２０２３年度
お客様アンケート集計結果Ⅰ

お客様はどのように感じているか？

方法　2

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

項目　3

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（職員の応対に関する）　6問
  - ・窓口応対、電話応対、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

集計　4

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
- 回答者の内訳
  - ・A会員759通（67%）　B会員341通（30%）　その他32通（３%）

C会員13　家族7　無記名他12

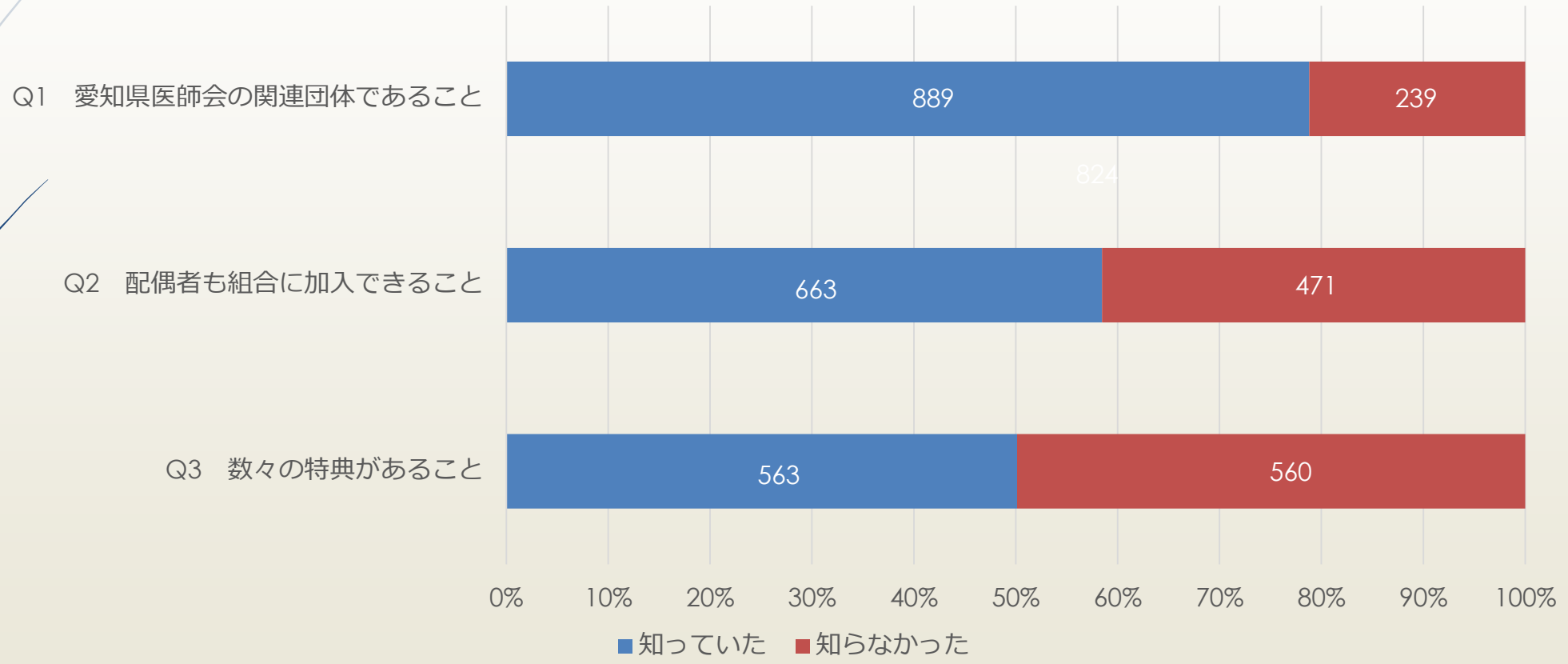
- 回答者の年齢層

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%

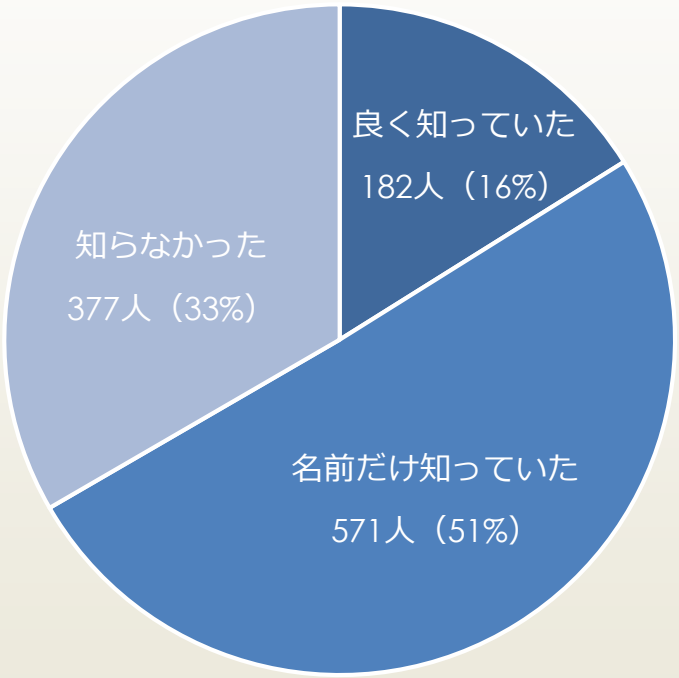
認知度　5

愛知県医師信用組合について、知っていたこと Q1-3



認知度　6

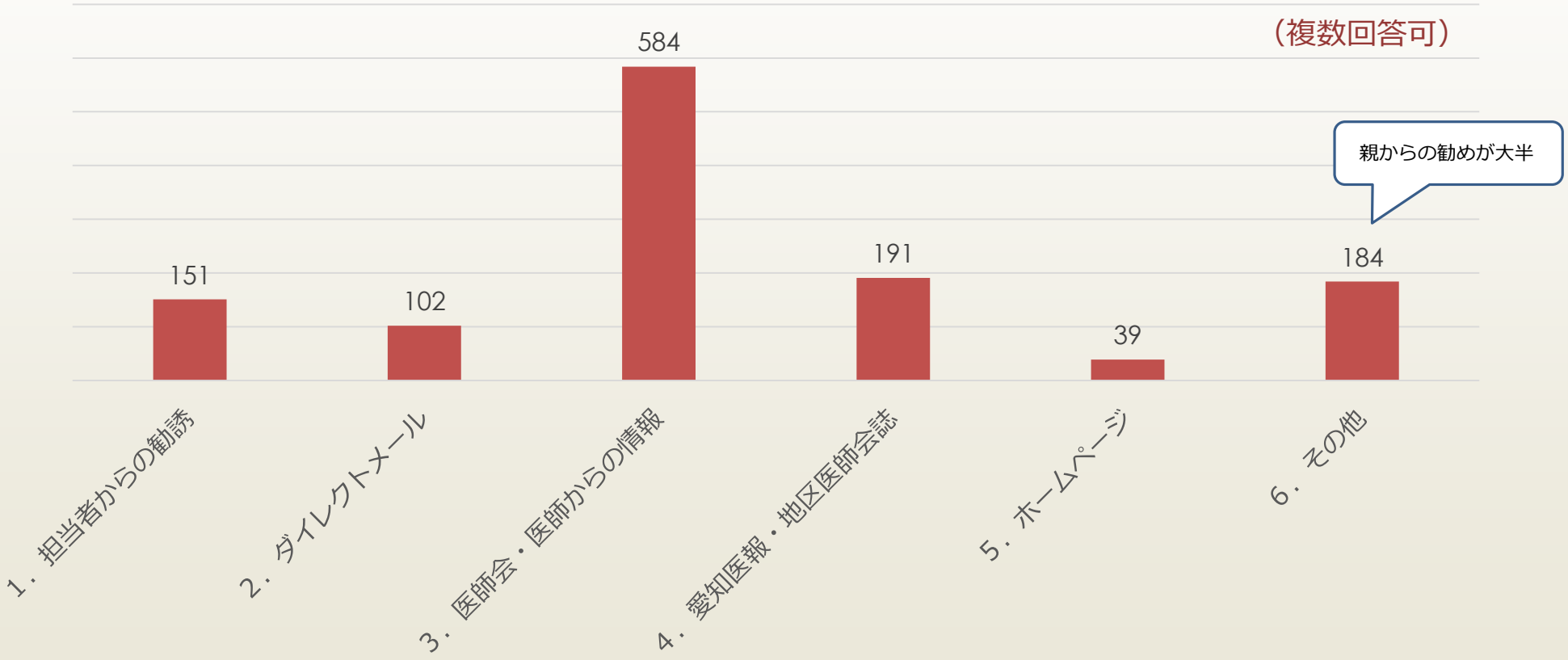
愛知県医師信用組合との取引を始めるまでに、組合のことを知っていたか？　Q4



「良く知っていた」、「知っていた」を合わせて、67%

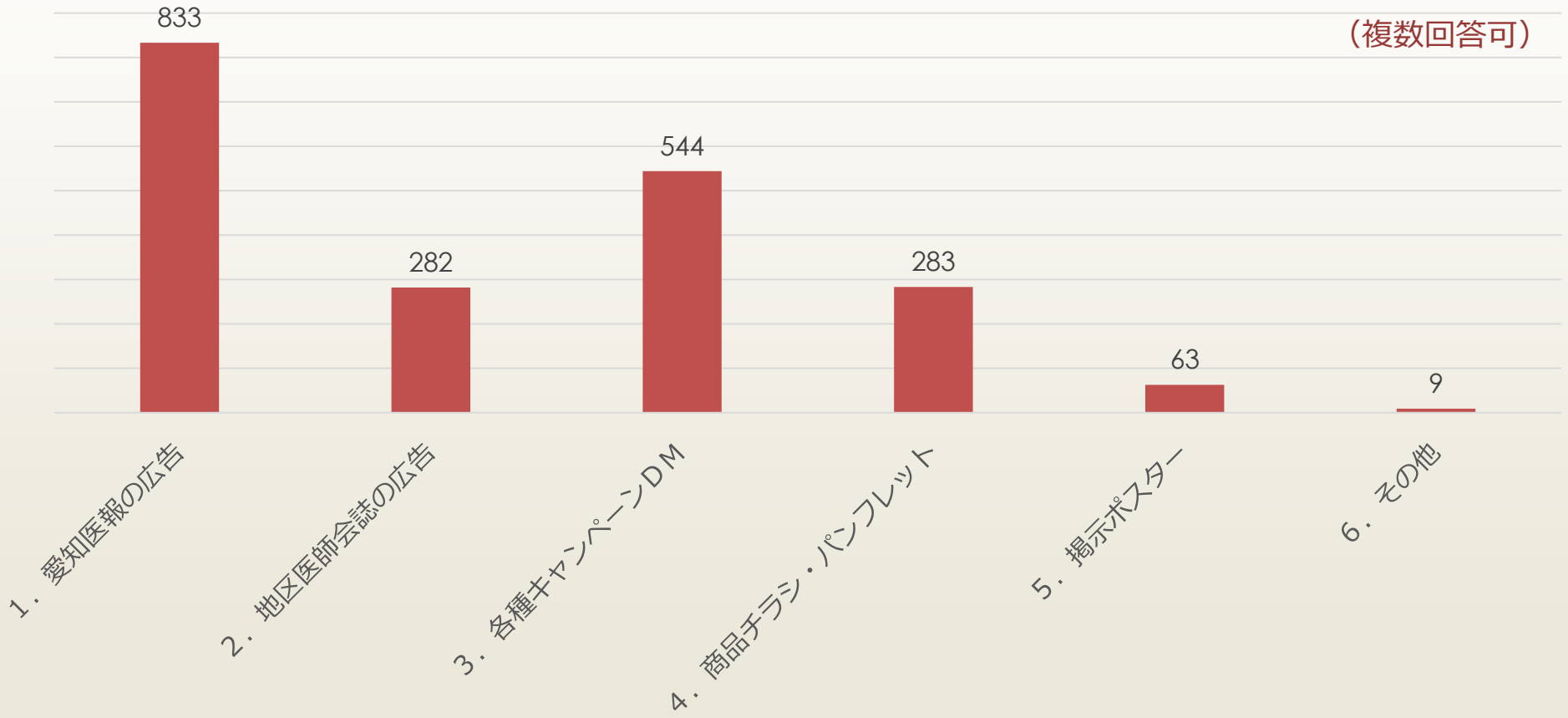
認知度　7

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



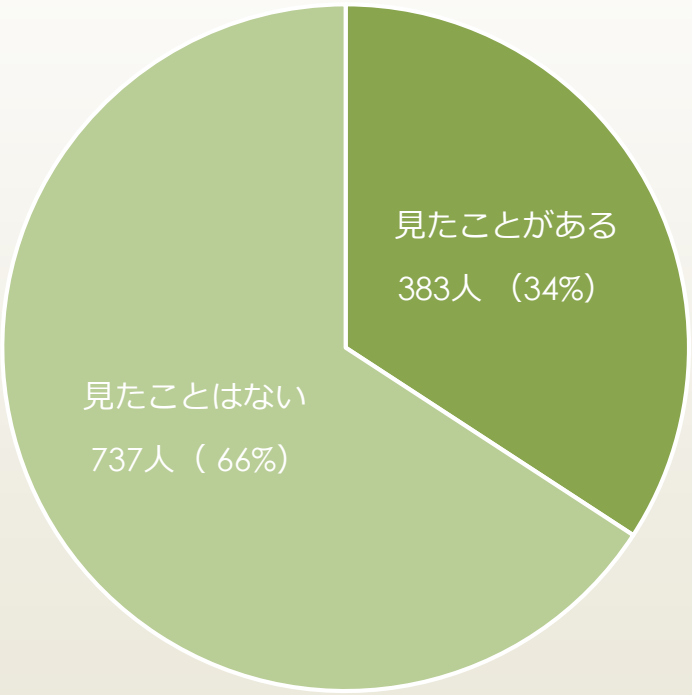
認知度　8

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



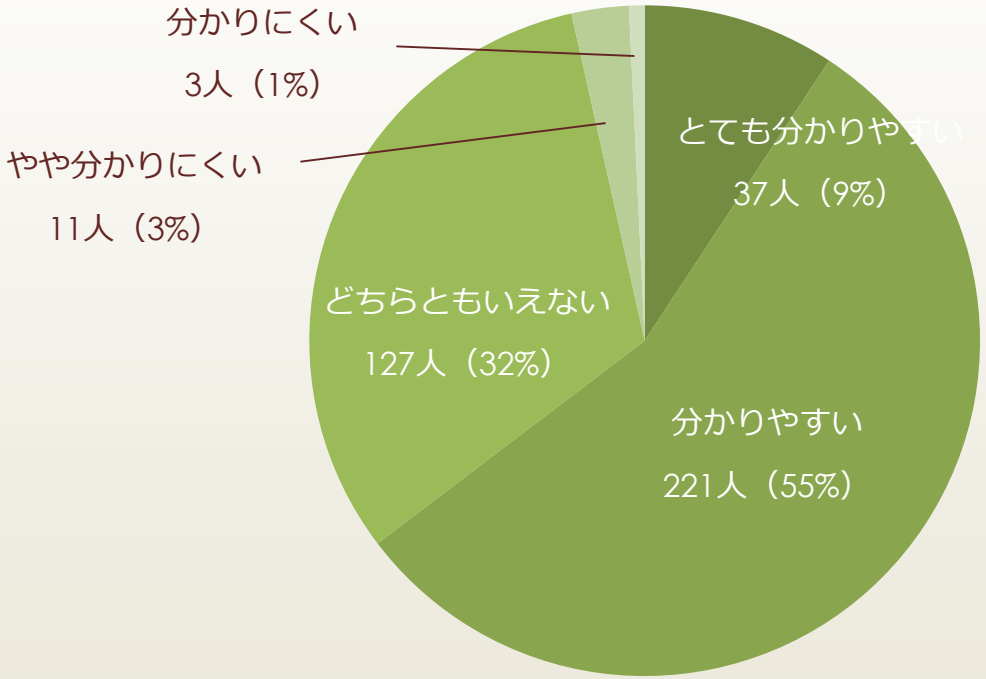
認知度　9

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



認知度 10

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



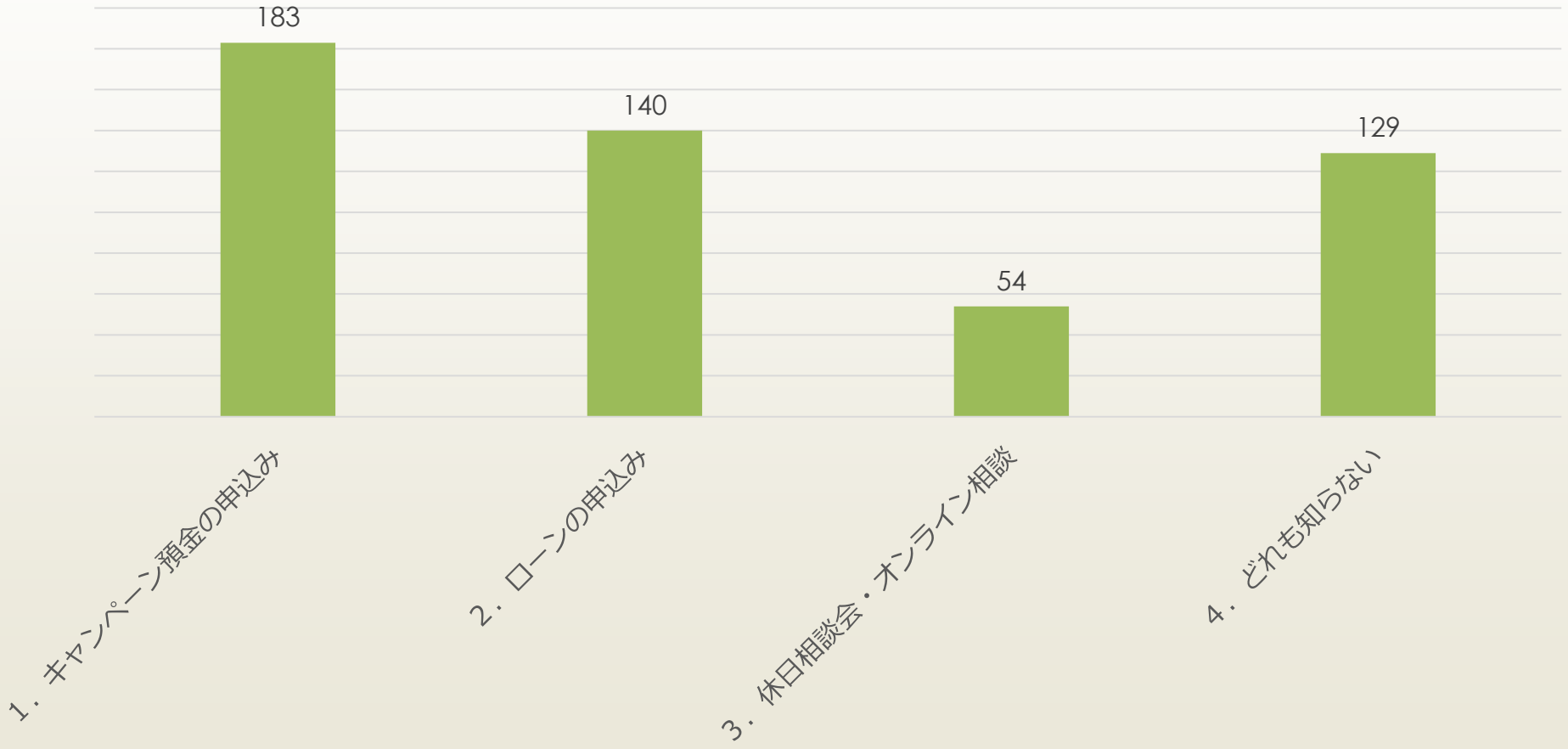
「とても分かりやすい」「分かりやすい」を合わせて64%

認知度 11

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

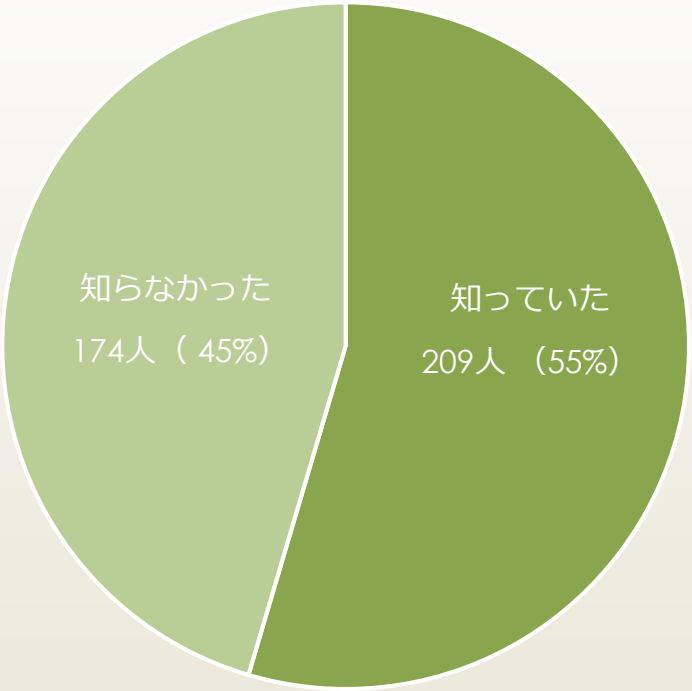
認知度 12

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

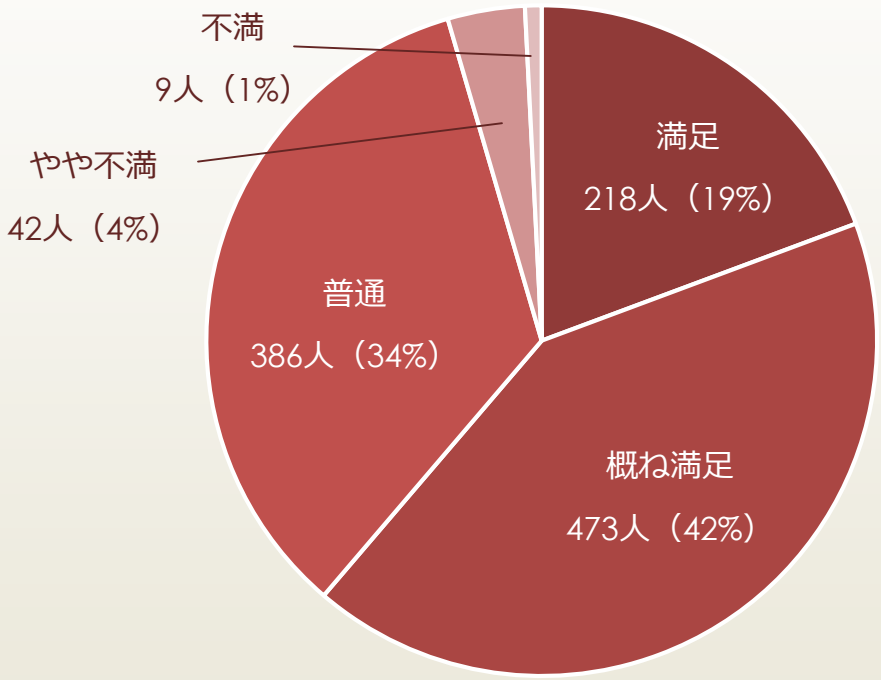


認知度 13

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



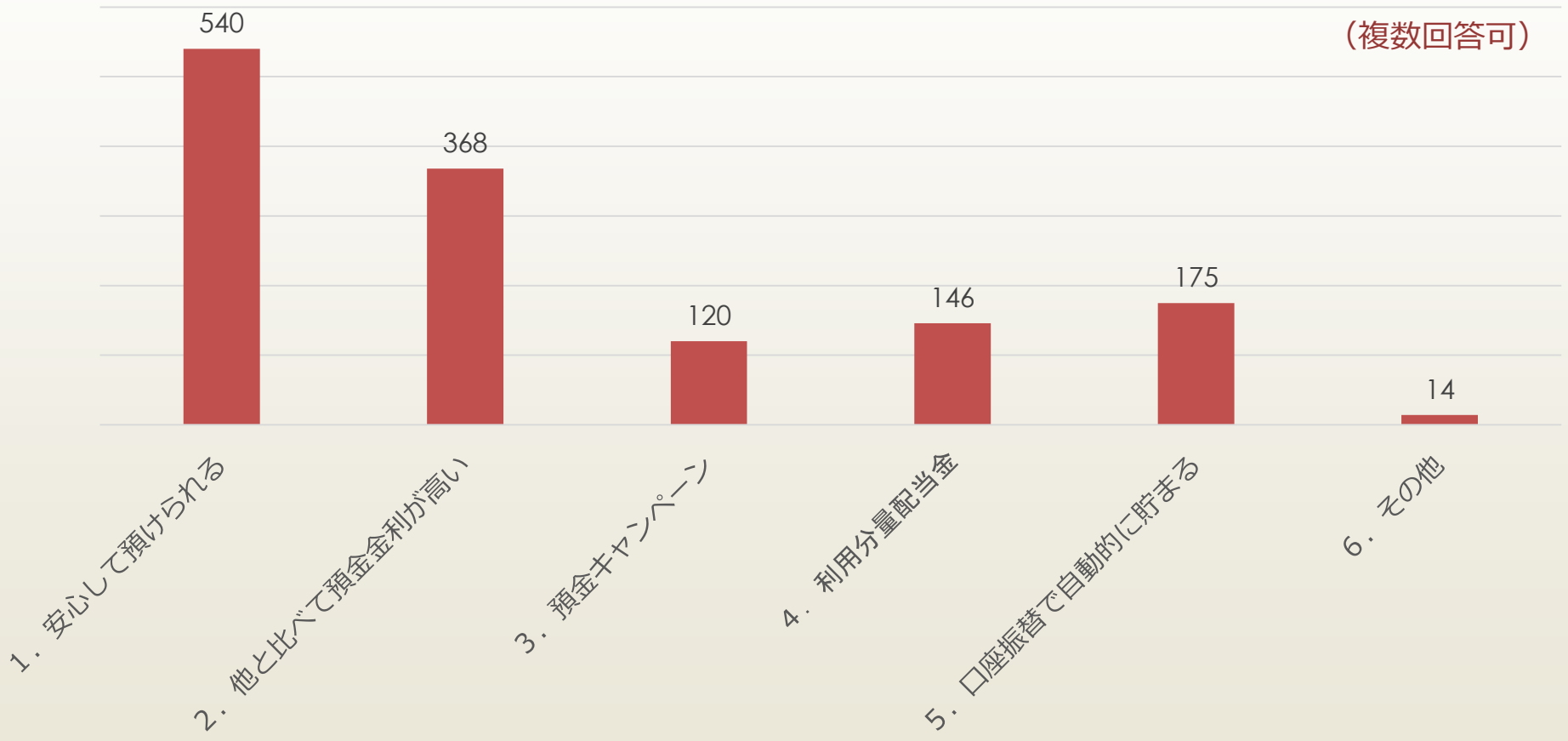
愛知県医師信用組合の預金取引について満足しているか？　Q12



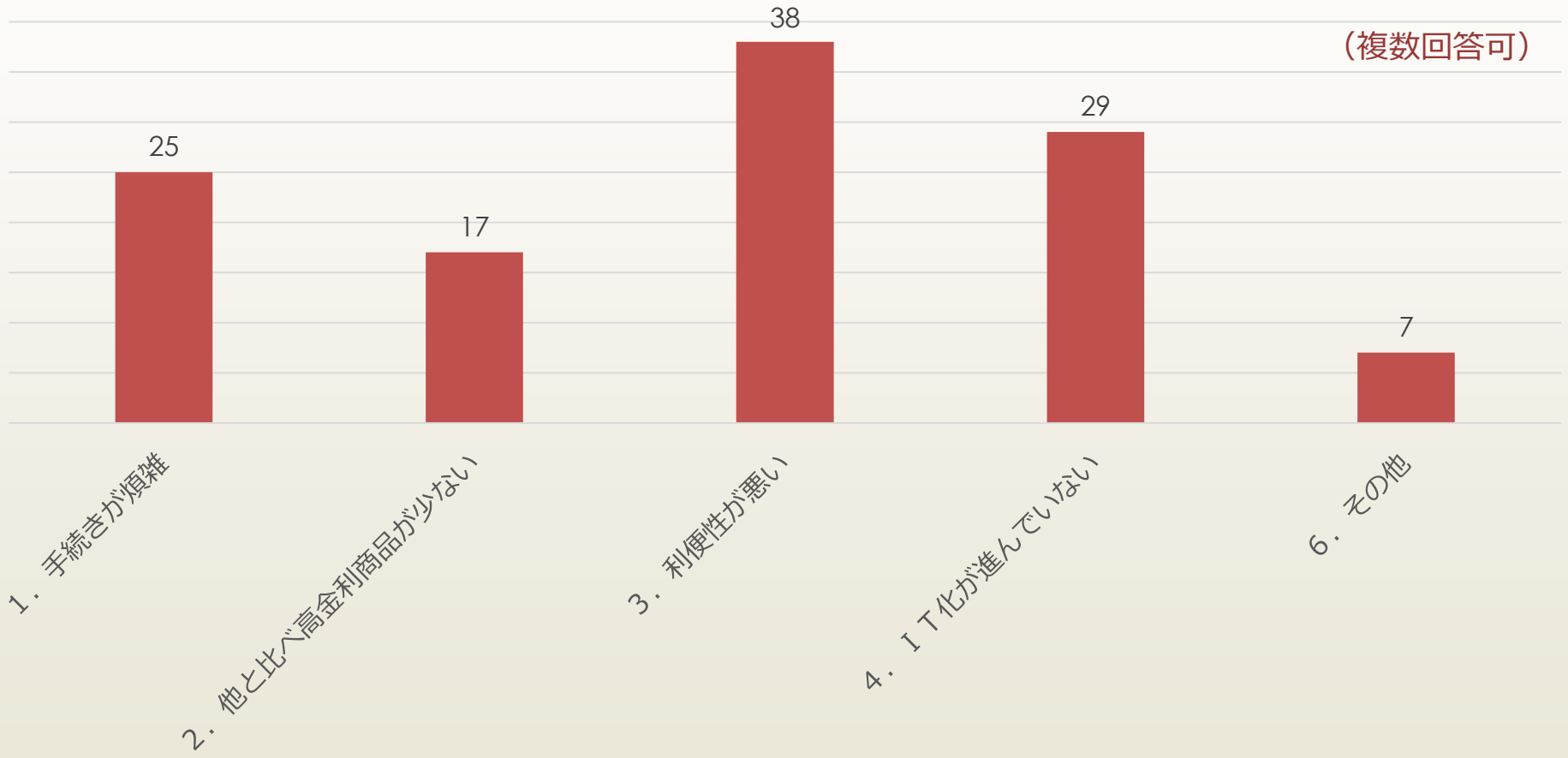
「満足」「概ね満足」を合わせて61%、「不満」「やや不満」を合わせて5%

満足度 15

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

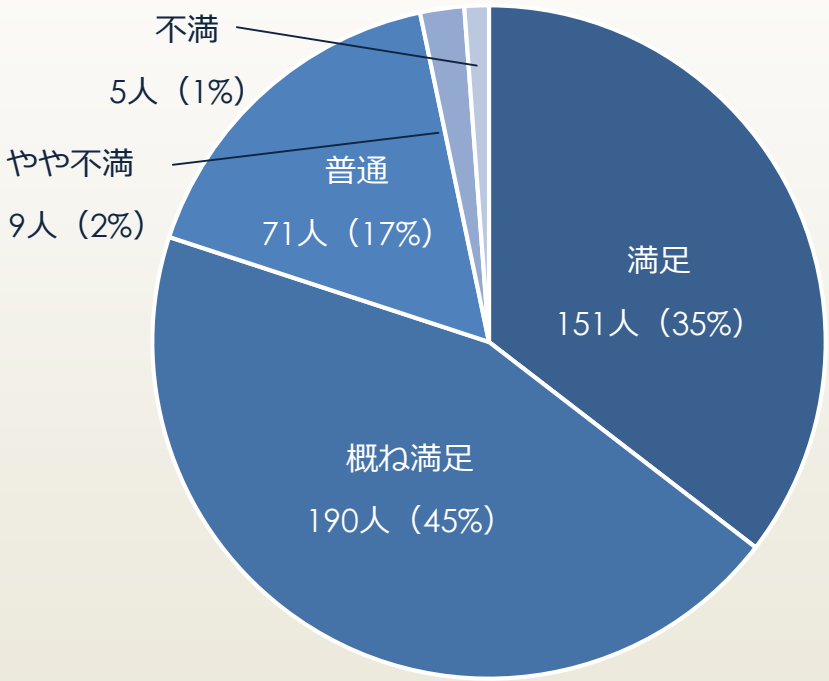


預金取引のどのような点に不満を感じるか？（不満、やや不満の回答者／51人）Q14



満足度 17

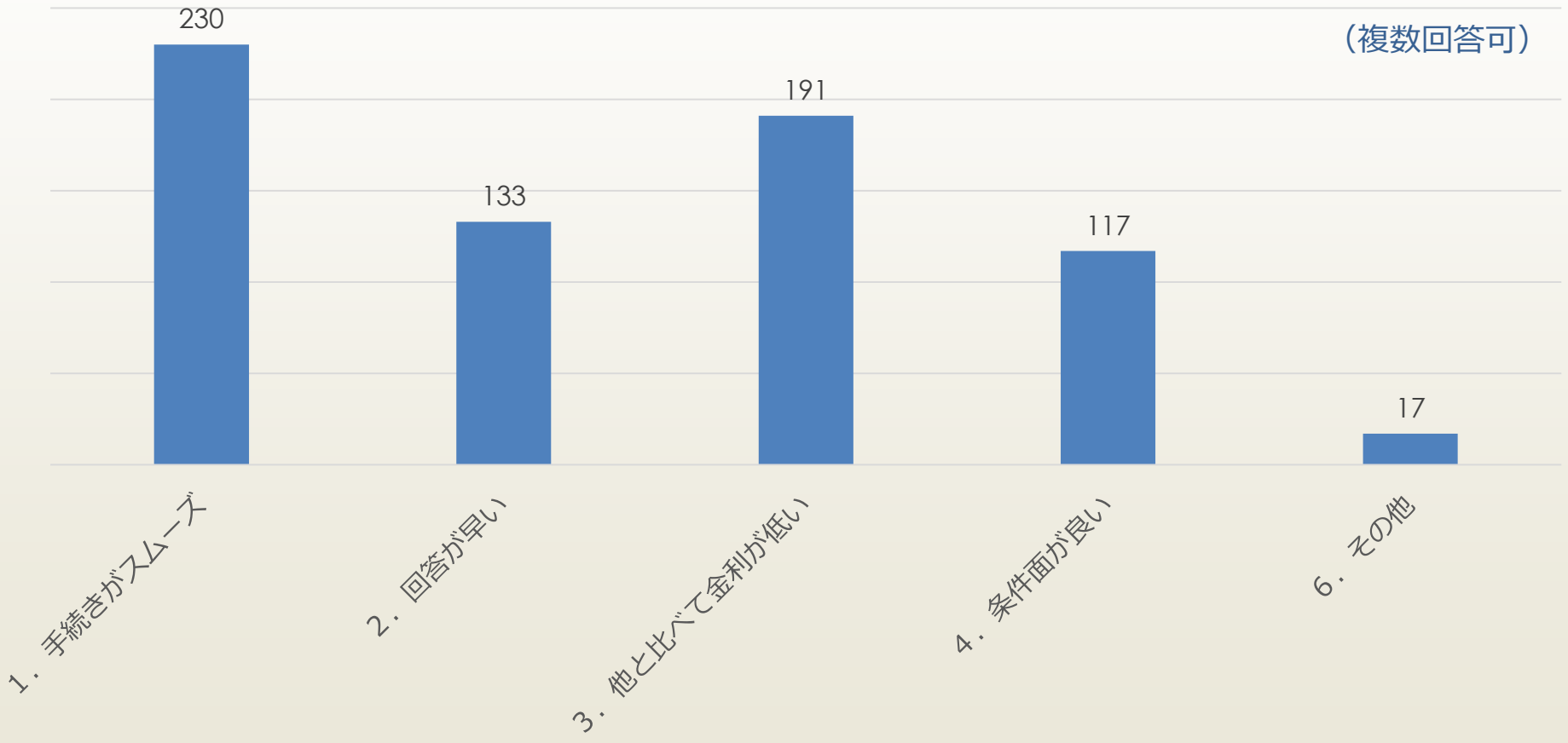
愛知県医師信用組合の融資の対応に満足しているか？　Q15



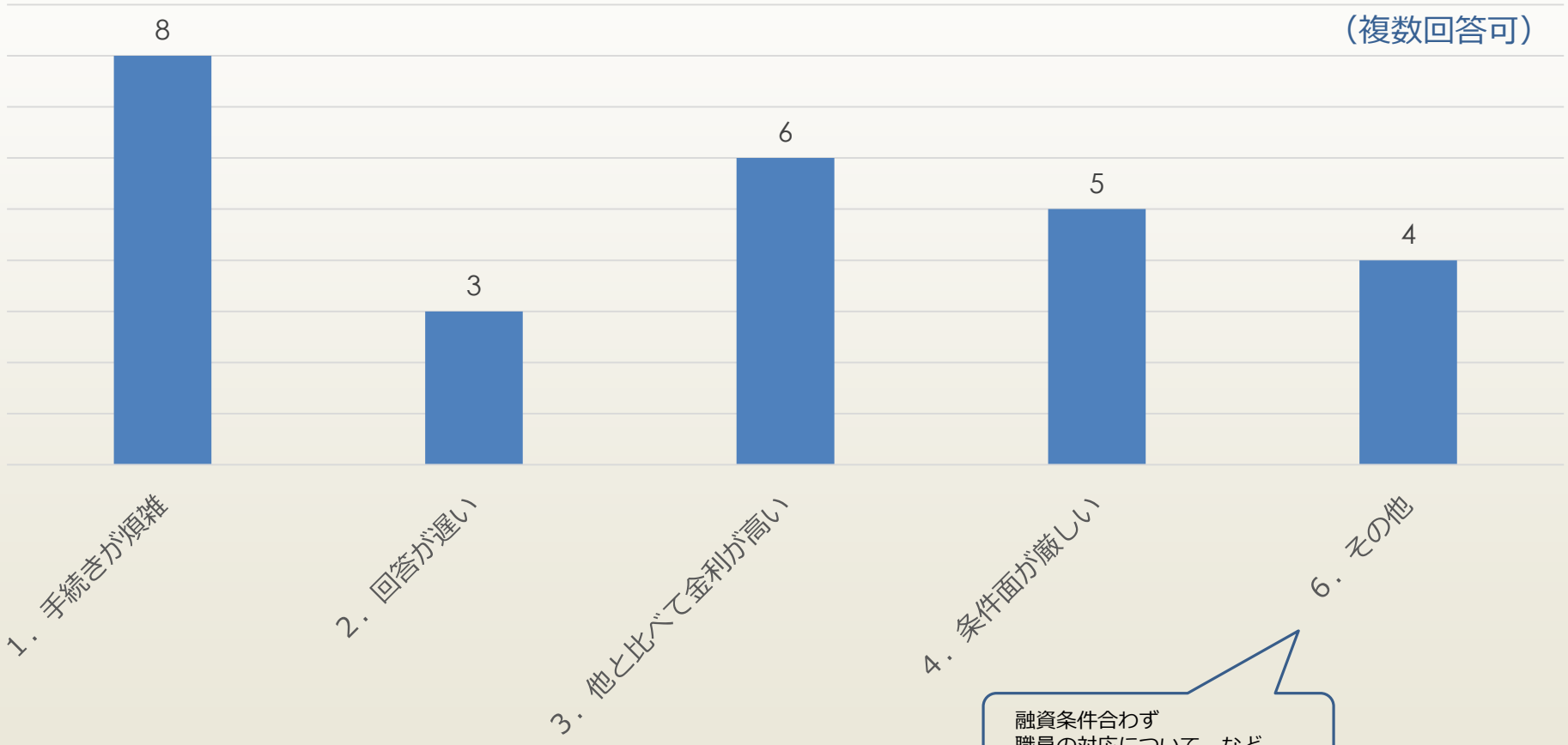
「満足」「概ね満足」を合わせて80%、「不満」「やや不満」を合わせて3%

満足度 18

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

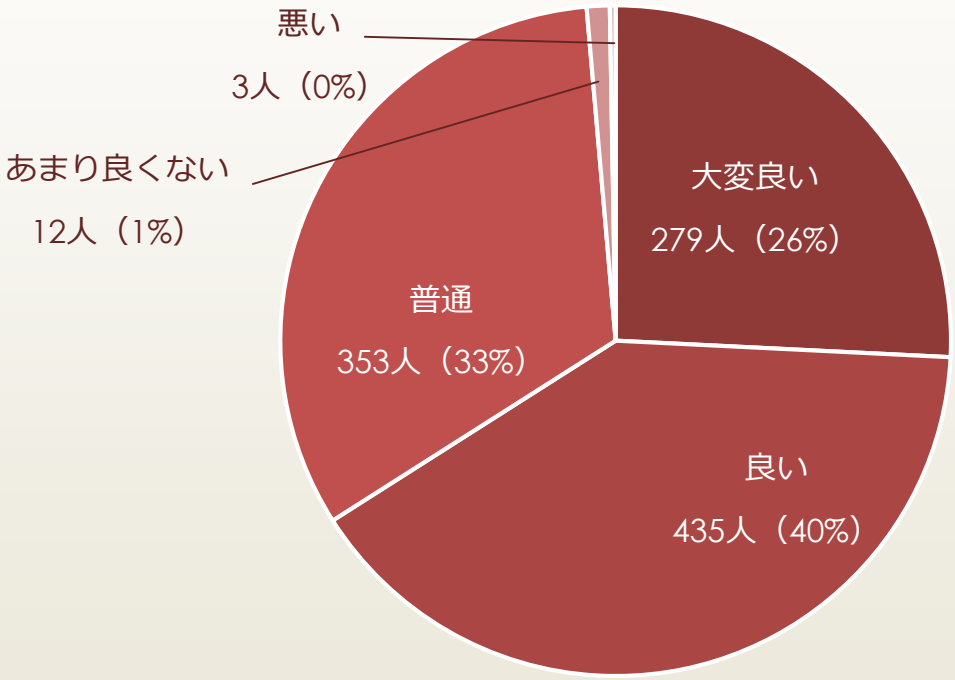


融資対応のどのような点が評価できないか？（不満、やや不満の回答者／14人）Q17



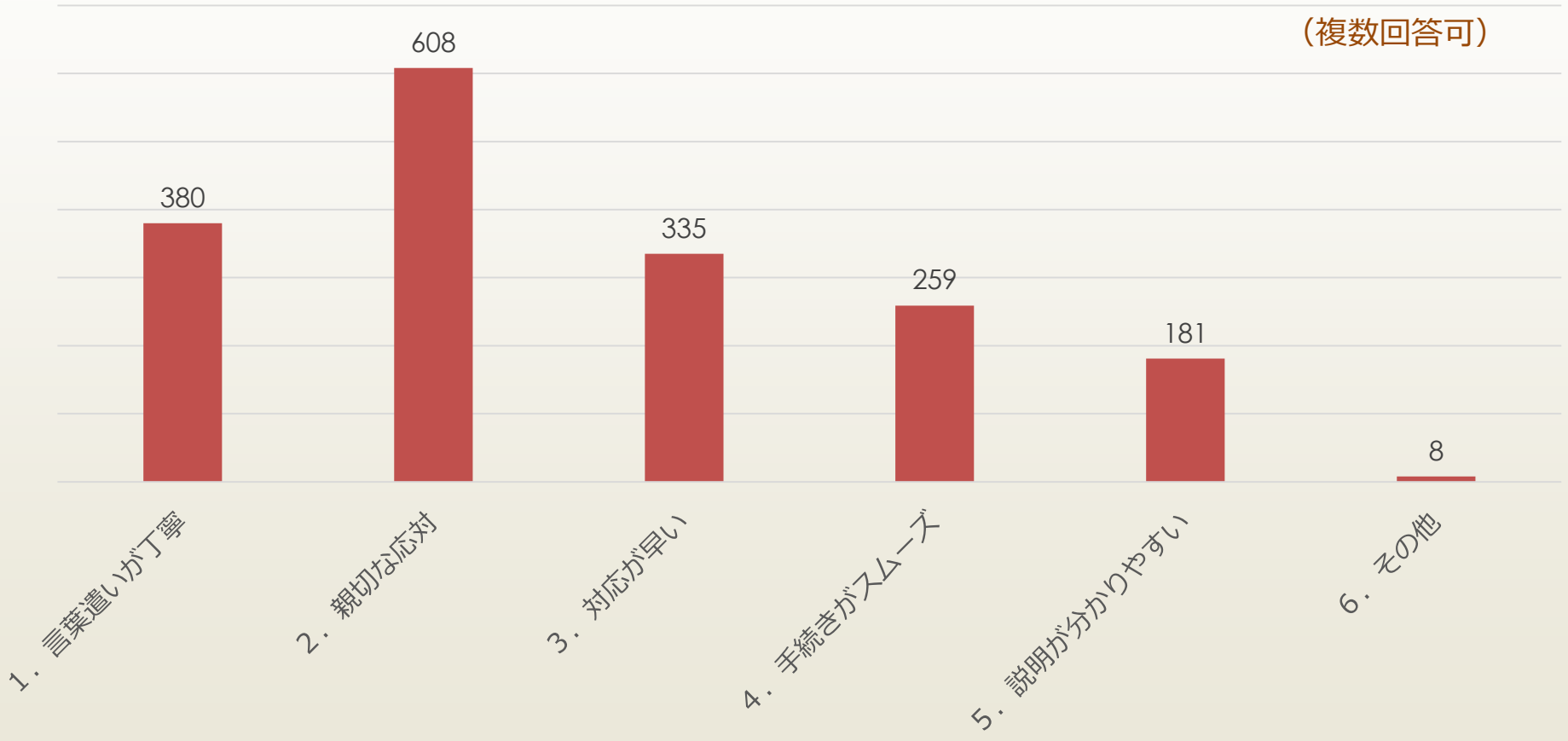
融資条件合わず
職員の対応について、など

愛知県医師信用組合の窓口および電話の応対についての印象は？　Q18

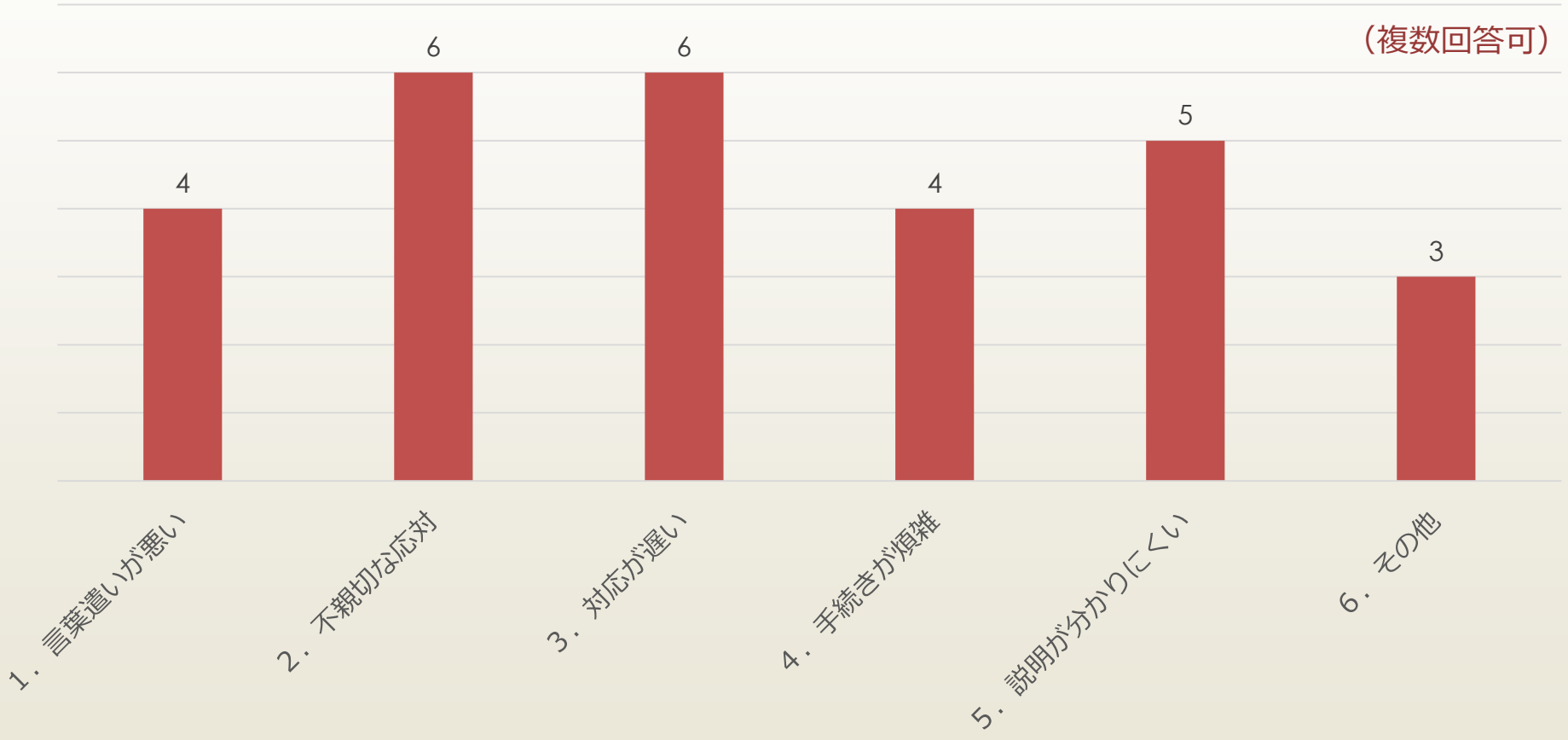


「大変良い」「良い」を合わせて66%、「悪い」「あまり良くない」を合わせて1%

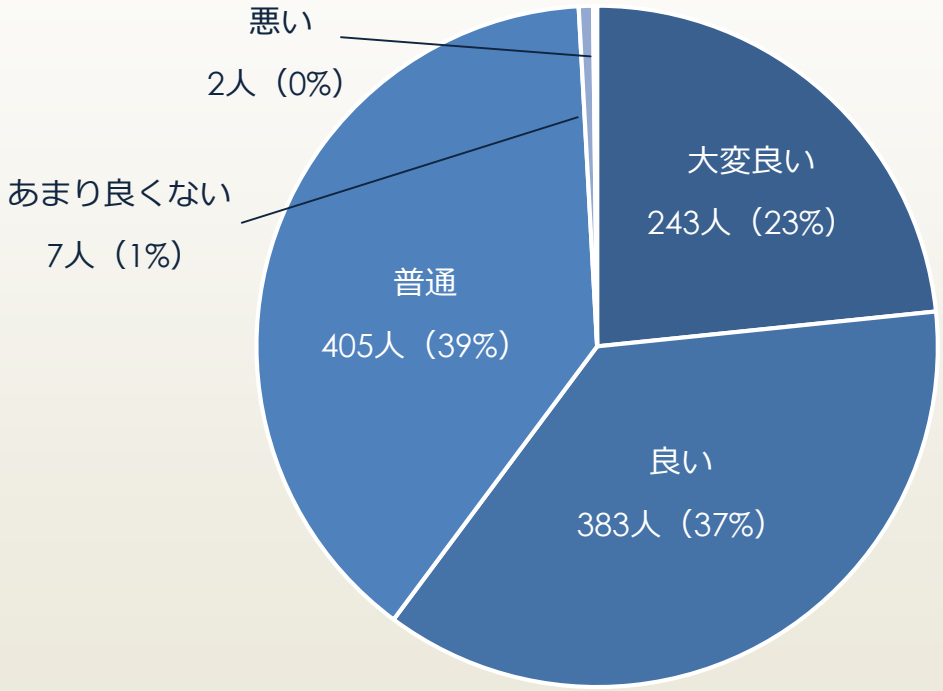
窓口および電話応対のどのような点が評価できるか？（大変良い、良いの回答者／714人）Q19



窓口および電話応対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

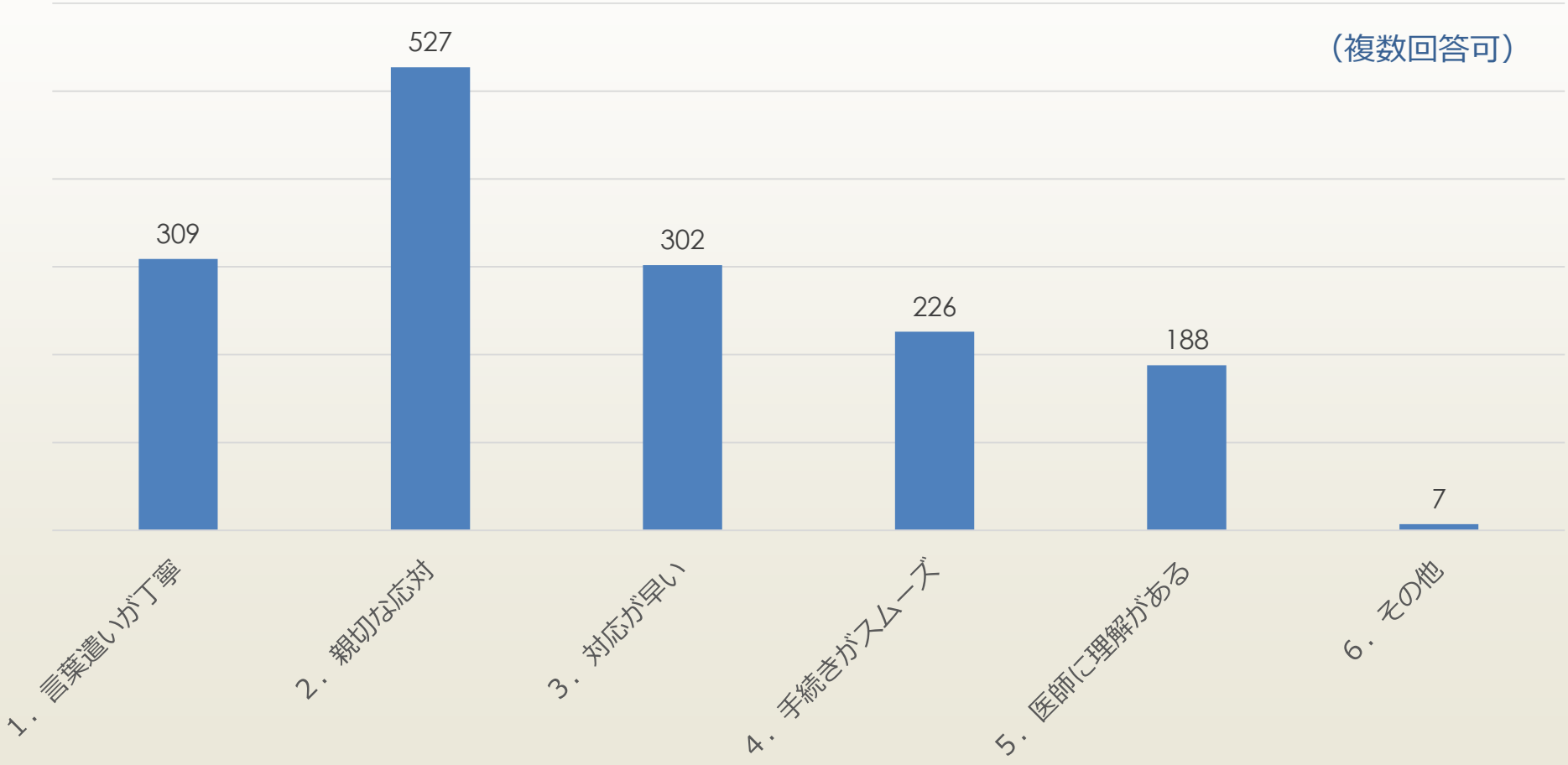


愛知県医師信用組合の営業担当者の応対についての印象は？　Q21



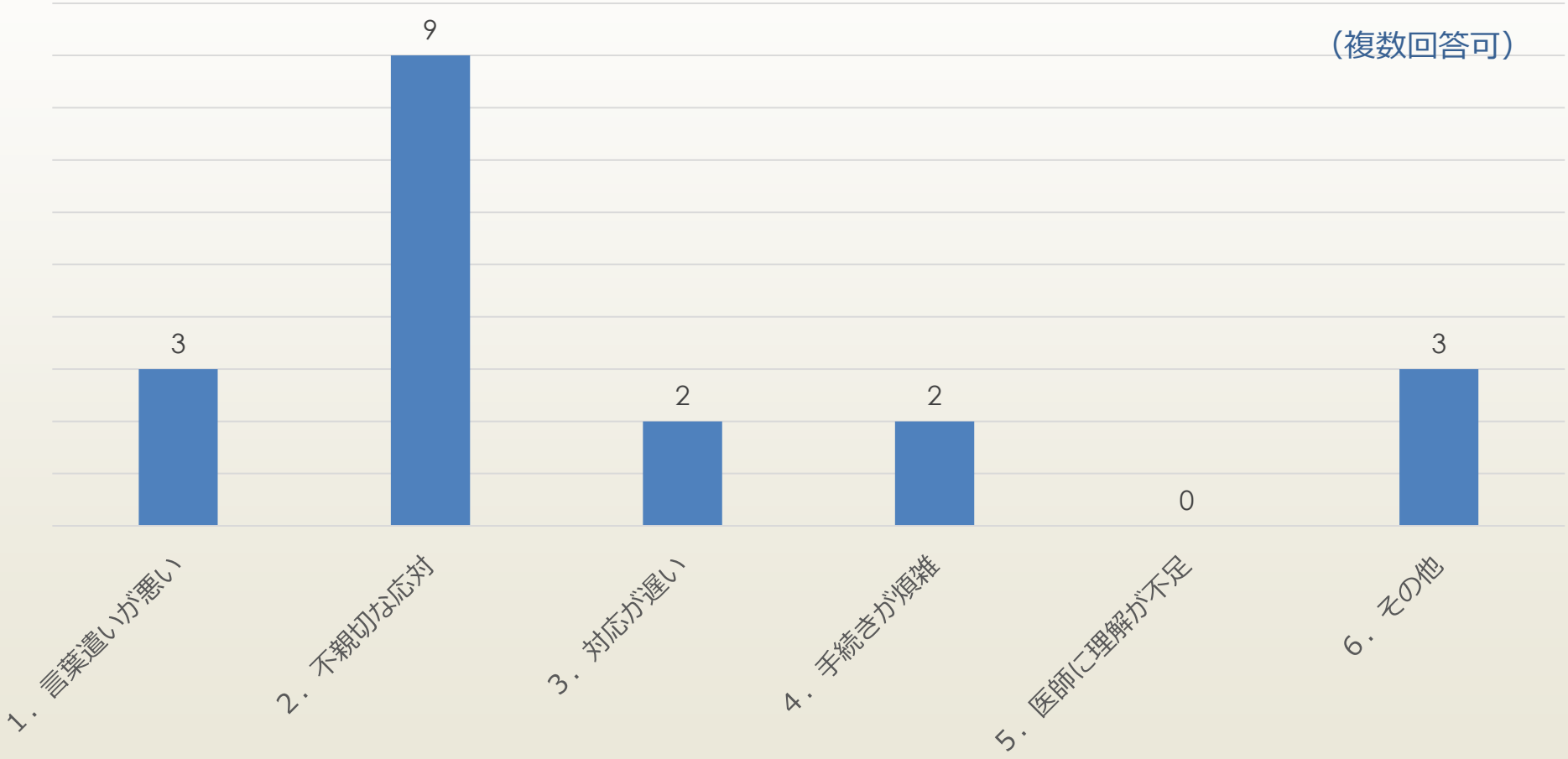
「大変良い」「良い」を合わせて60%、「悪い」「あまり良くない」を合わせて1%

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



満足度 25

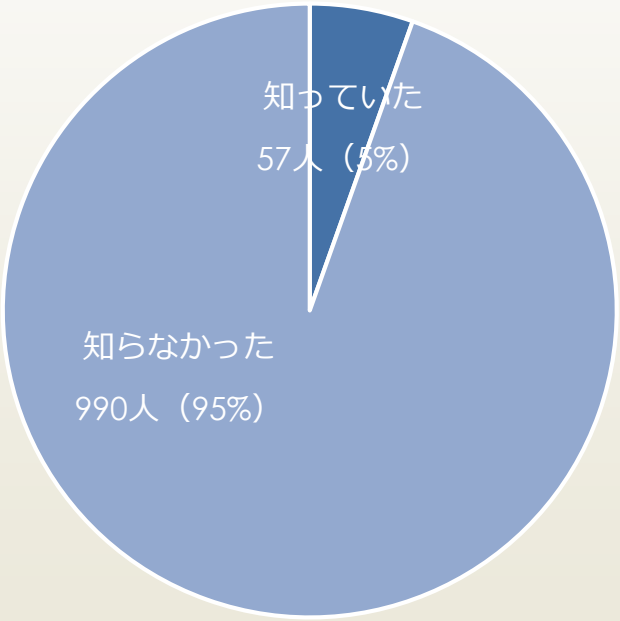
営業担当者のどのような点が評価できないか？（あまり良くない、悪いの回答者／9人）Q23



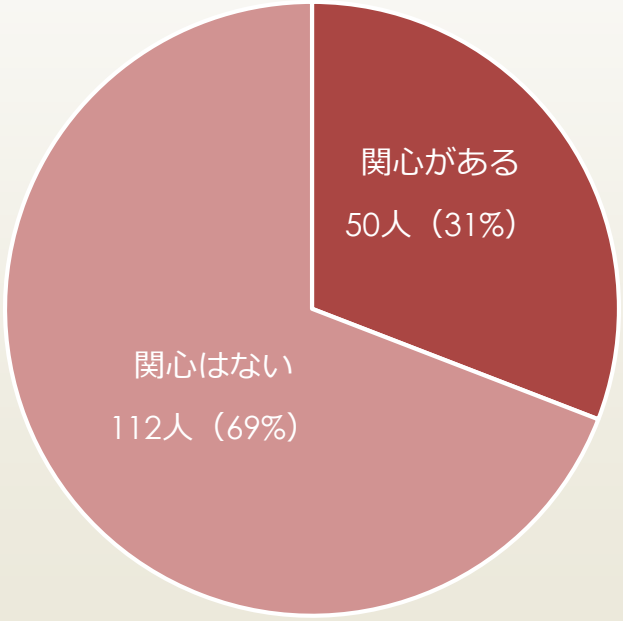
浸透度 26

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



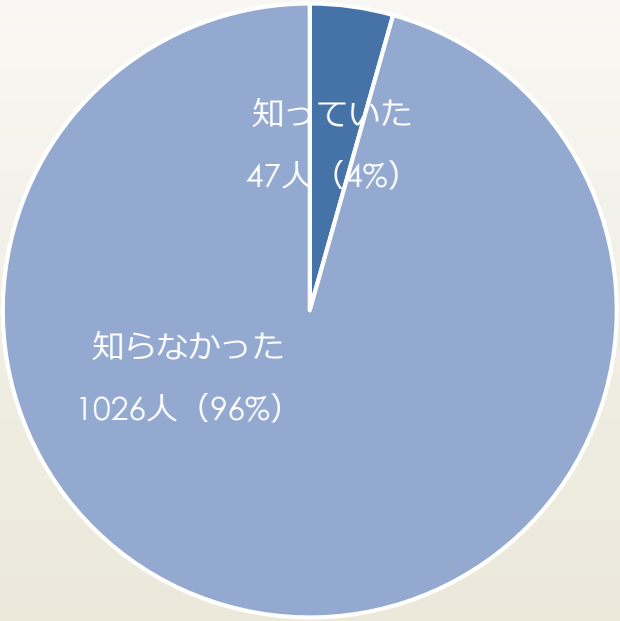
関心度



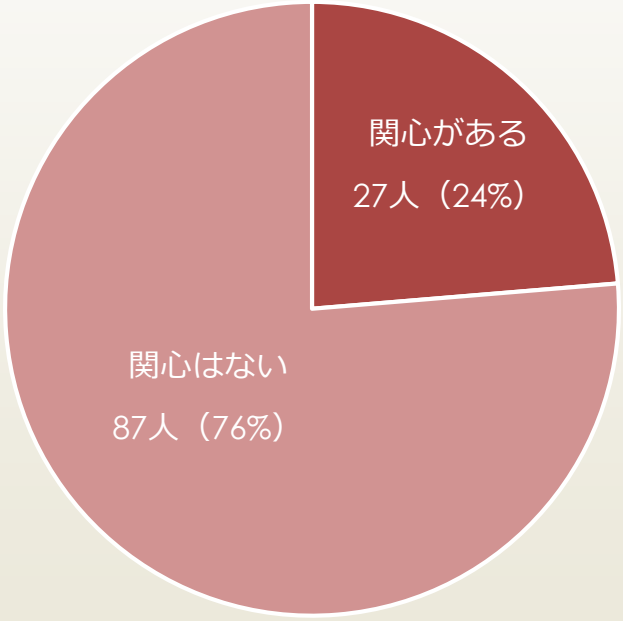
浸透度 27

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



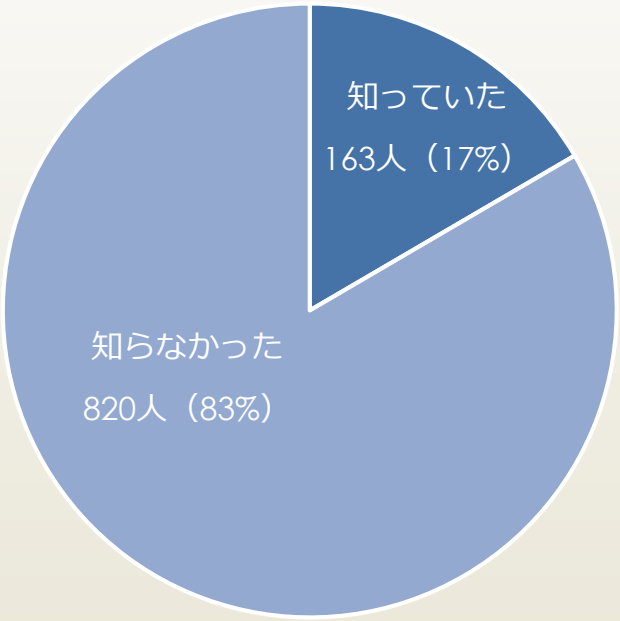
関心度



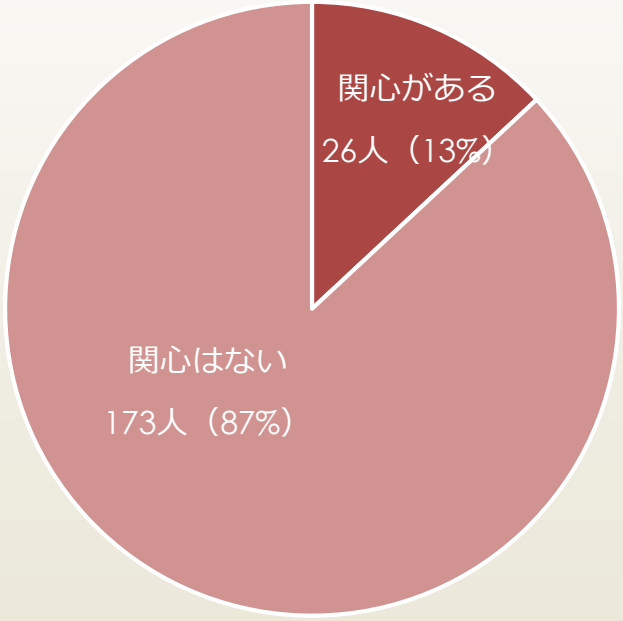
浸透度 28

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



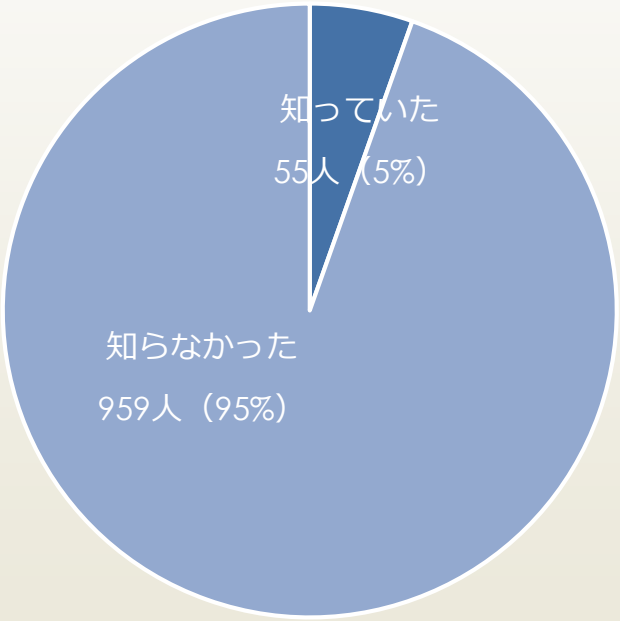
関心度



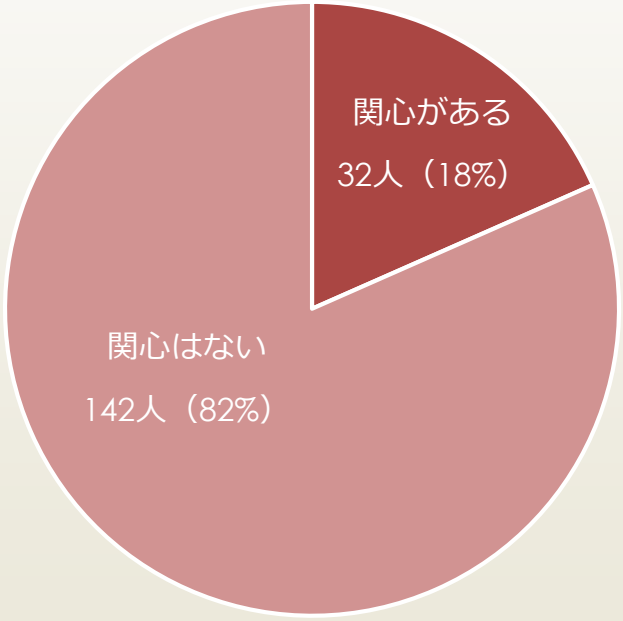
浸透度 29

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）をご紹介していることについて　Q27

認知度

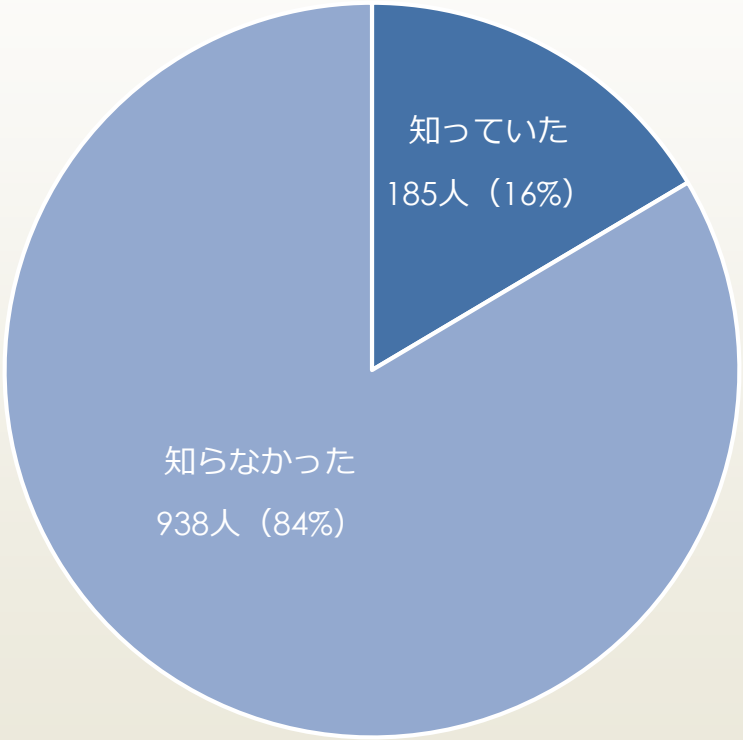


関心度

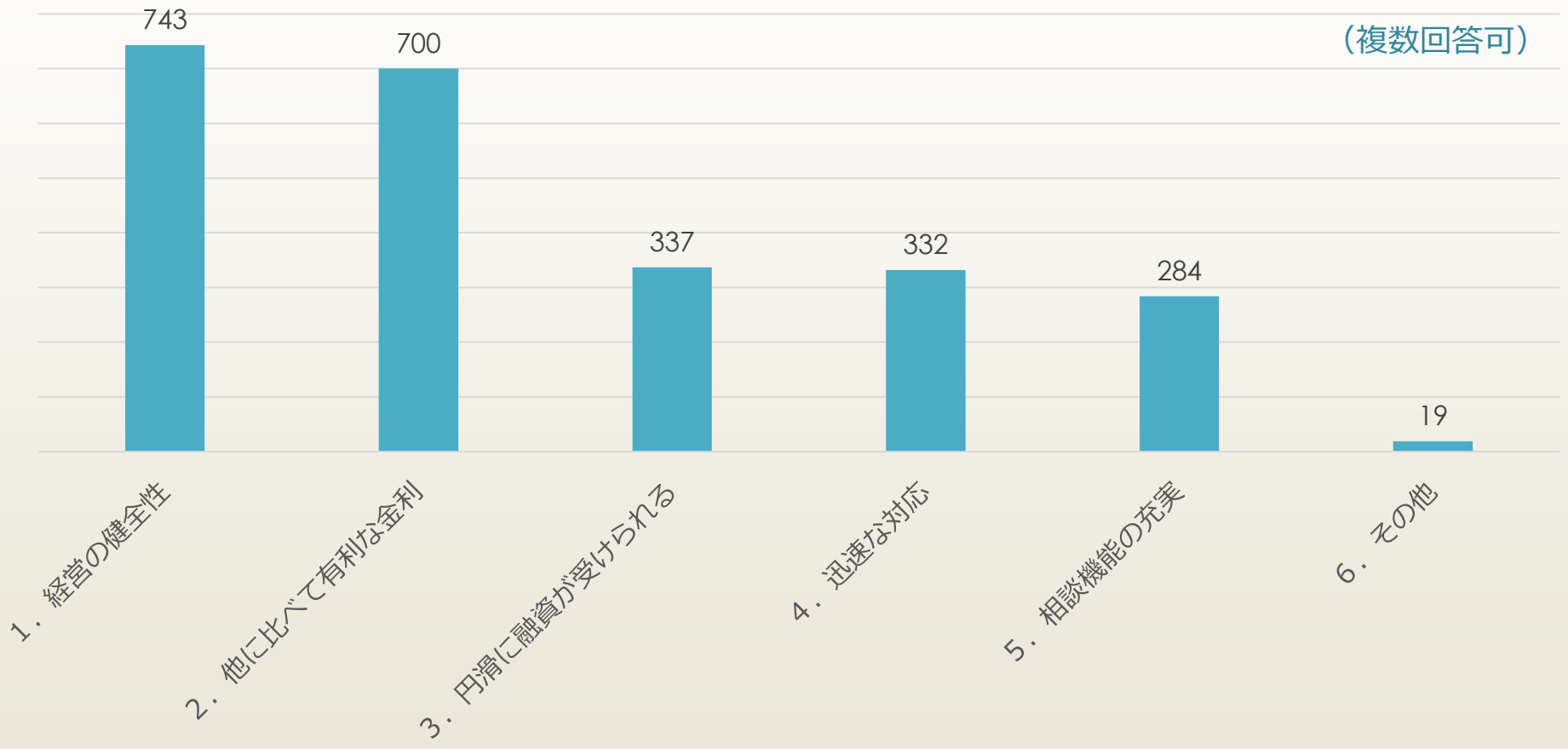


浸透度 30

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



意見　32

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

©2023 Aichi Doctor's Credit Cooperative All Right Reserved