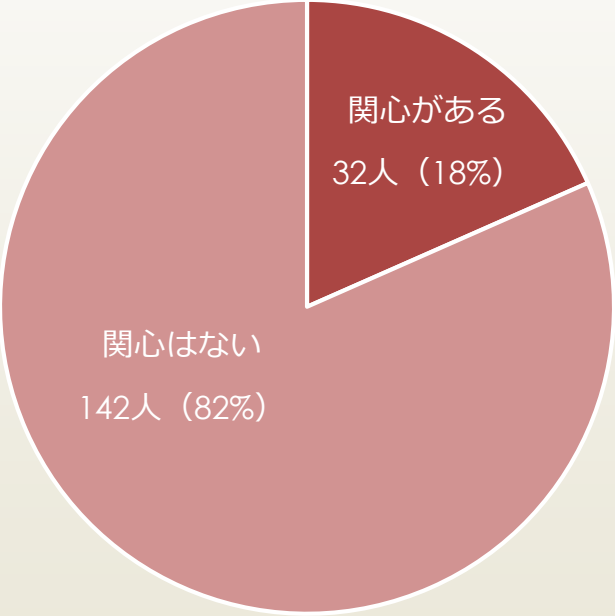


資産運用をご検討されている先生方に三菱UFJモルガンスタンレー証券（プライベート・バンク）をご紹介します Q27

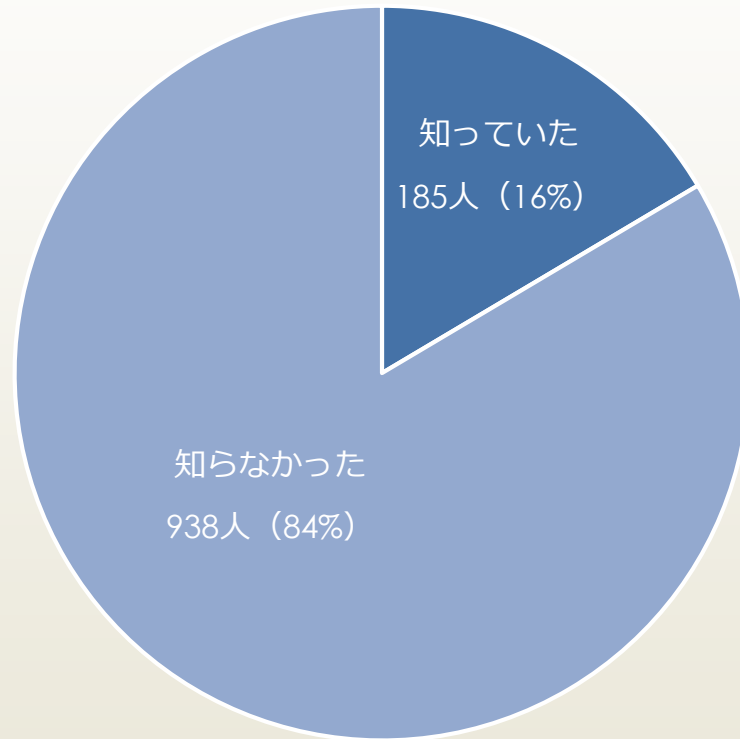
認知度



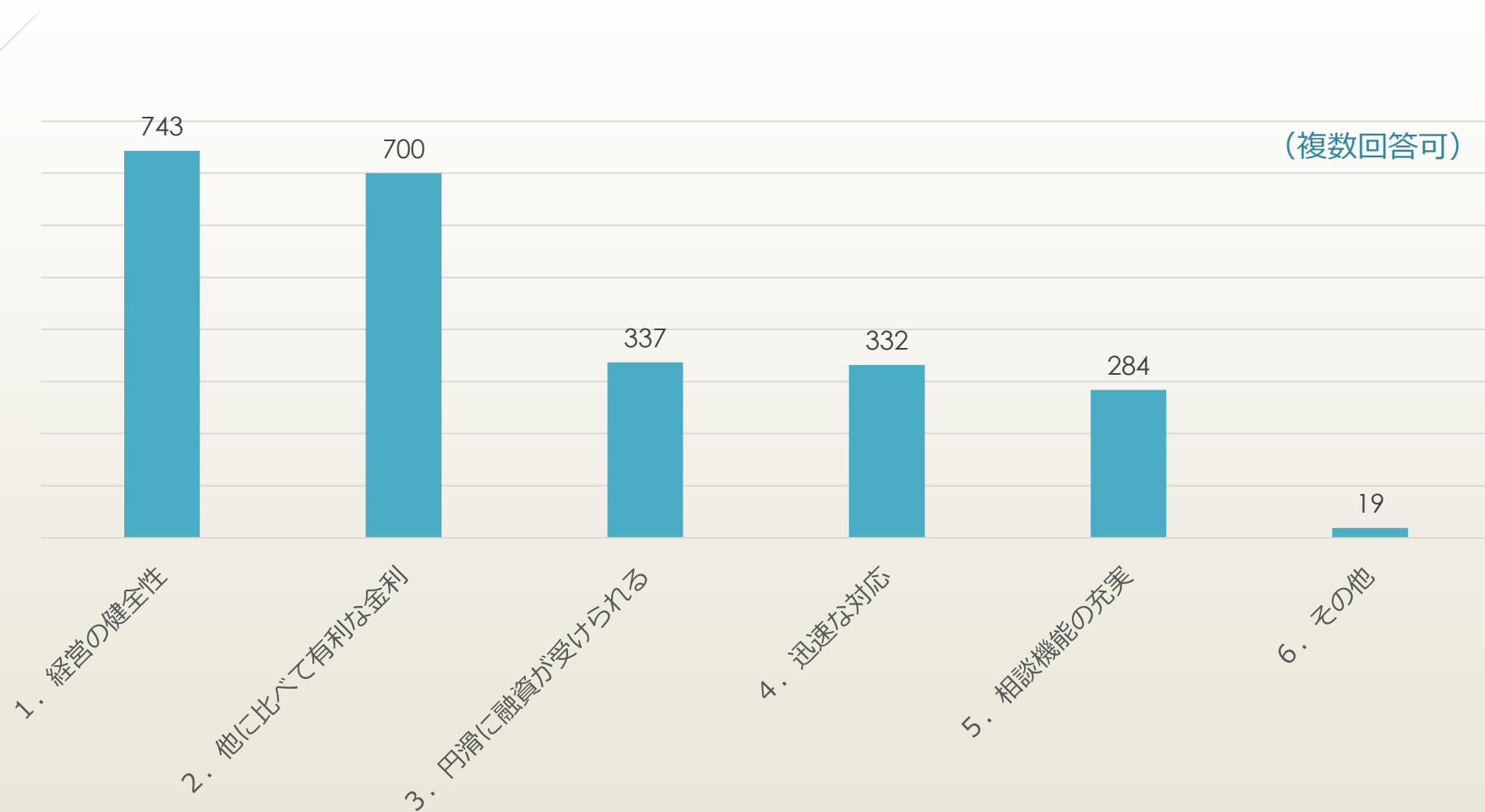
関心度



お知り合いの先生の「ご紹介キャンペーン」をご存じですか？（クオカードをプレゼント） Q28



当組合に特に期待することは何か？ Q29



自由記述～お客様の声 Q30

1. 挨拶系	お礼の言葉(組合全体、職員への)	20	
	励ましのお言葉	10	
	これからも宜しく(支援含め)のお言葉	22	52
2. 経営姿勢に関する	今のままで良いという意見	8	
	今後とも健全経営を望む意見	7	15
3. 業務に関する	利便性向上を望む	7	
	預金金利に対する要望	8	
	融資条件に対する要望	8	
	ATM、IT化への要望	24	
	事務手続きの改善に対する要望	9	
	職員の対応改善を望む	7	
	資産運用について	5	
	個別相談	8	76
4. その他		8	8
合 計			151