



# 2025年度 お客様アンケート集計結果

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

- ①2023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』最終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） R7.6月末現在 3,148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

# アンケート回答の集計

## ▶ 回答総数

- ・ 1,149通 (回収率36.5%) R7.10.17現在

C会員14名、無記名他6名

## ▶ 回答者の内訳

- ・ A会員763通 (67%) B会員366通 (32%) その他20通 (1%)

## ▶ 回答者の年齢層

年齢層	アンケート回答者 (人)	割合
20代～30代	62 人	6%
40代～50代	337 人	29%
60代～70代	638 人	56%
80代以上	106 人	9%
合計	a 1,143 人	100%

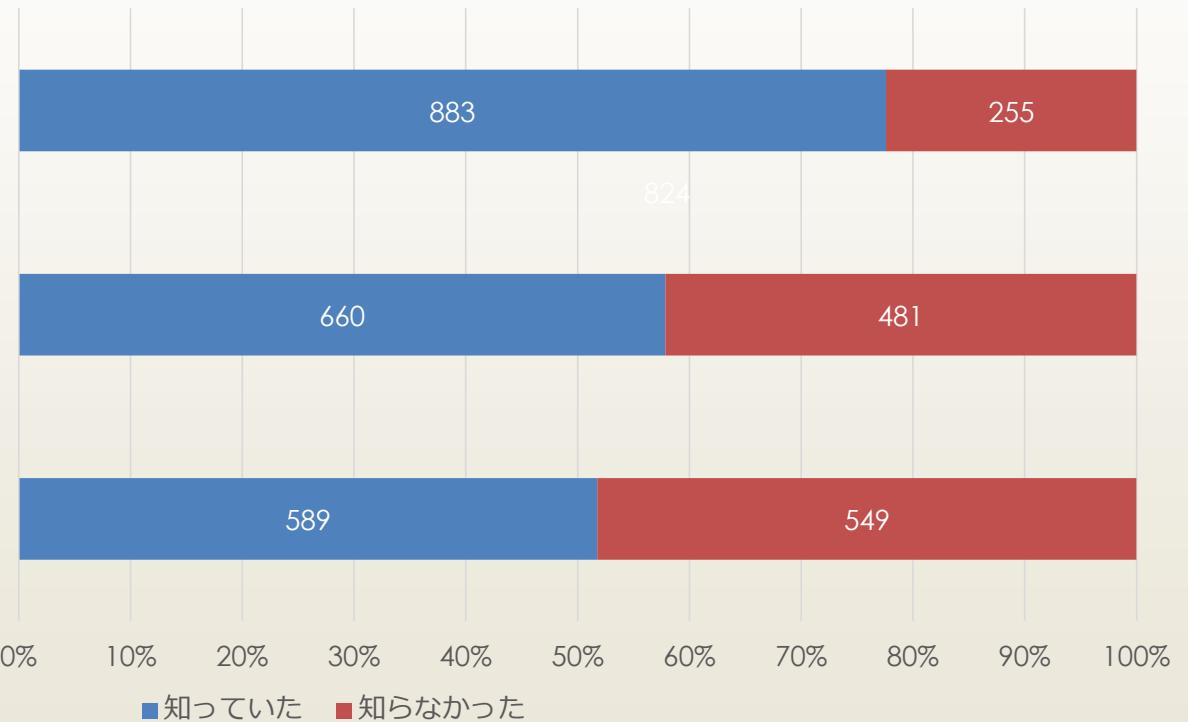
組合員全体 (個人)	割合
279 人	6%
1,273 人	30%
2,300 人	54%
447 人	10%
b 4,299 人	100%

※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 = 26.5%

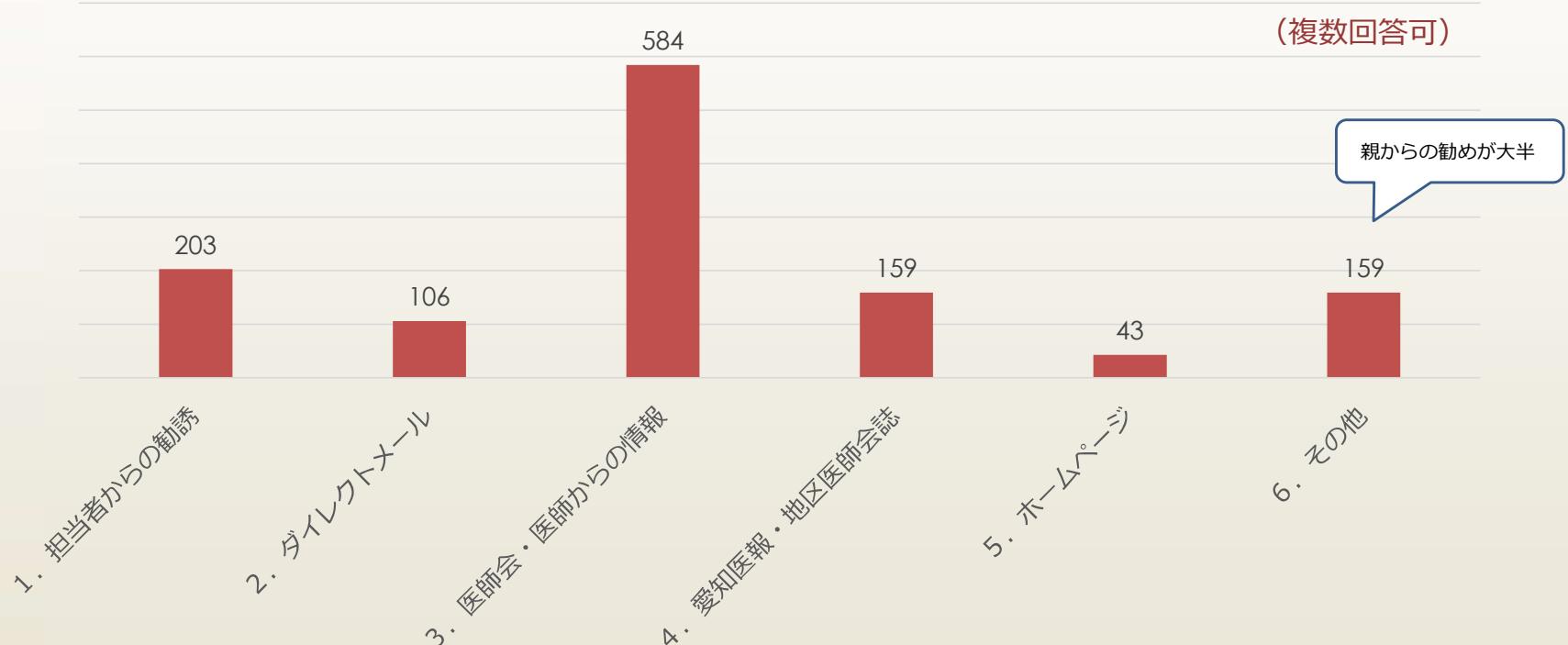
# 愛知県医師信用組合について、知っていたこと

## Q1-3

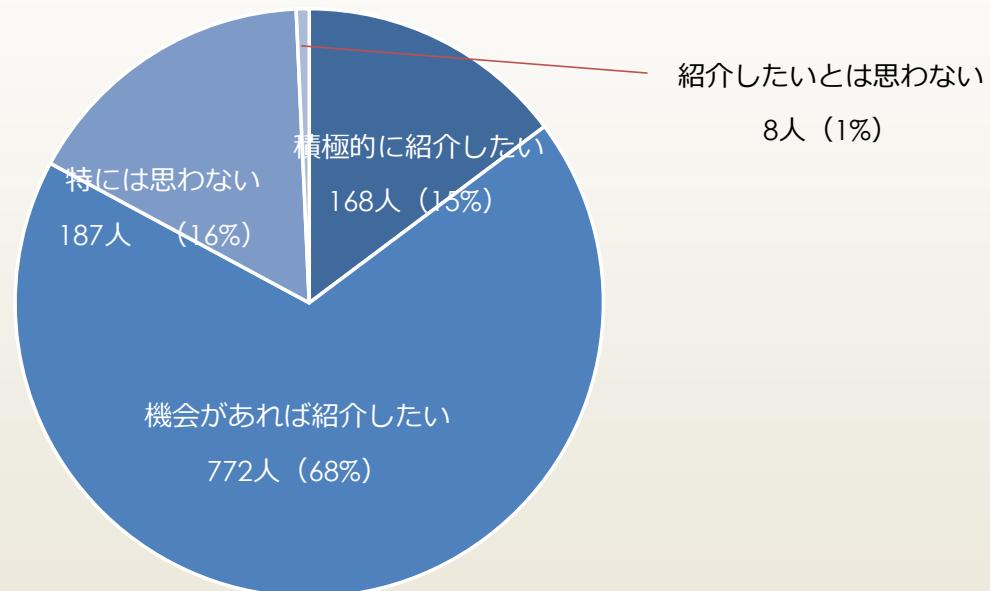
Q1 愛知県医師会の関連団体であること



## 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？ Q4

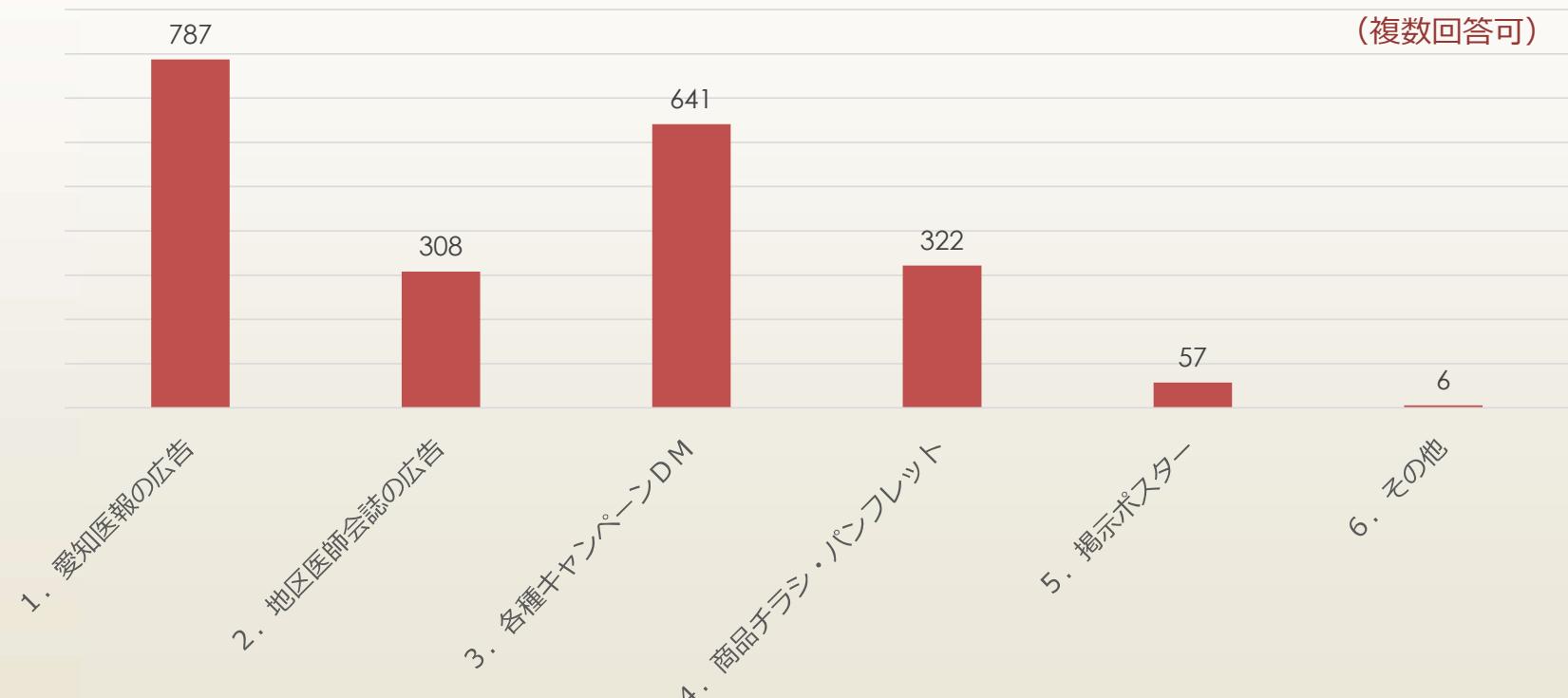


## 愛知県医師信用組合を周りの医師に紹介したい と思いますか？ Q5

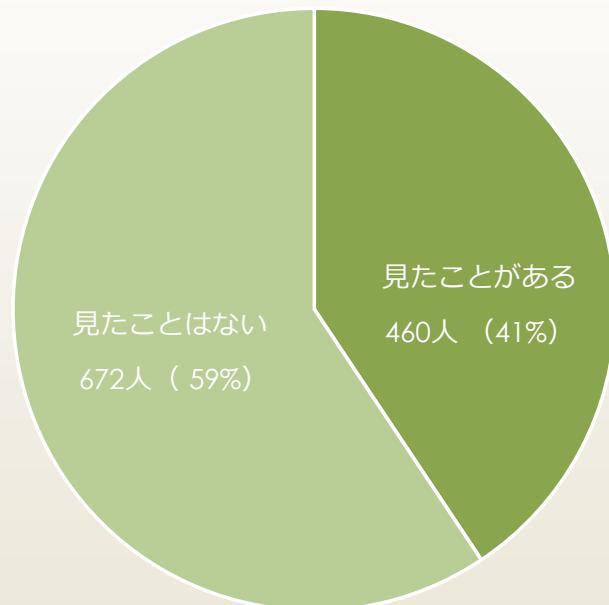


「積極的に紹介したい」、「機会があれば紹介したい」を合わせて、83%

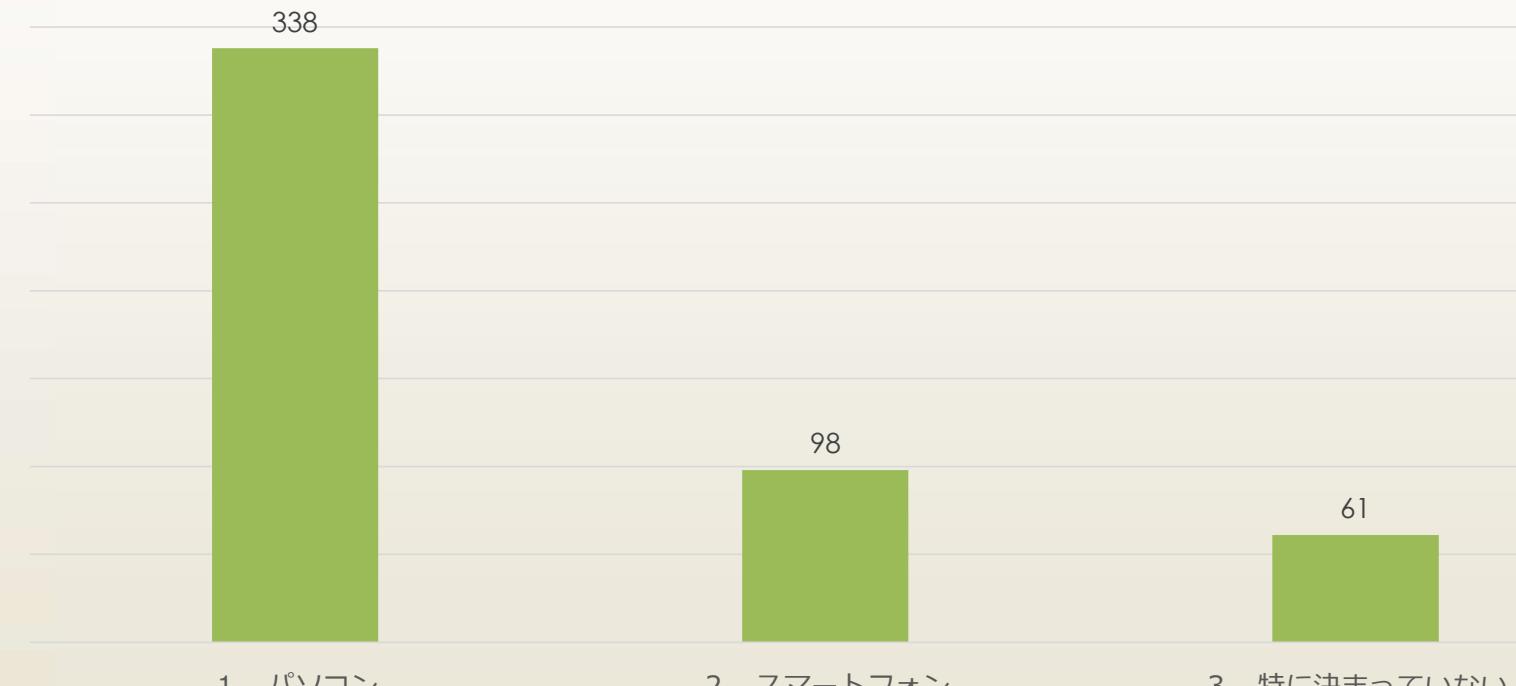
## 愛知県医師信用組合の資料で見たことがある資料は何か？ Q6



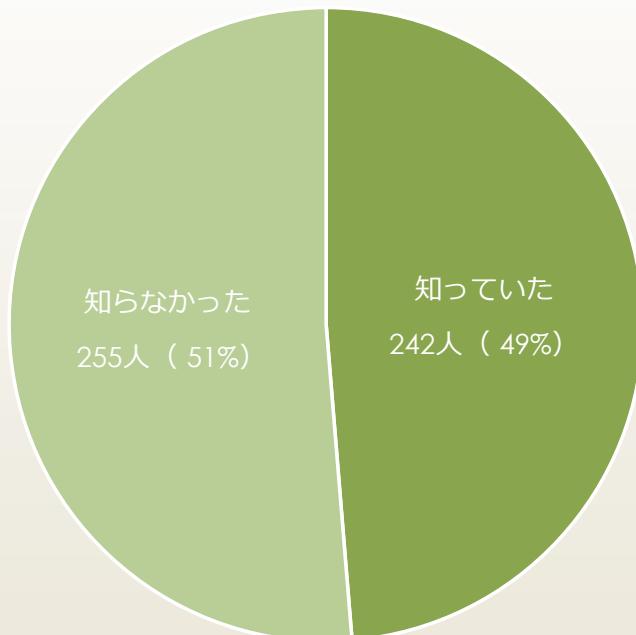
## 愛知県医師信用組合のホームページを見たこと があるか？ Q7



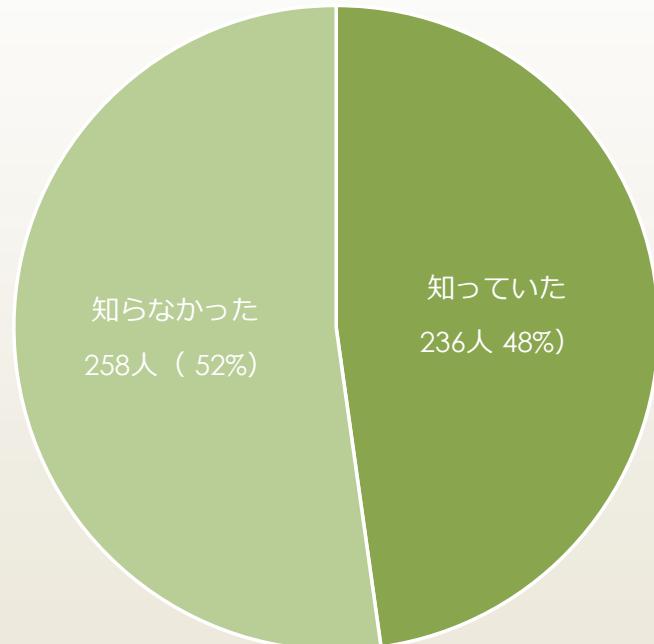
## ホームページの閲覧はどんな媒体で見るか？ (HPを見たことがある方／460人) Q8



## ホームページでお申込みができるご存じでしたか？（HPを見たことがある方／460人） Q9、Q10

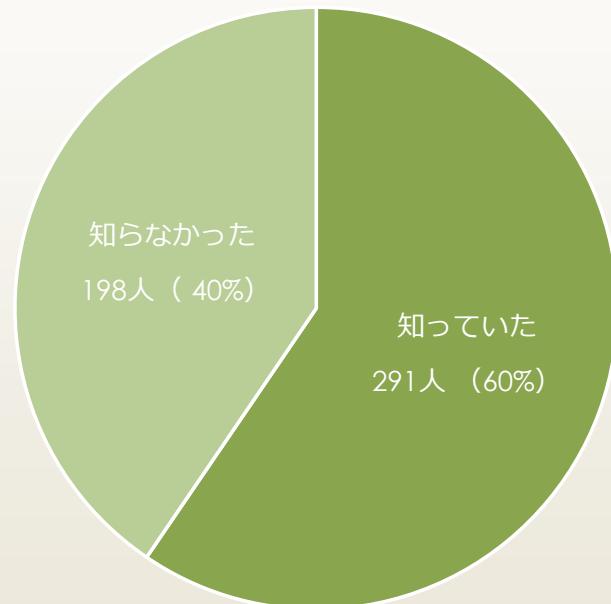


1. キャンペーン預金のお申込み

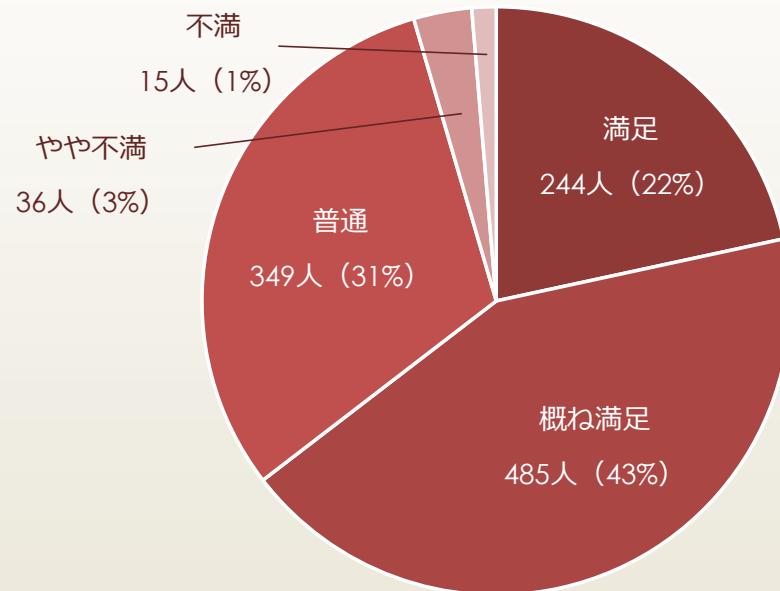


2. ローンのお申込み

## 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／460人) Q11



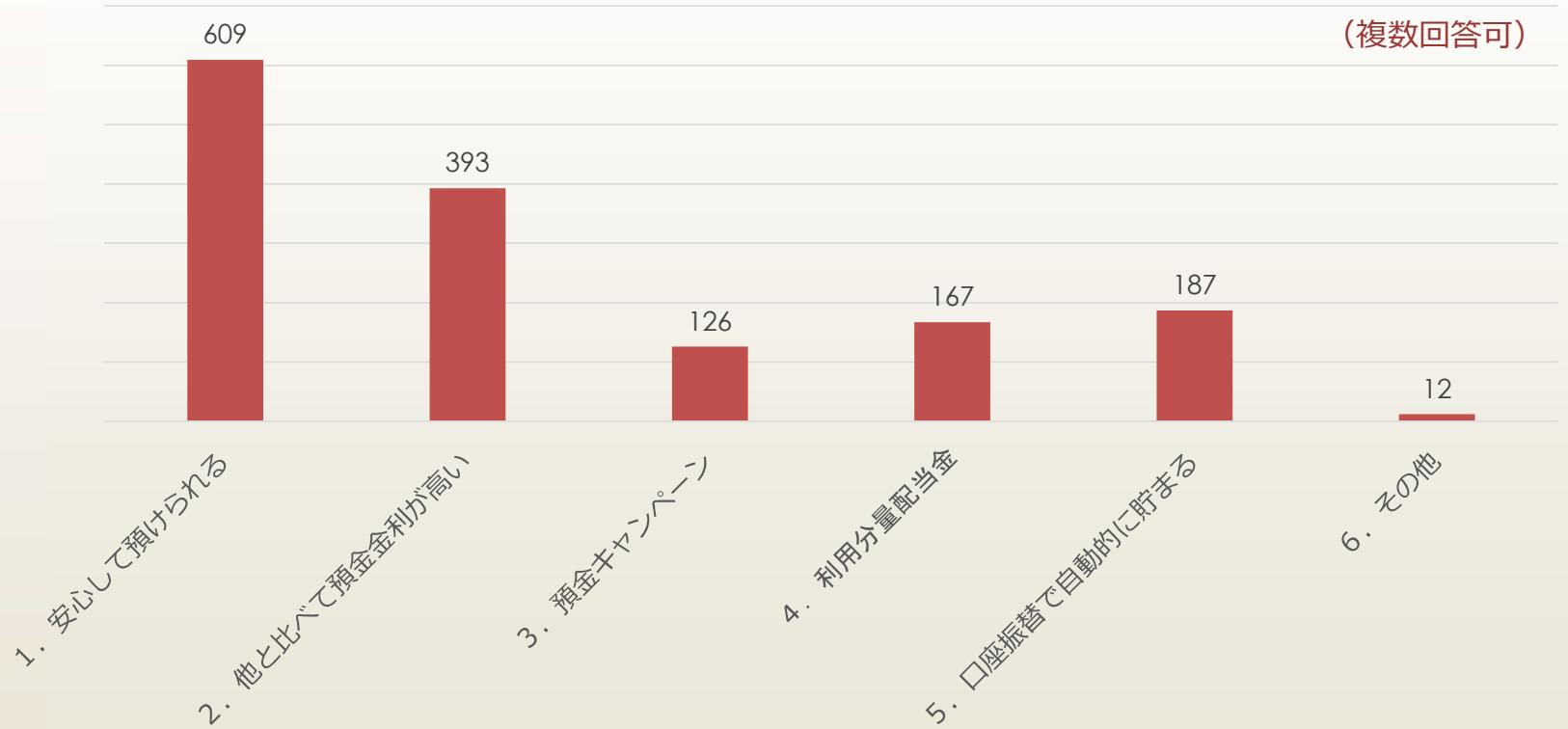
## 愛知県医師信用組合の預金取引について満足しているか？ Q12



「満足」「概ね満足」を合わせて65%、「不満」「やや不満」を合わせて4%

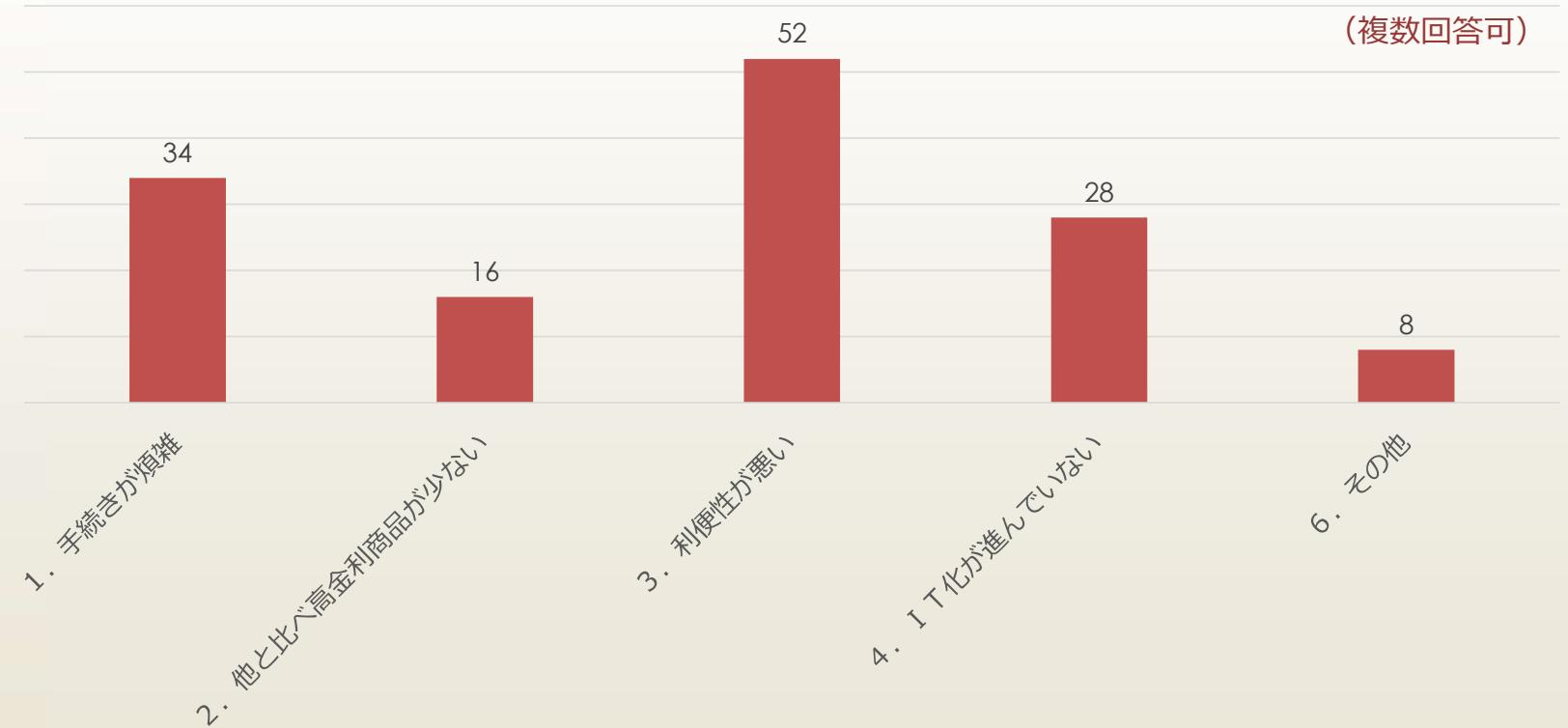
満足度 14

## 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／729人) Q13

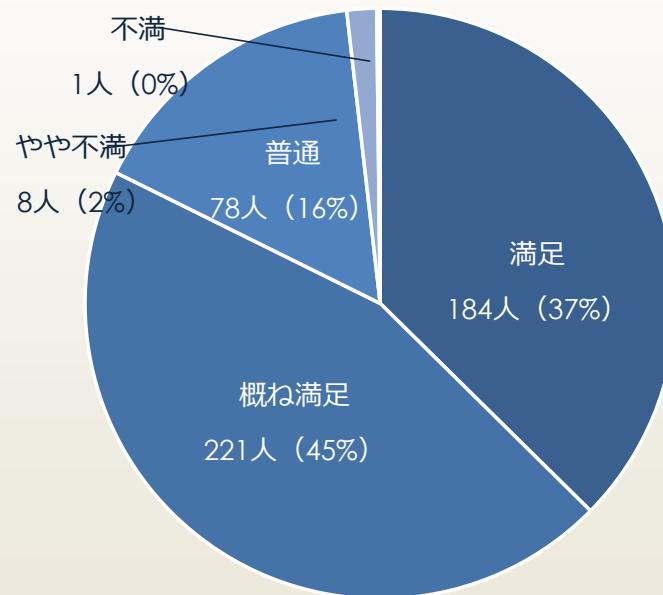


満足度 15

## 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



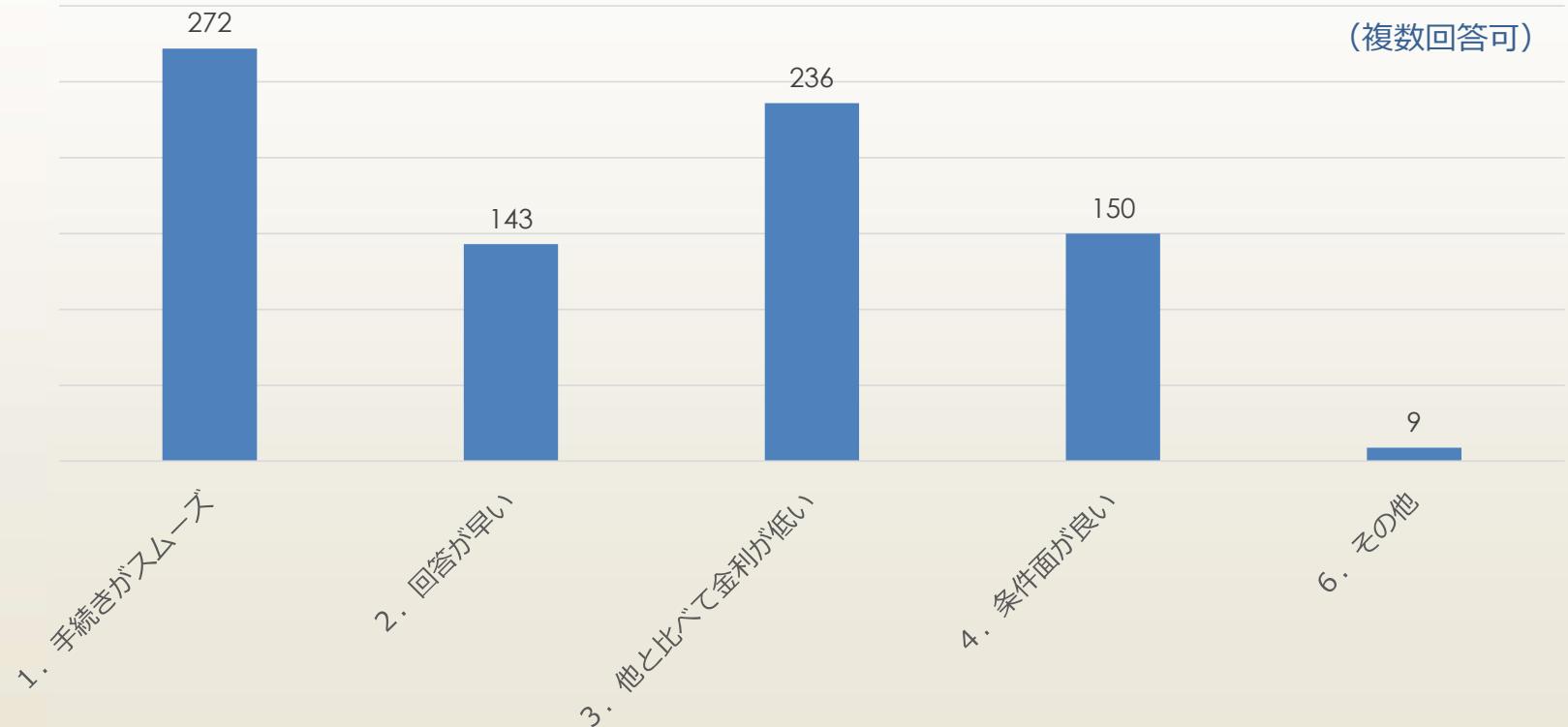
## 愛知県医師信用組合の融資の対応に満足しているか？ Q15



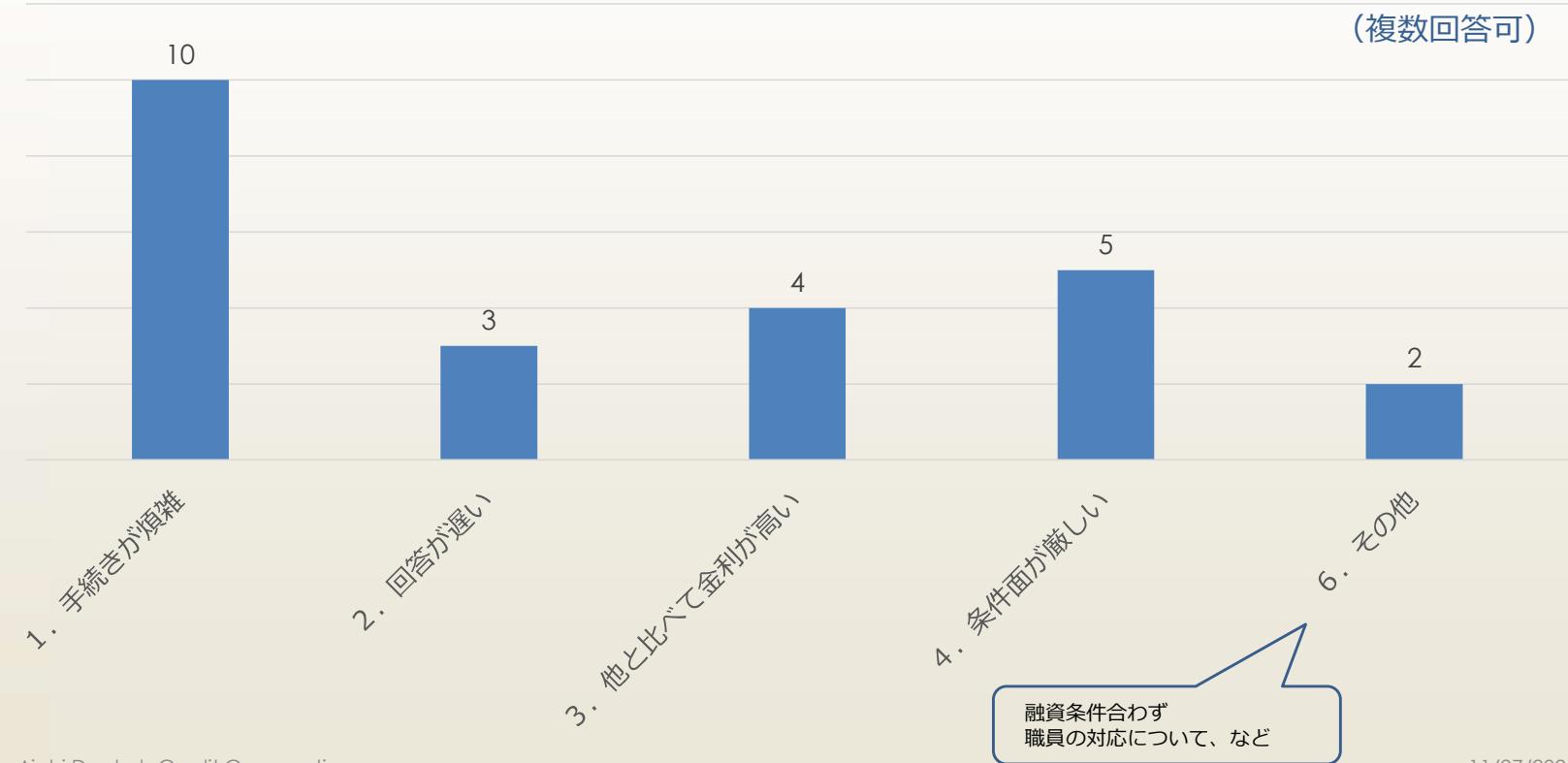
「満足」「概ね満足」を合わせて82%、「不満」「やや不満」を合わせて2%

満足度 17

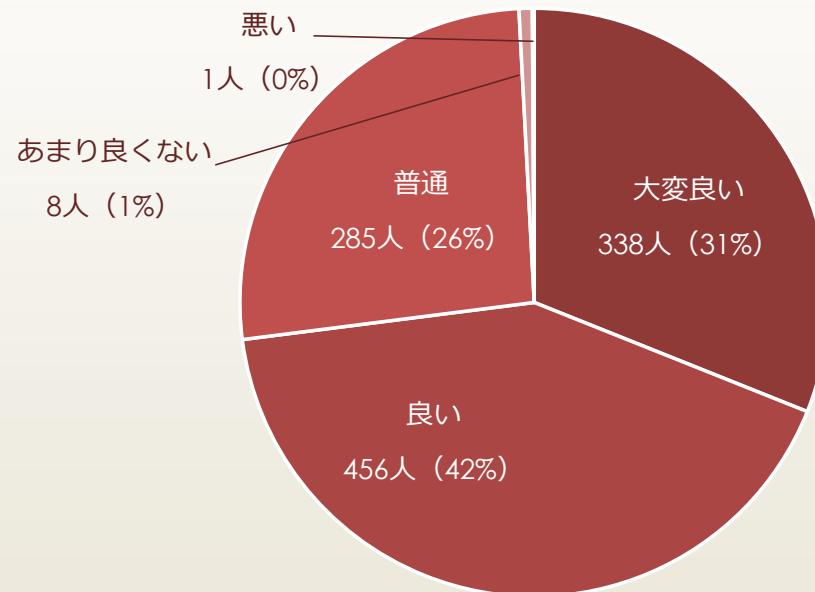
## 融資対応のどのような点が評価できるか？ (満足、概ね満足の回答者／405人) Q16



## 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／9人) Q17



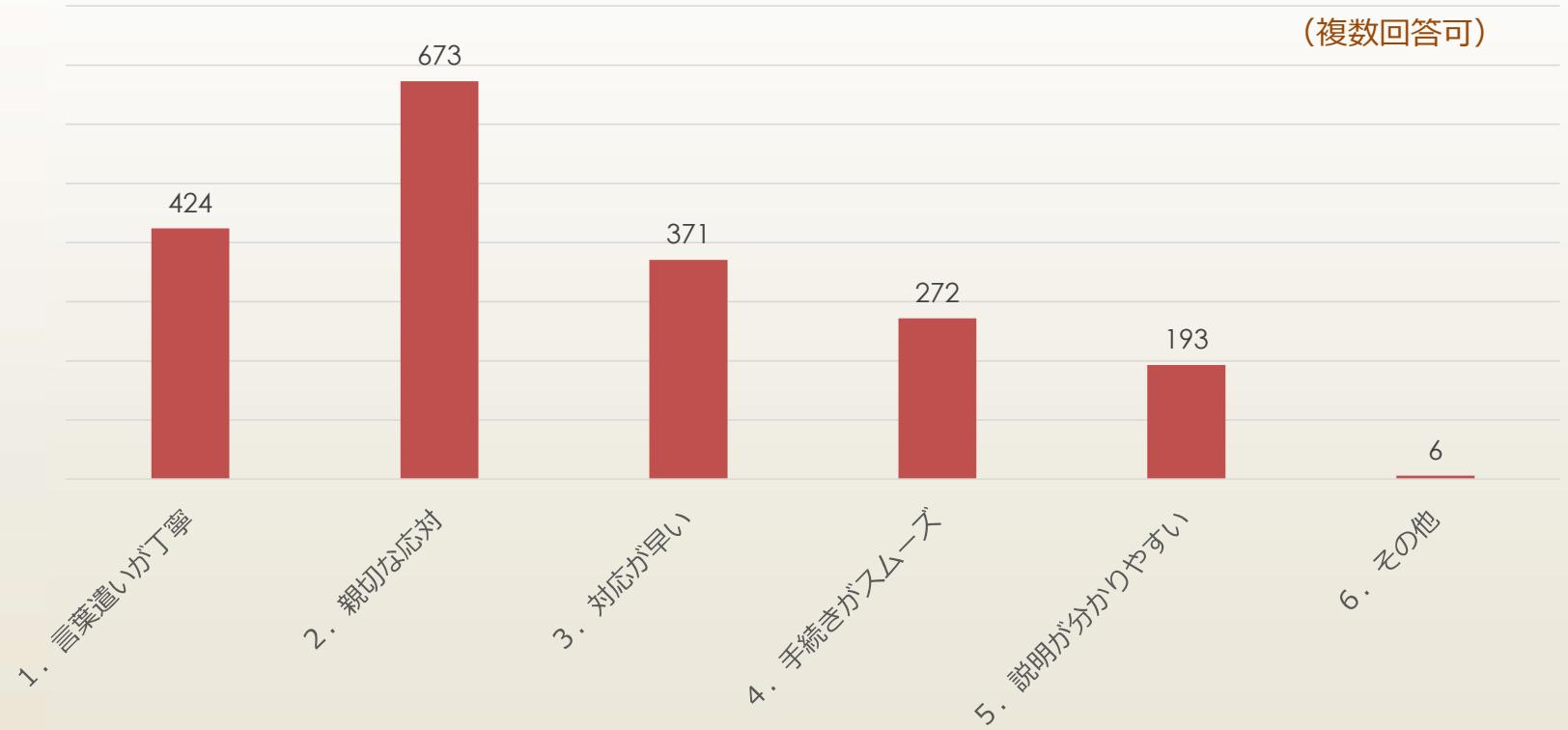
## 愛知県医師信用組合の窓口および電話の応対についての印象は？ Q18



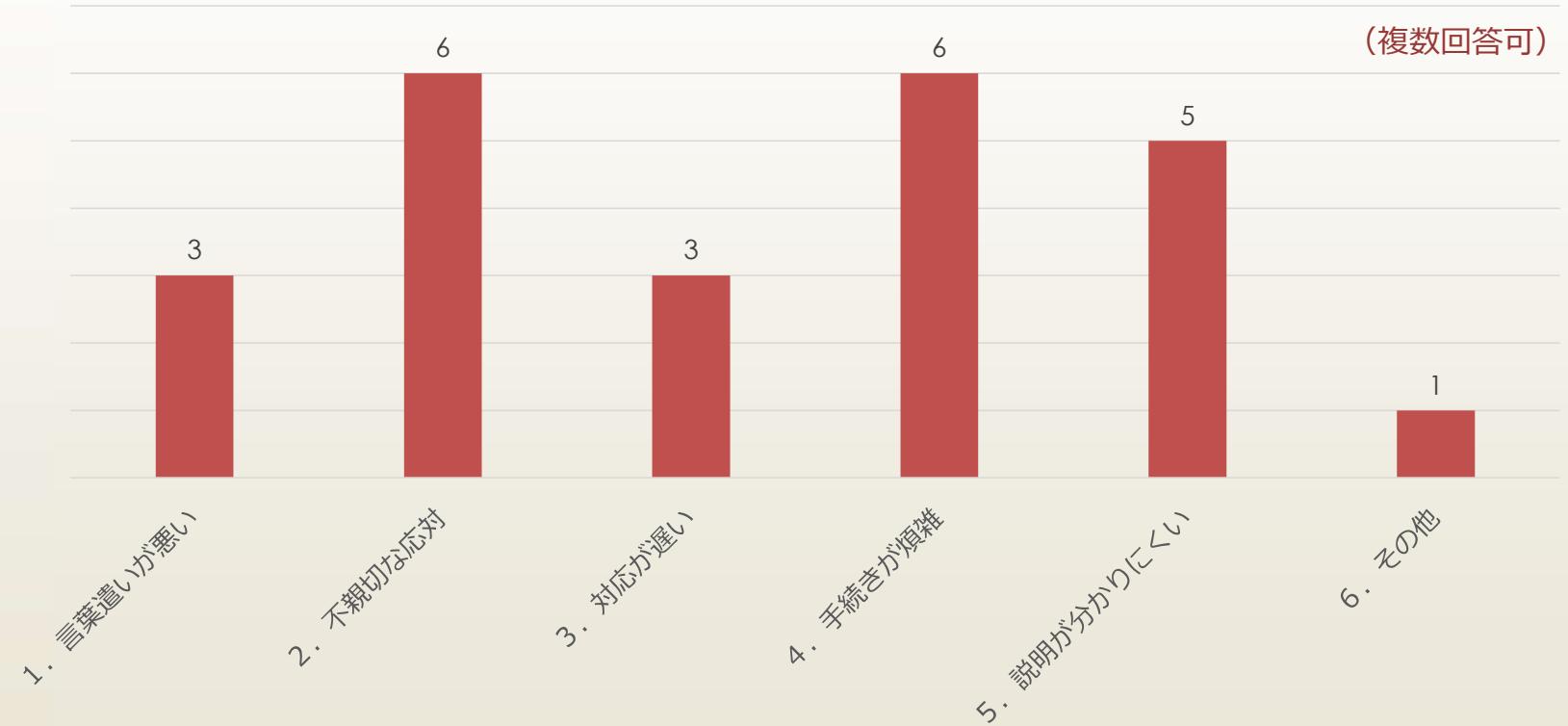
「大変良い」「良い」を合わせて73%、「悪い」「あまり良くない」を合わせて1%

満足度 20

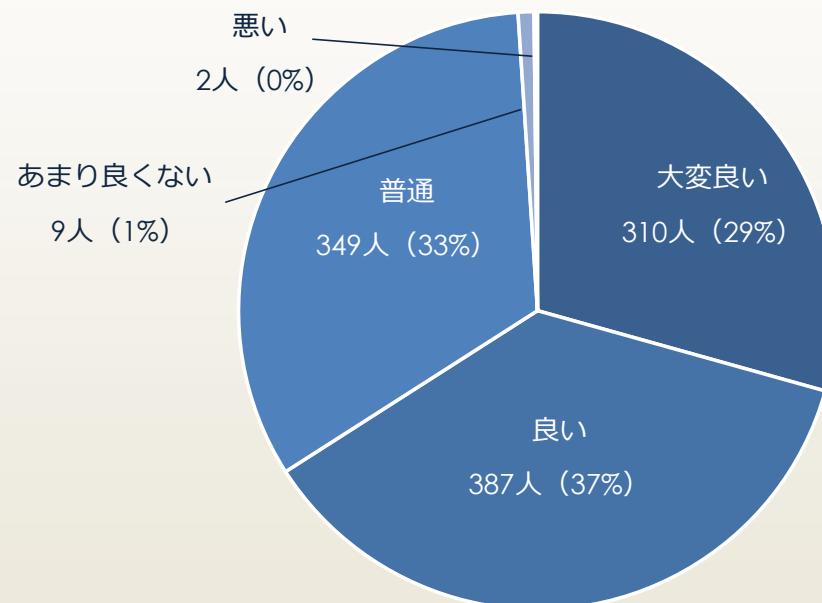
## 窓口および電話応対のどのような点が評価できるか？（大変良い、良いの回答者／794人） Q19



## 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／9人） Q20

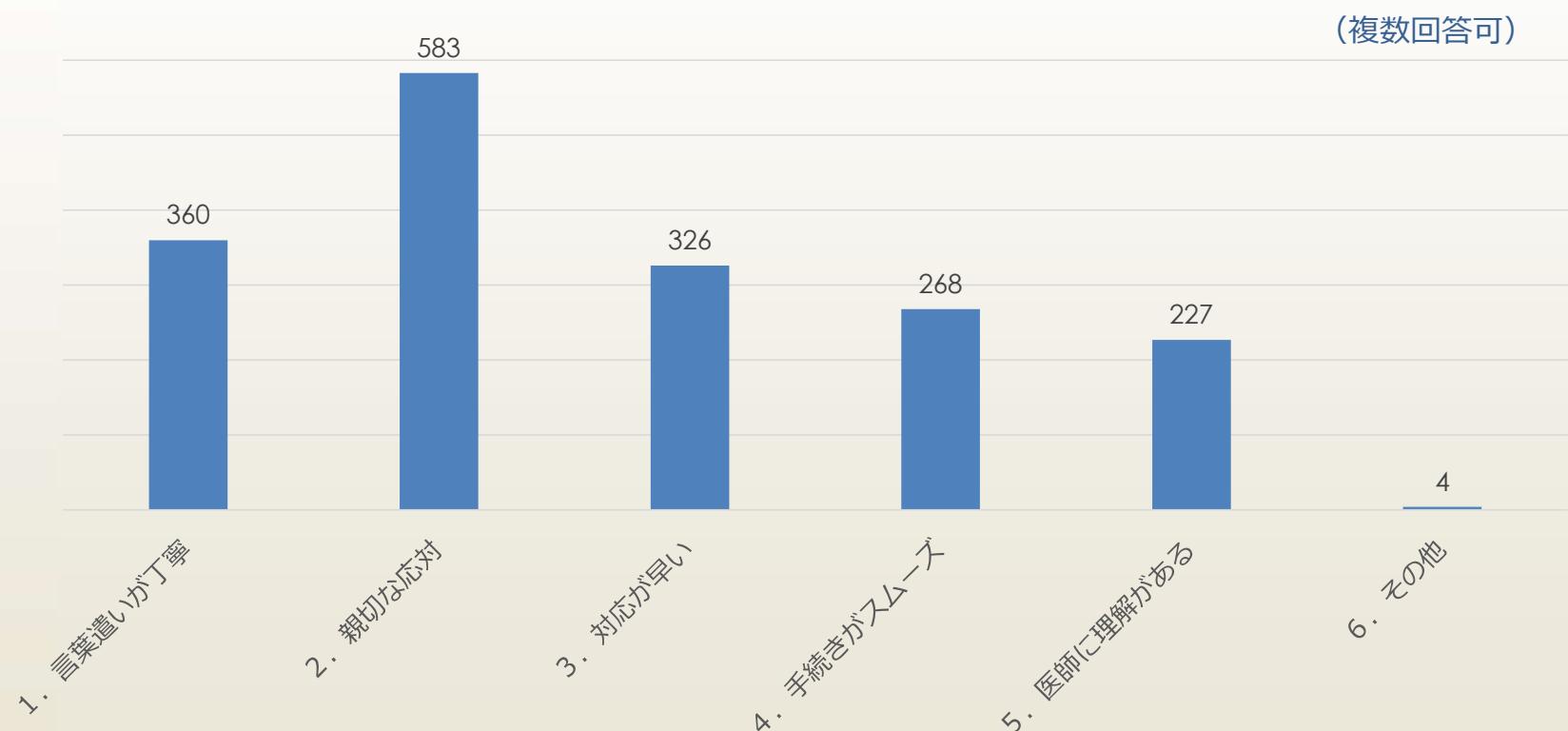


## 愛知県医師信用組合の営業担当者の応対についての印象は？ Q21

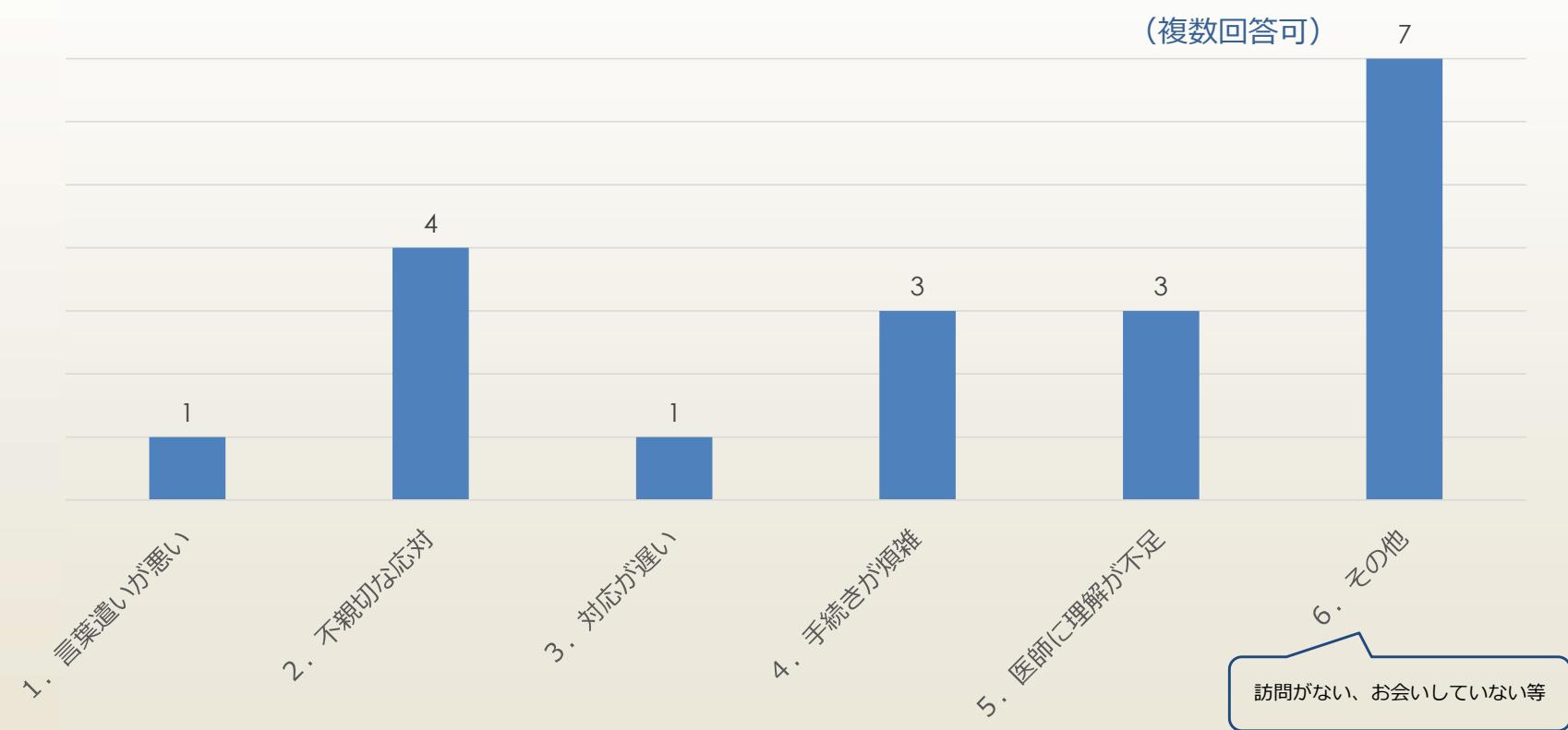


「大変良い」「良い」を合わせて66%、「悪い」「あまり良くない」を合わせて1%

## 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／697人) Q22

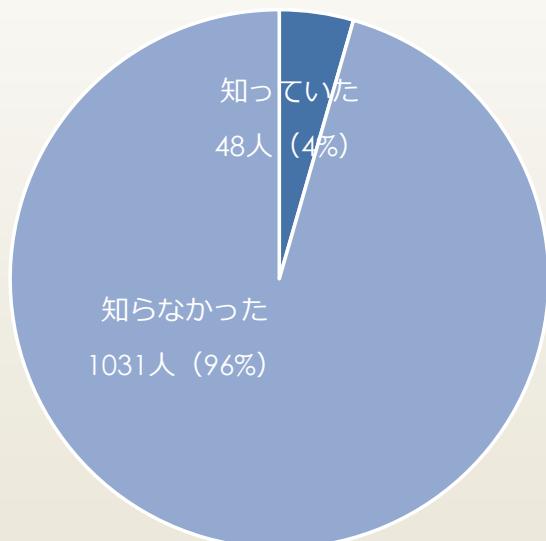


## 営業担当者のどのような点が評価できないか？ (あまり良くない、悪いの回答者／11人) Q23

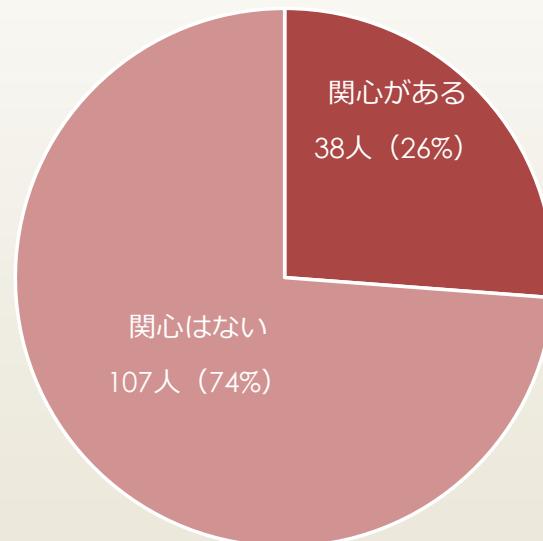


## 三井住友信託銀行の代理店として「遺言信託」「遺産整理」の取次ぎ業務について Q24

認知度

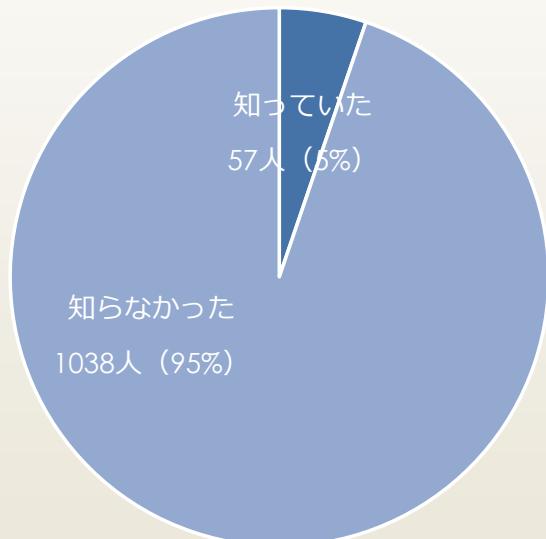


関心度

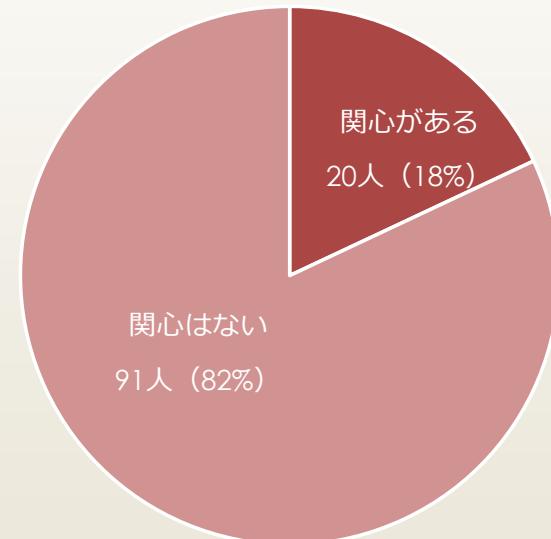


## 三菱UFJ信託銀行の代理店として「国民年金基金」の取次ぎ業務について Q25

認知度

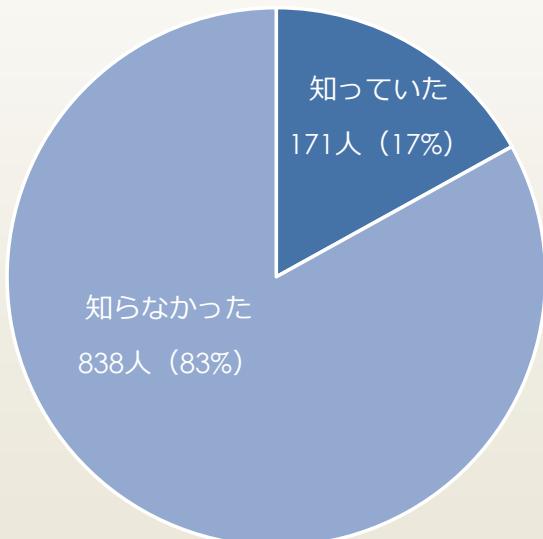


関心度

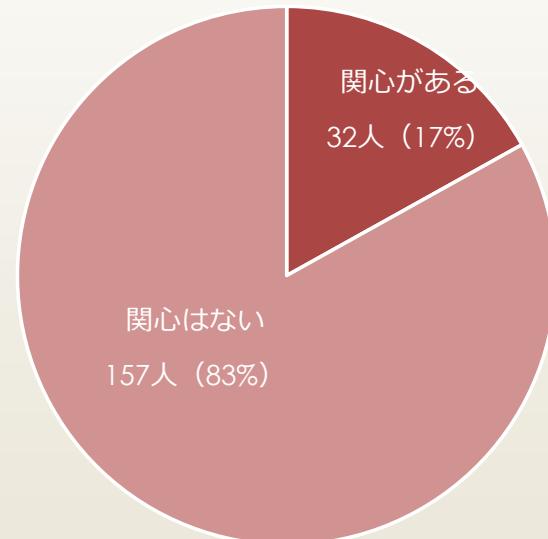


## リースをご検討されている先生方に日医リースを紹介していることについて Q26

認知度

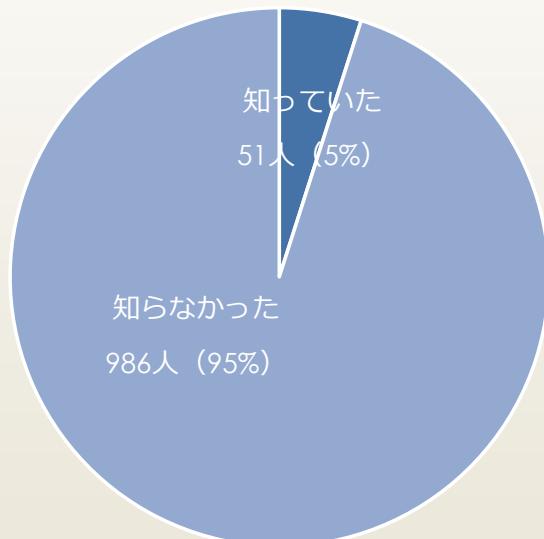


関心度

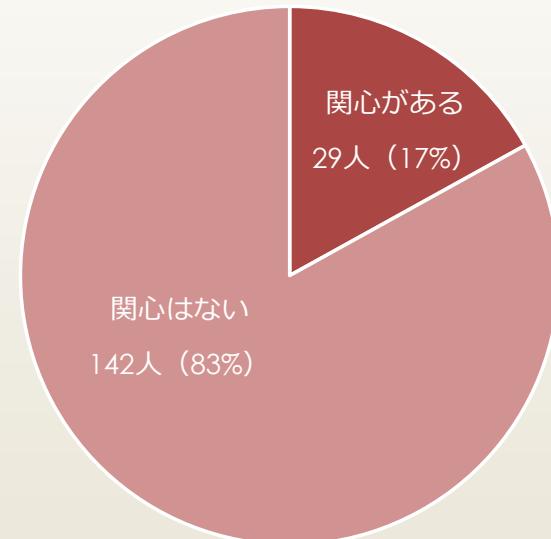


## 資産運用をご検討されている先生方に三菱UFJモルガンスタンレー証券（プライベート・バンク）を ご紹介していることについて Q27

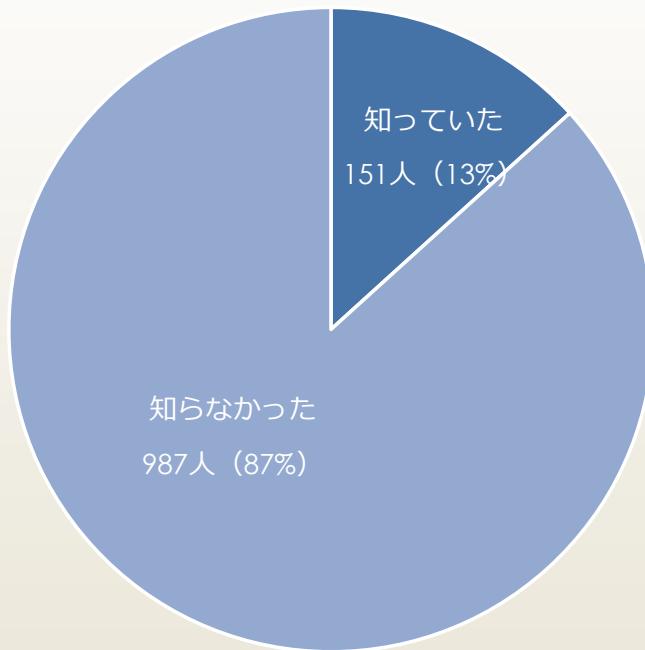
認知度



関心度

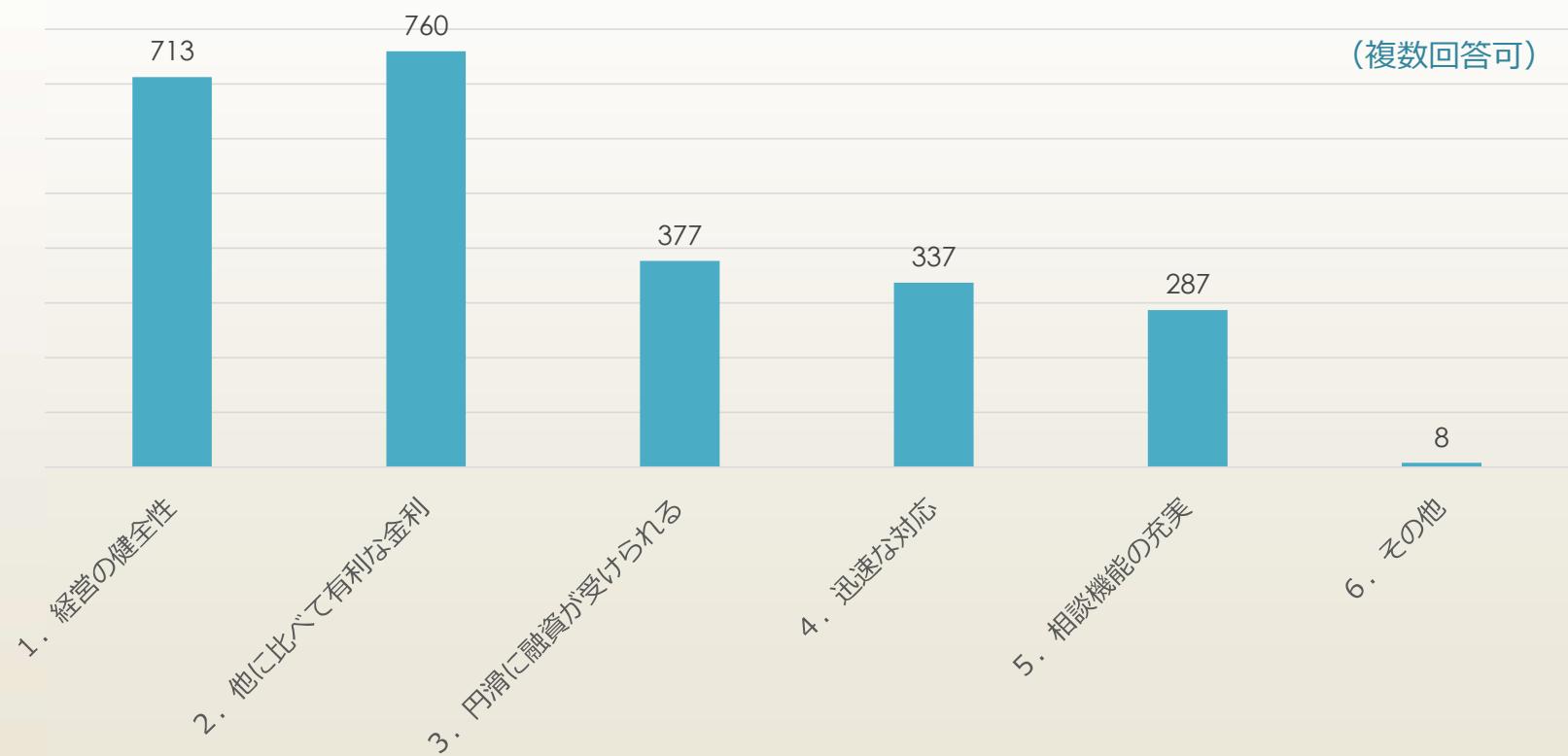


## お知り合いの先生の「ご紹介キャンペーン」をご存じですか？（クオカードをプレゼント） Q28



期待 30

## 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）	23	
	励ましのお言葉	4	
	これからも宜しく（支援含め）のお言葉	13	40
2. 経営姿勢に関する	今まで良いという意見	11	
	今後とも健全経営を望む意見	4	15
3. 業務に関する	利便性向上を望む	19	
	預資金利に対する要望	4	
	融資条件に対する要望	9	
	ATM、IT化への要望	28	
	事務手続きの改善に対する要望	2	
	職員の対応改善を望む	10	
	資産運用について	2	
	個別相談	12	86
4. その他		21	21
	合 計		162