



2025年度 お客様アンケート集計結果

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%）

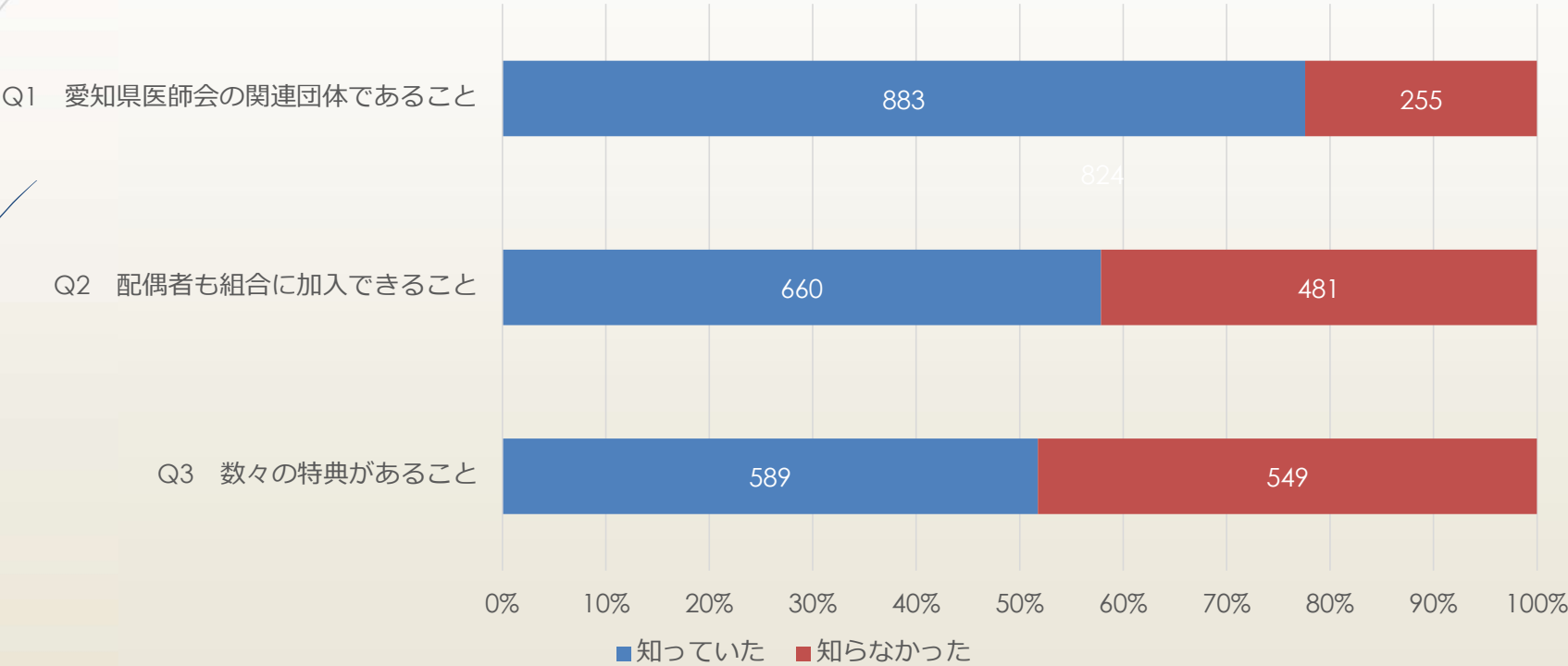
▶ 回答者の年齢層

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%

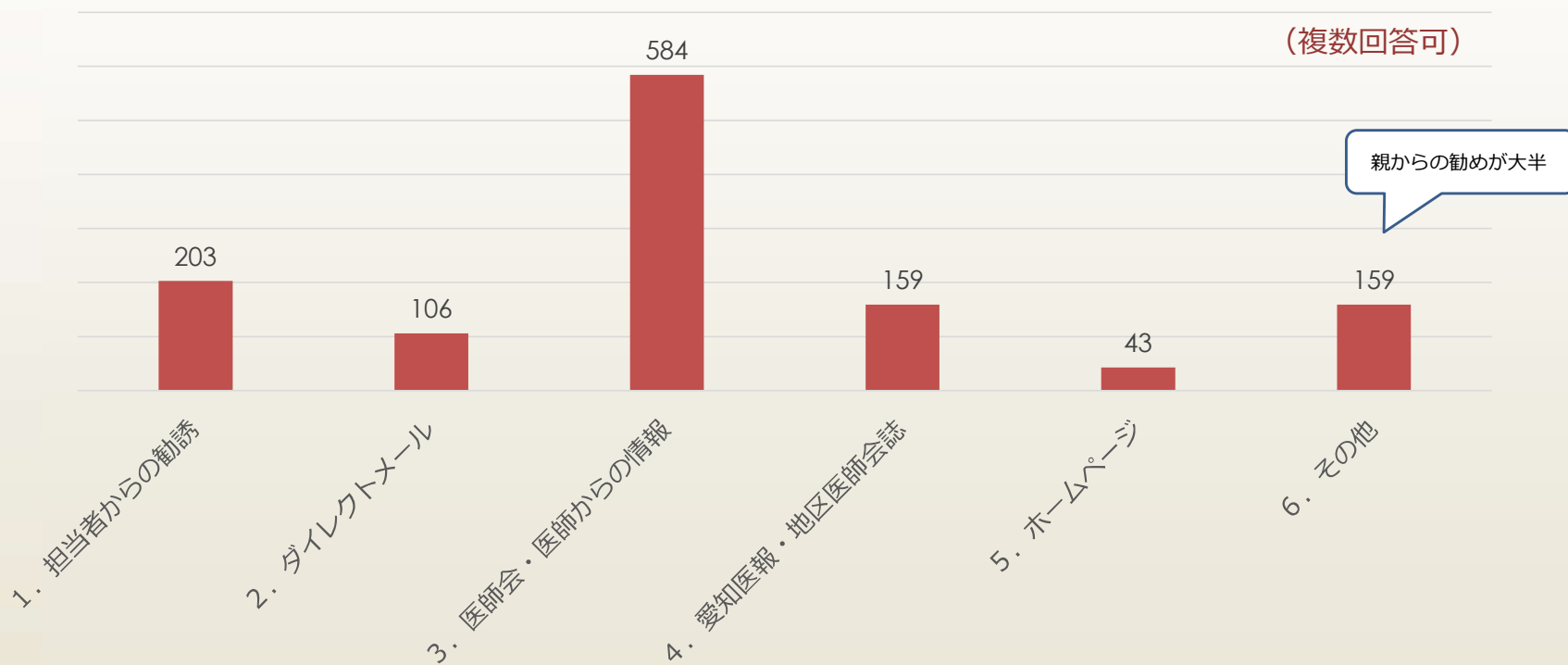
組合員全体（個人）	割合
279 人	6%
1,273 人	30%
2,300 人	54%
447 人	10%
b 4,299 人	100%

※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。 $a/b = 26.5\%$

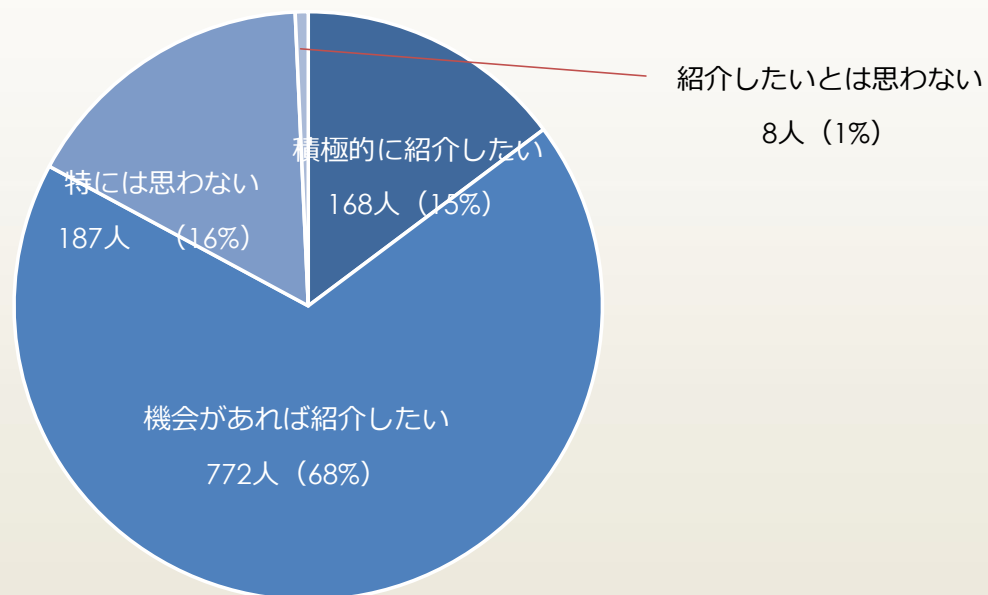
愛知県医師信用組合について、知っていたこと Q1-3



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

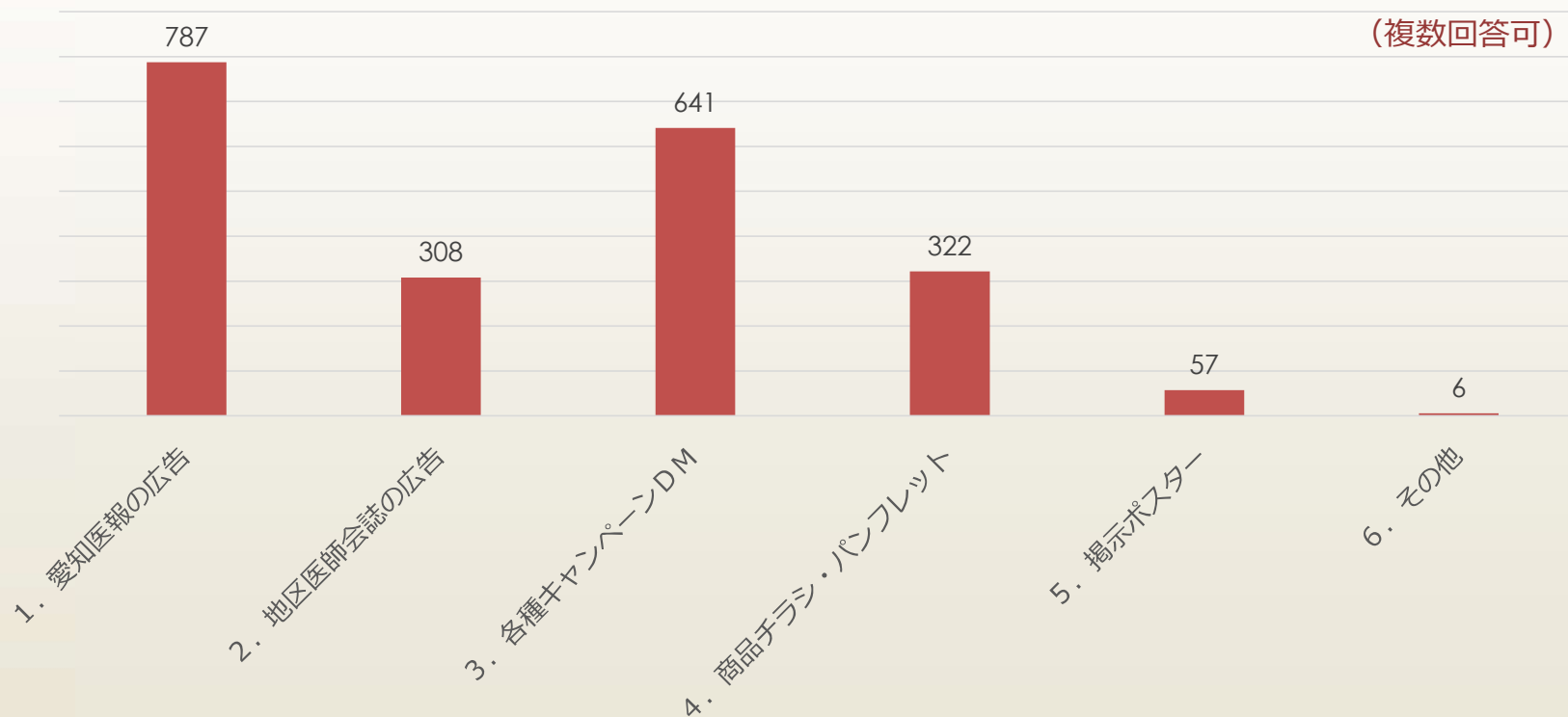


愛知県医師信用組合を周りの医師に紹介したい と思いますか？ Q5

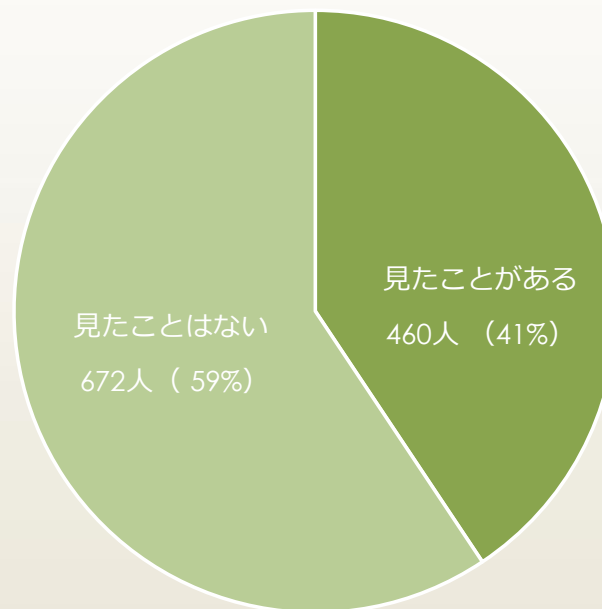


「積極的に紹介したい」、「機会があれば紹介したい」を合わせて、83%

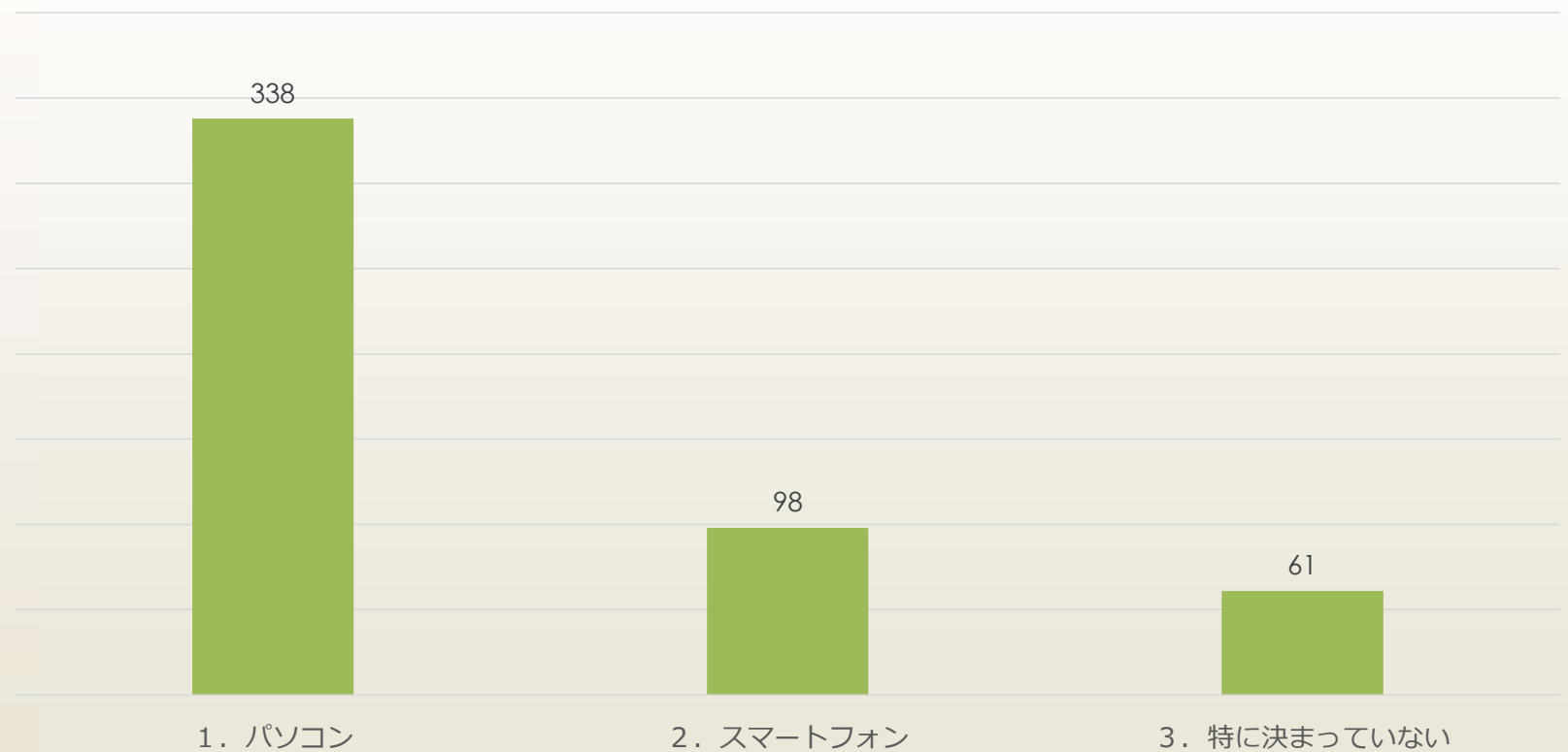
愛知県医師信用組合の資料で見たことがある資料は何か？ Q6



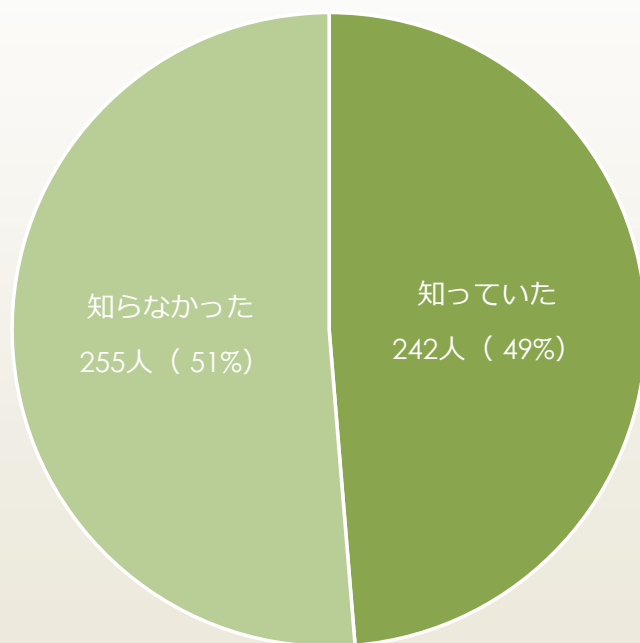
愛知県医師信用組合のホームページを見たことがあるか？ Q7



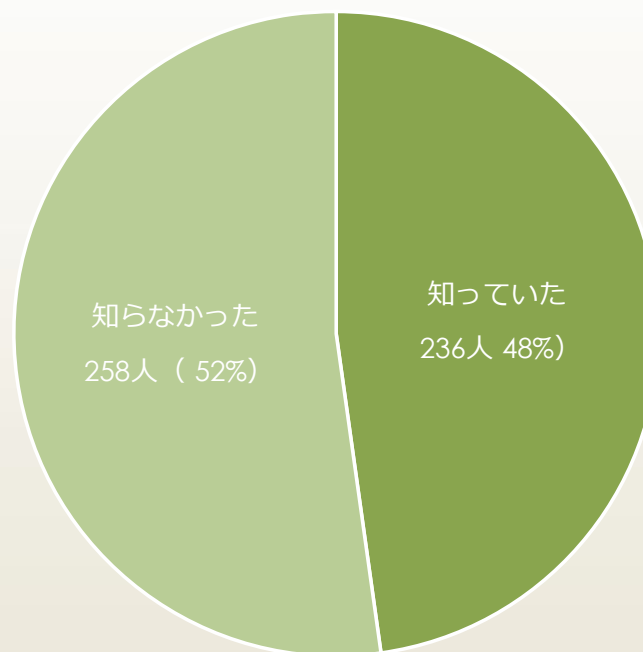
ホームページの閲覧はどんな媒体で見るか？ (HPを見たことがある方／460人) Q8



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

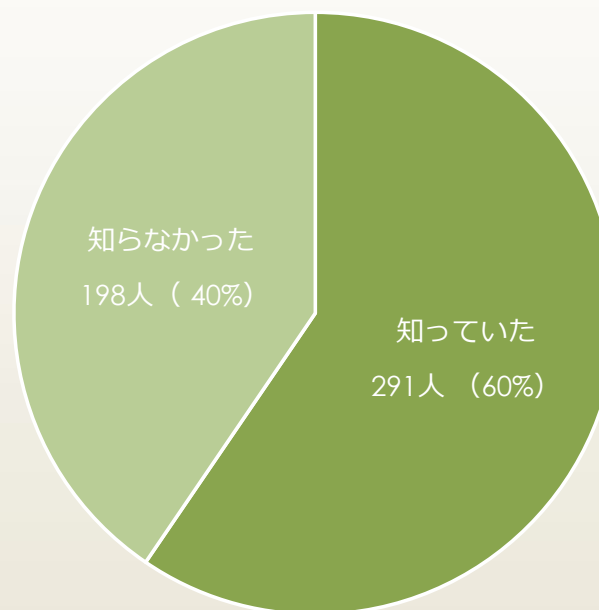


1. キャンペーン預金のお申込み

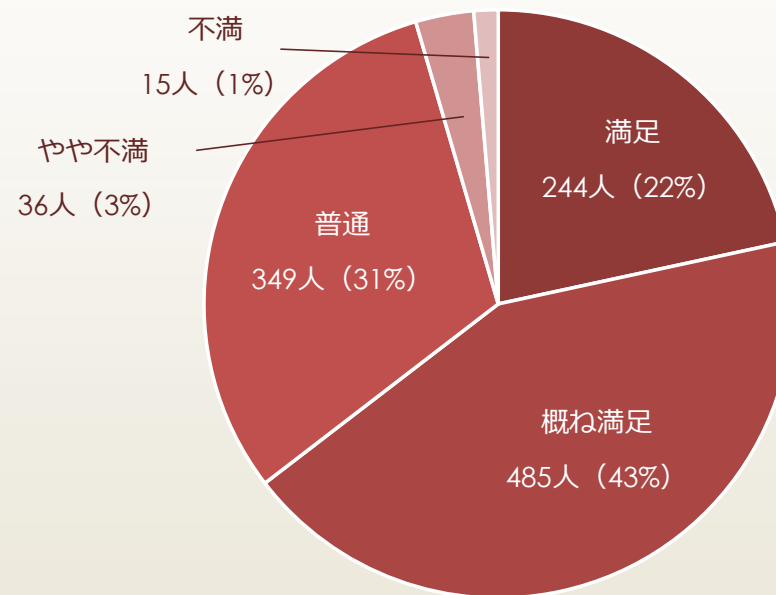


2. ローンのお申込み

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

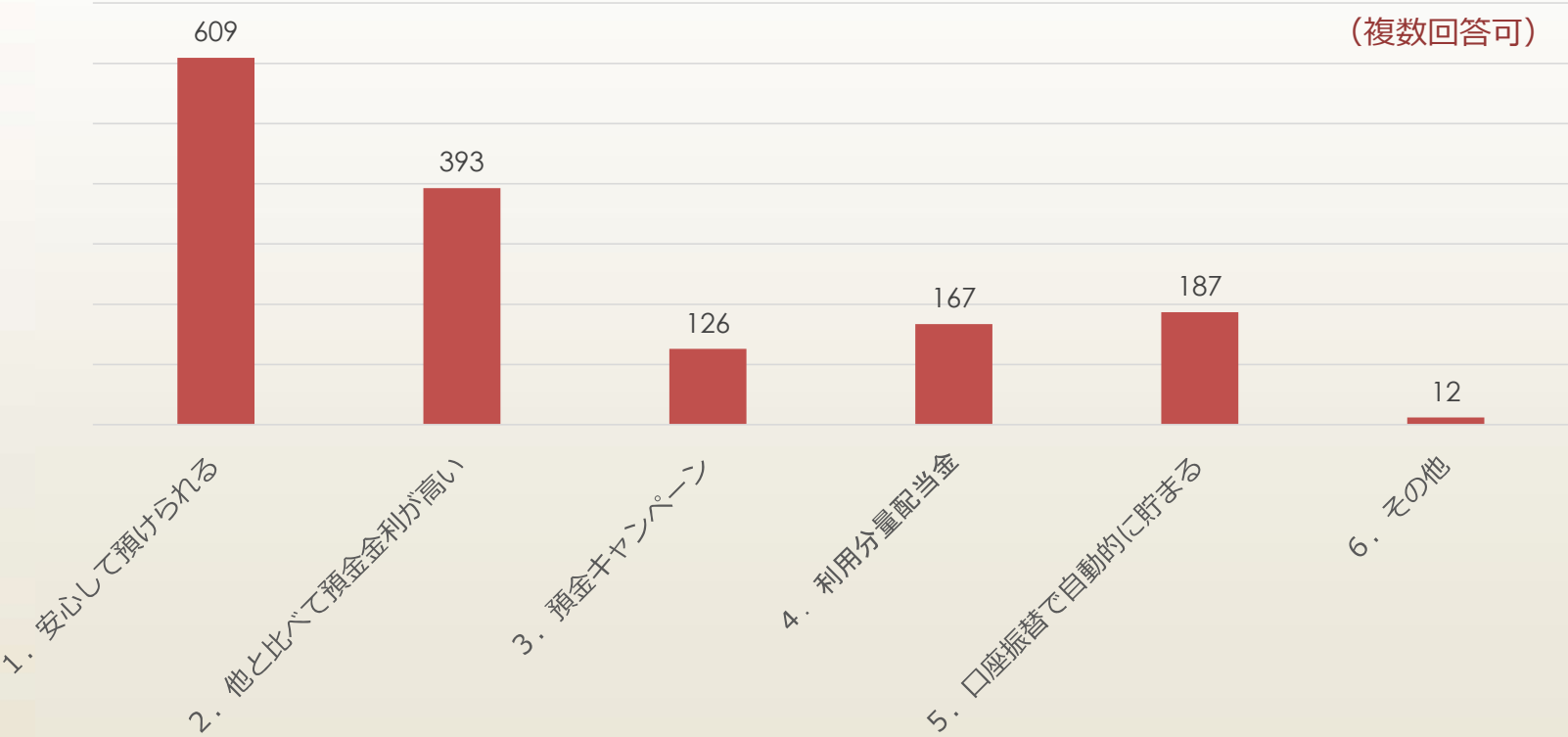


愛知県医師信用組合の預金取引について満足しているか？ Q12

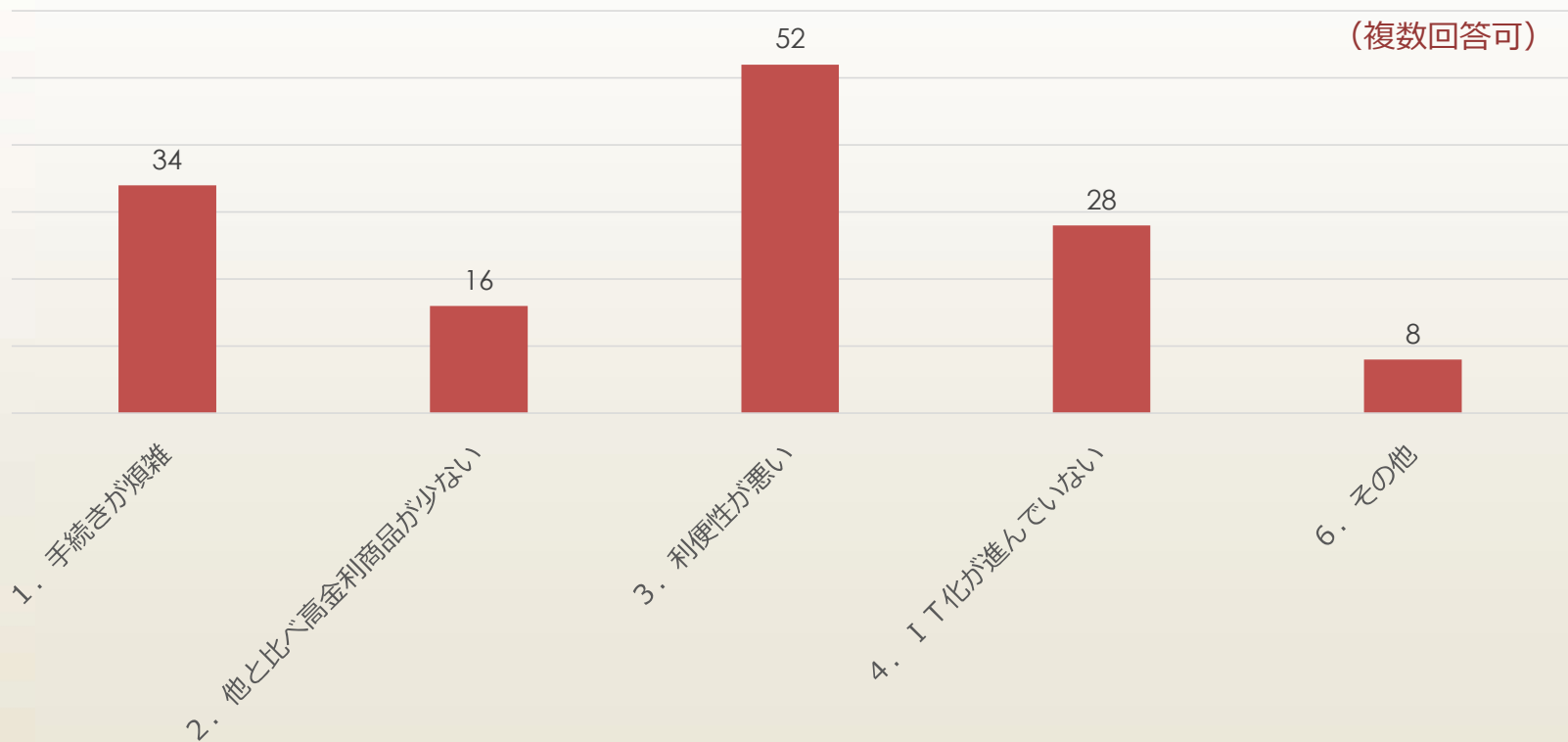


「満足」「概ね満足」を合わせて65%、「不満」「やや不満」を合わせて4%

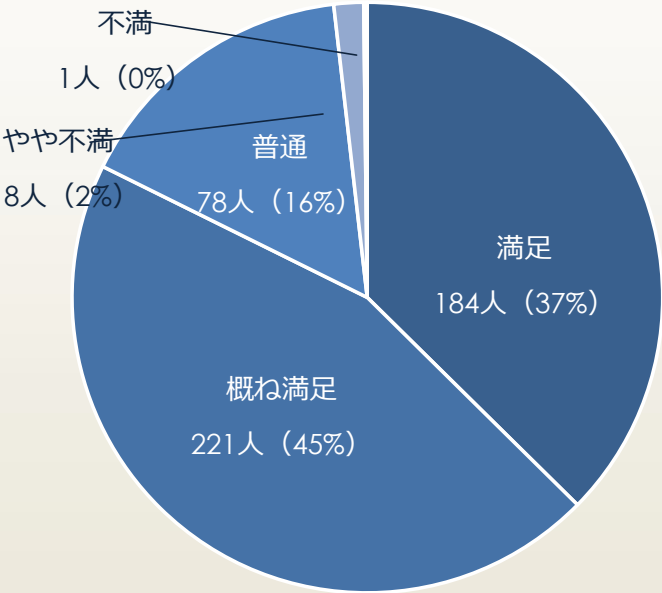
預金取引のどのような点にメリットを感じるか？ (満足、概ね満足の回答者／729人) Q13



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

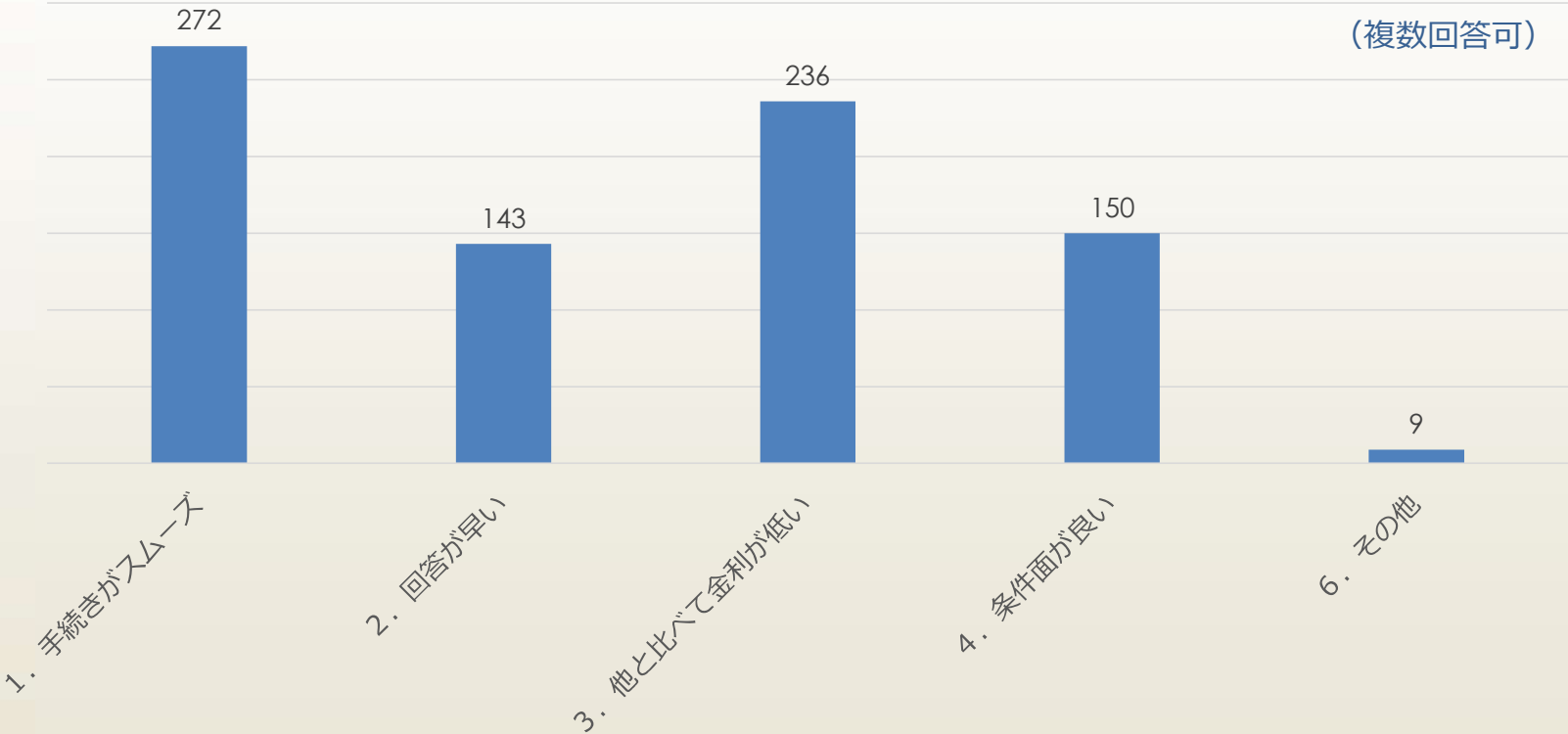


愛知県医師信用組合の融資の対応に満足しているか？ Q15

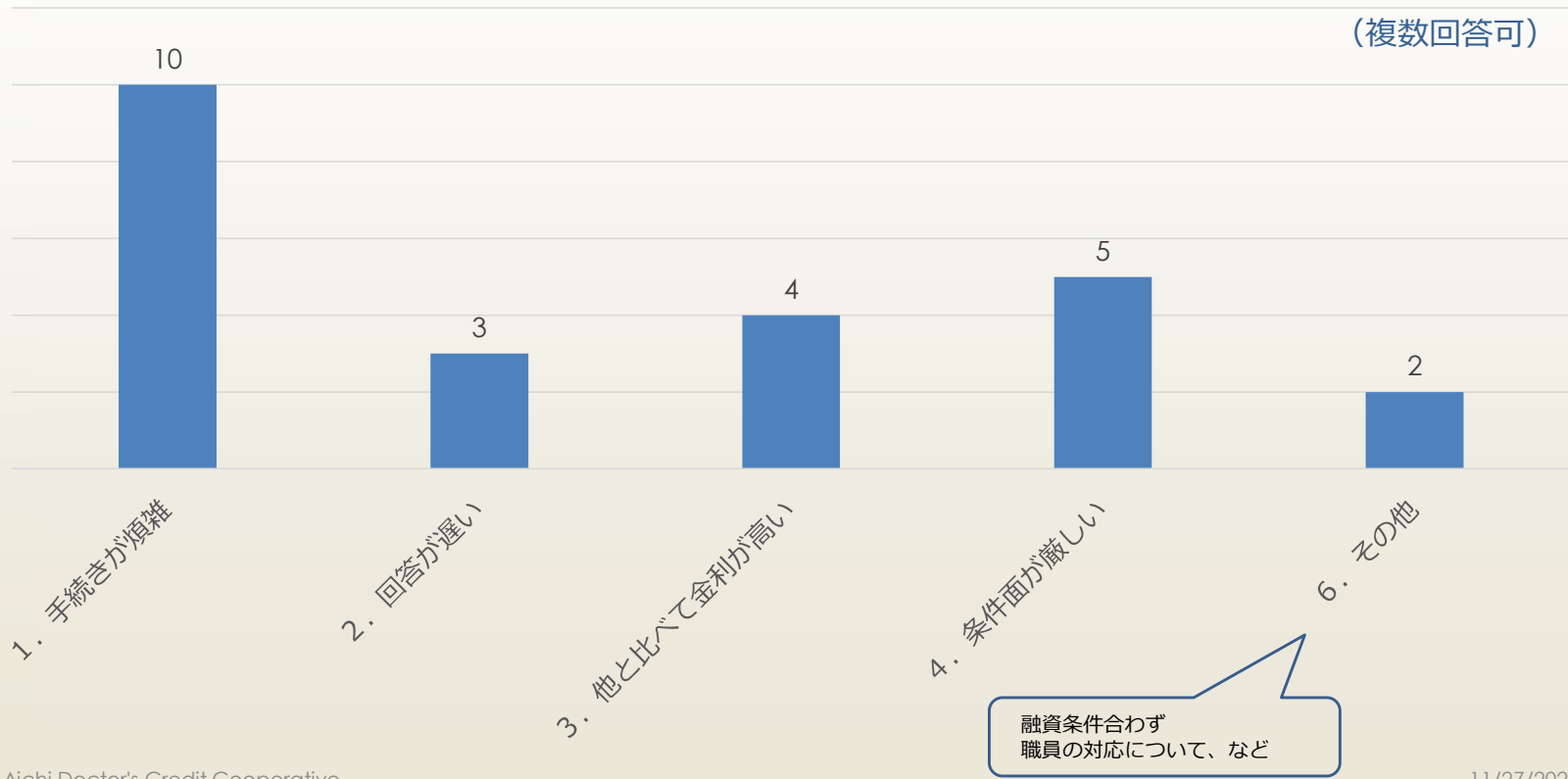


「満足」「概ね満足」を合わせて82%、「不満」「やや不満」を合わせて2%

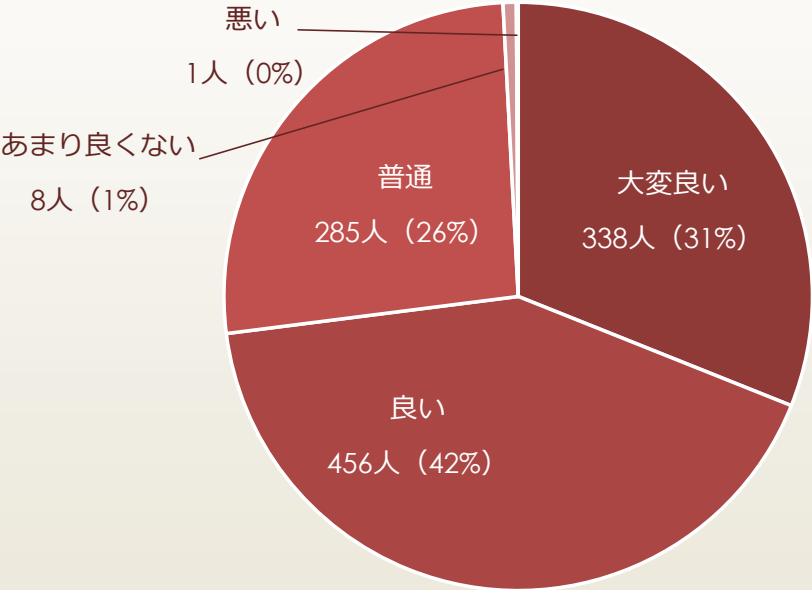
融資対応のどのような点が評価できるか？
(満足、概ね満足の回答者／405人) Q16



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

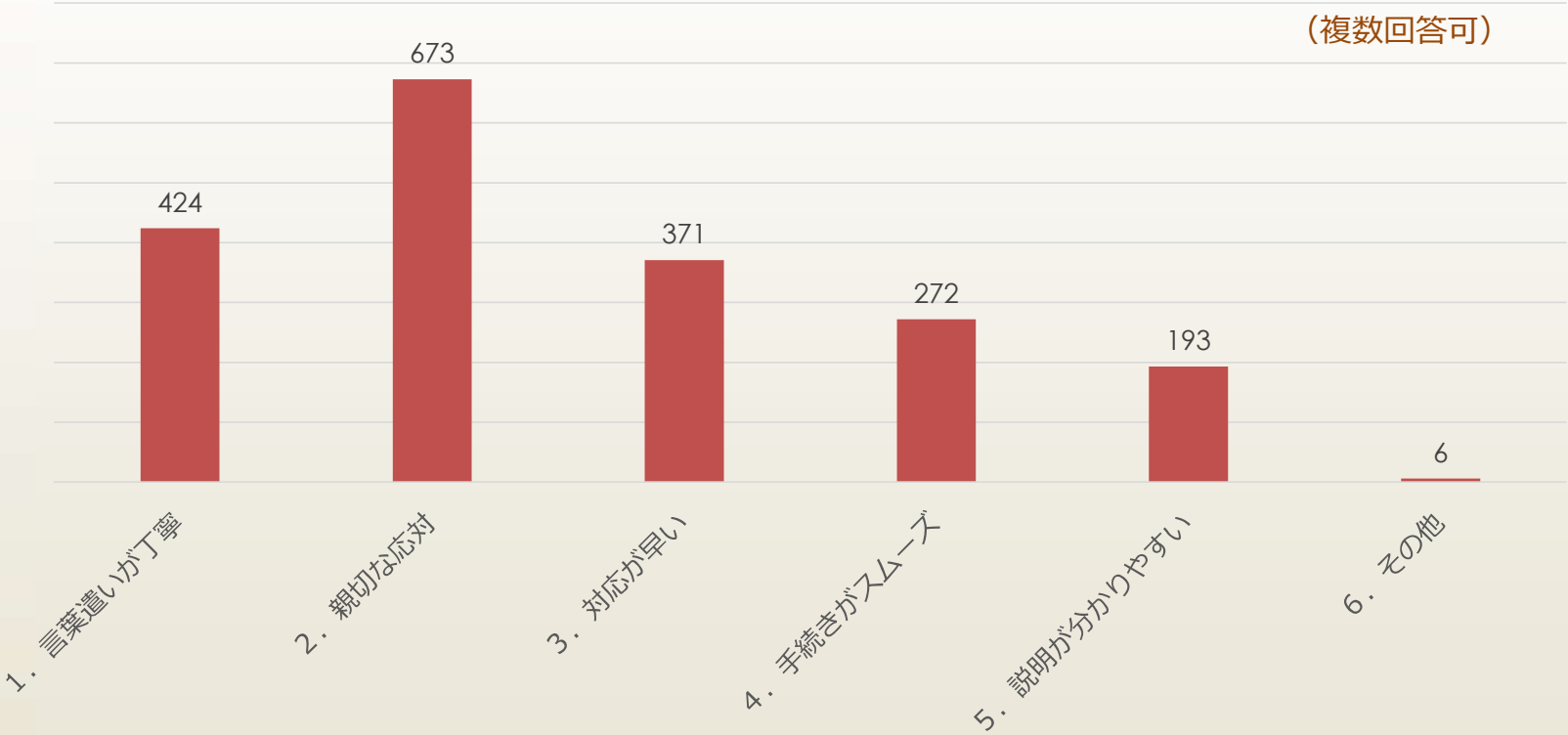


愛知県医師信用組合の窓口および電話の対応についての印象は？ Q18

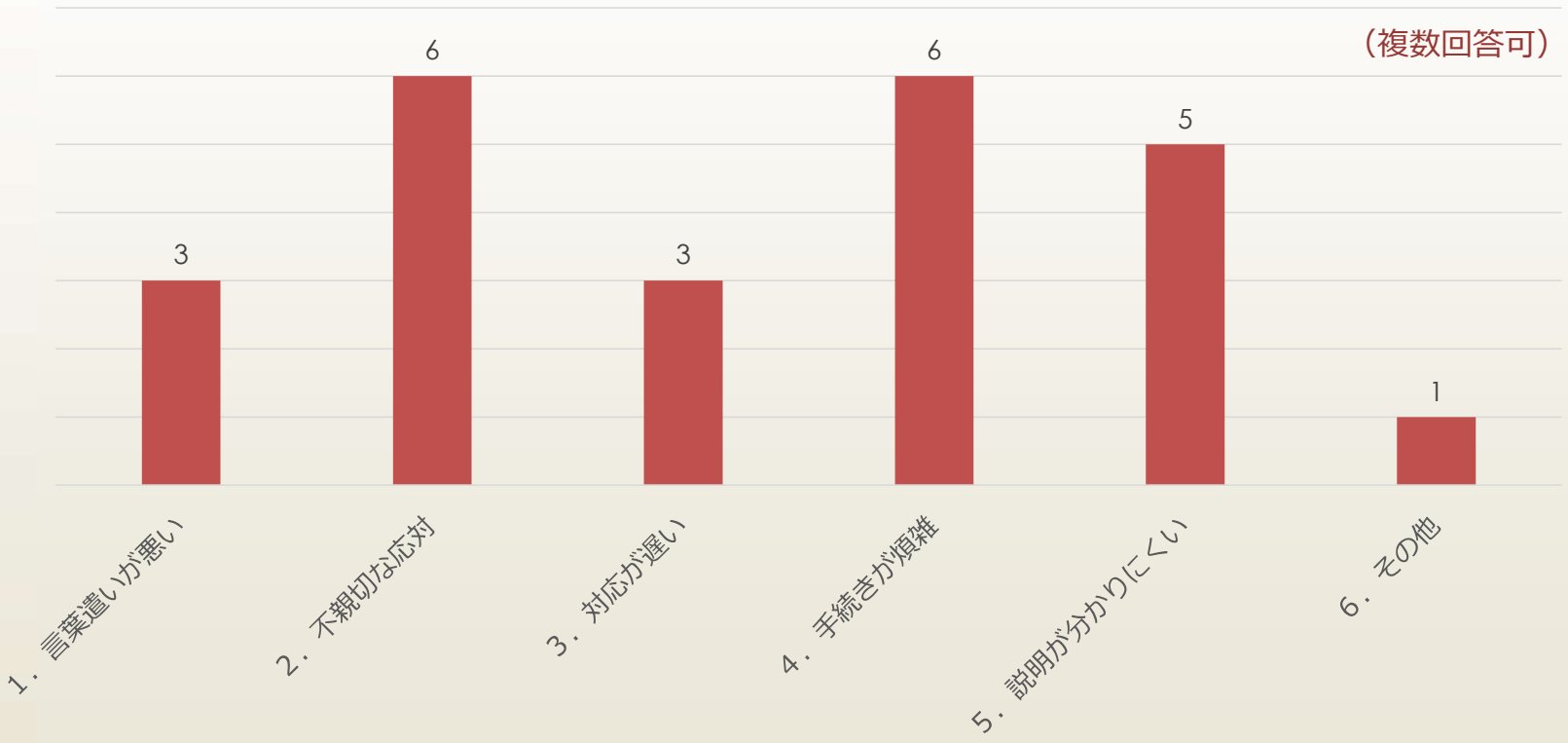


「大変良い」「良い」を合わせて73%、「悪い」「あまり良くない」を合わせて1%

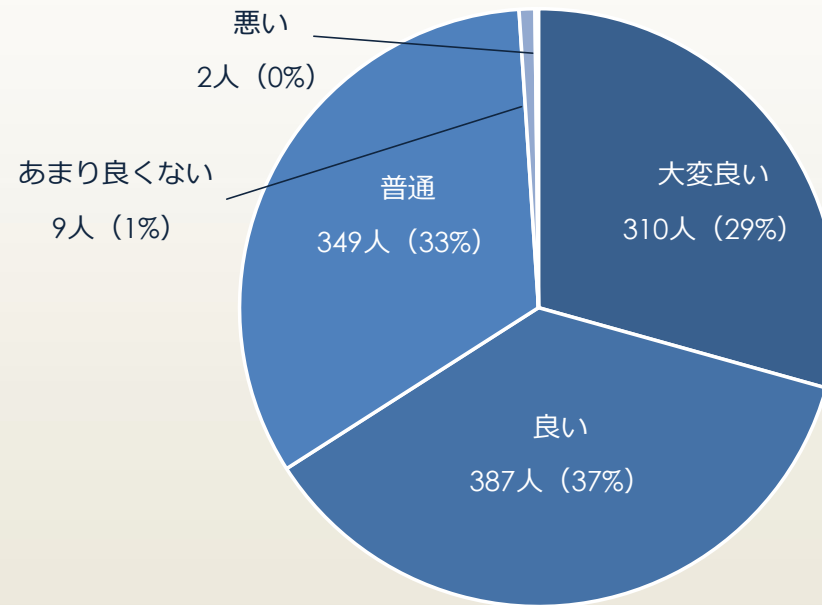
窓口および電話対応のどのような点が評価できるか？（大変良い、良いの回答者／794人） Q19



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／9人） Q20

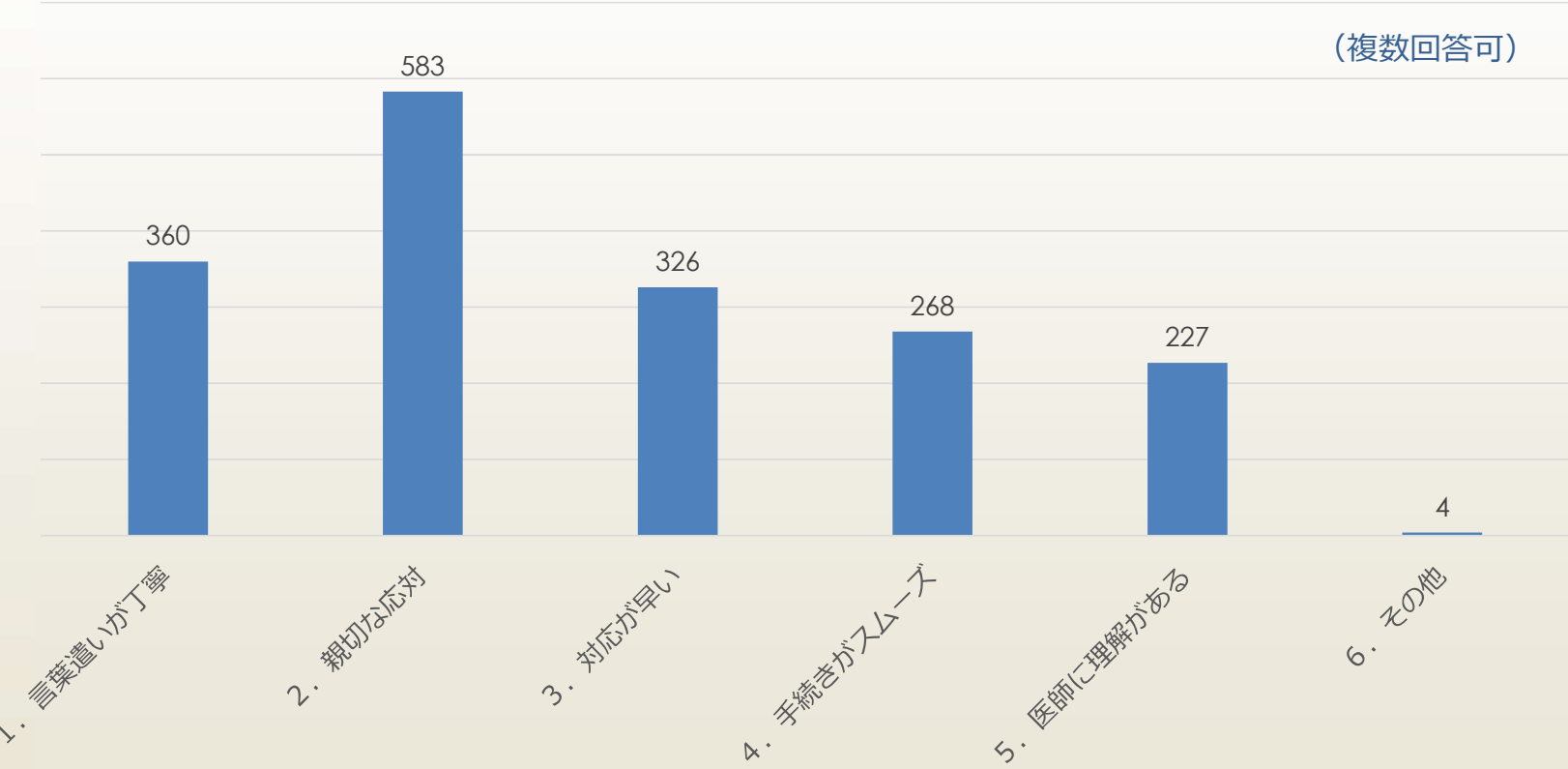


愛知県医師信用組合の営業担当者の対応についての印象は？ Q21

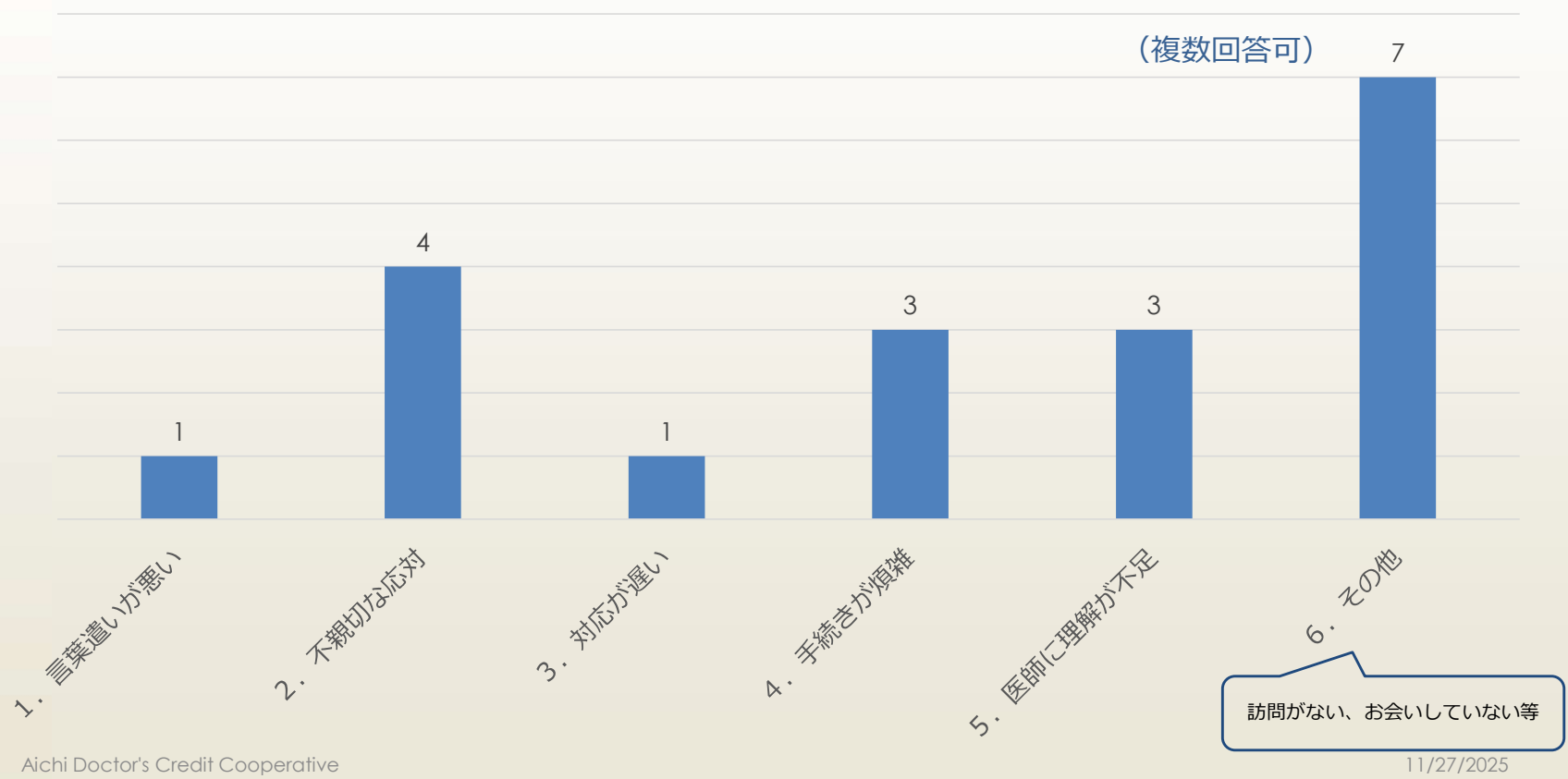


「大変良い」「良い」を合わせて66%、「悪い」「あまり良くない」を合わせて1%

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

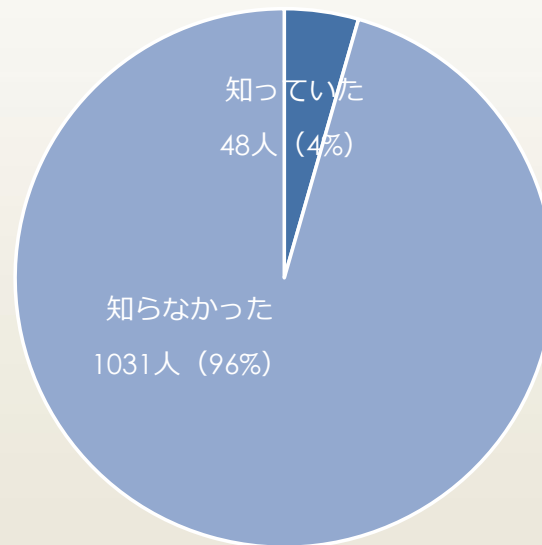


営業担当者のどのような点が評価できないか？
(あまり良くない、悪いの回答者／11人) Q23

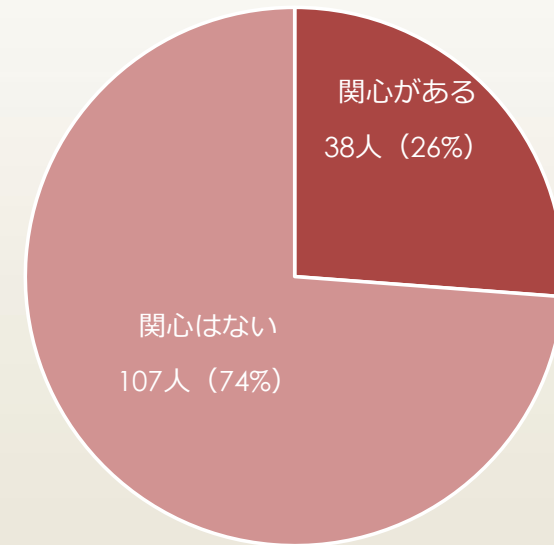


三井住友信託銀行の代理店として「遺言信託」 「遺産整理」の取次ぎ業務について Q24

認知度

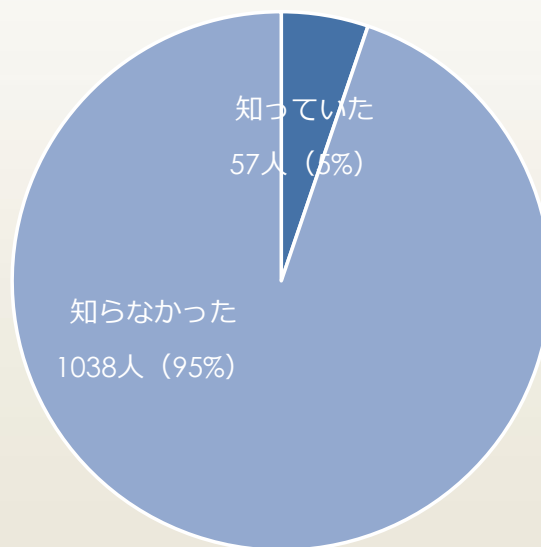


関心度

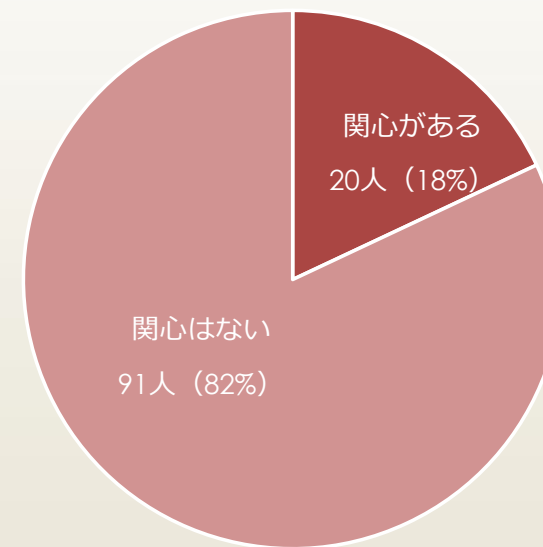


三菱UFJ信託銀行の代理店として「国民年金基金」の取次ぎ業務について Q25

認知度

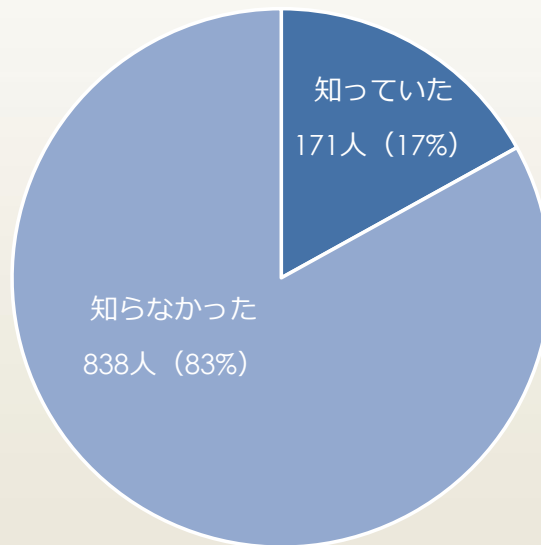


関心度

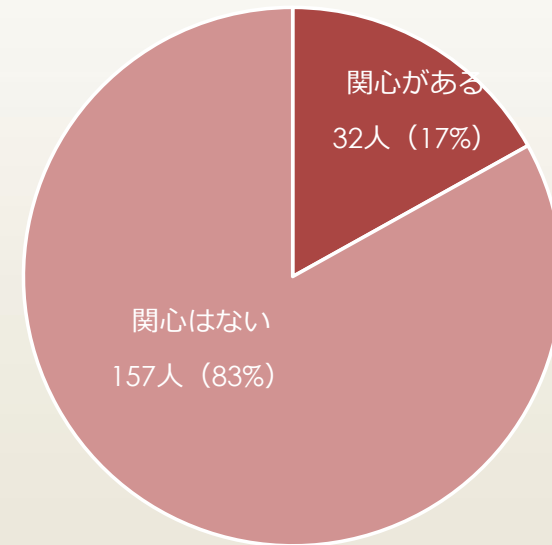


リースをご検討されている先生方に日医リースを紹介していることについて Q26

認知度

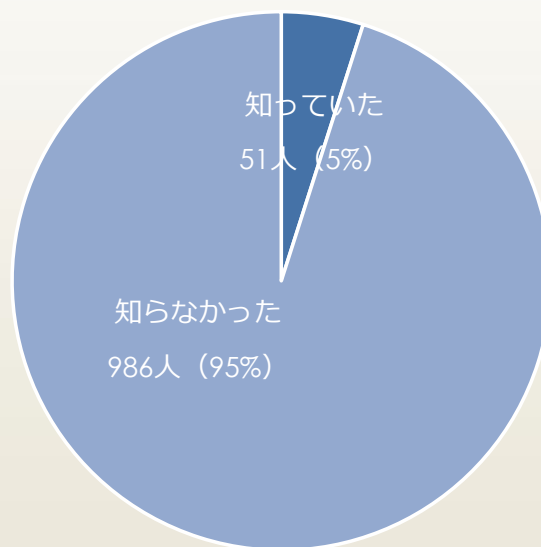


関心度

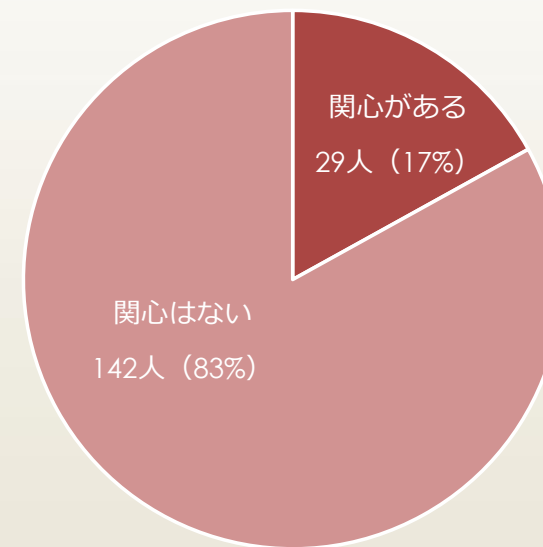


資産運用をご検討されている先生方に三菱UFJモルガンスタンレー証券（プライベート・バンク）をご紹介しますことについて Q27

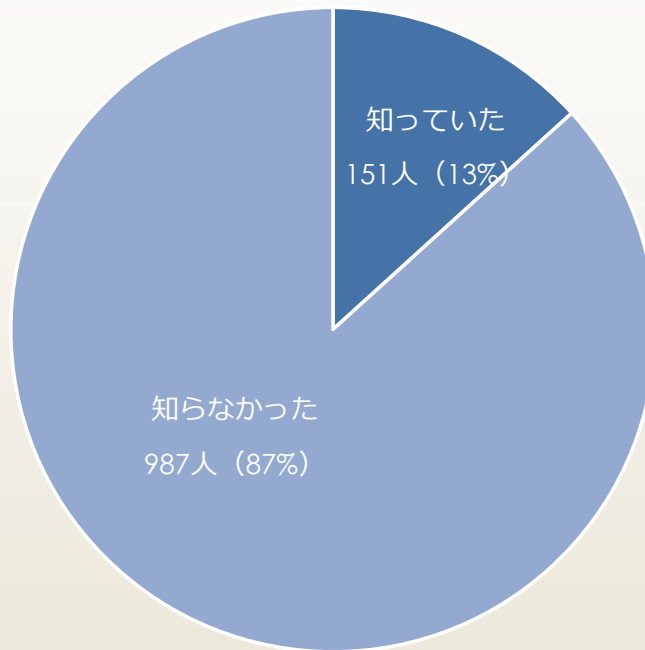
認知度



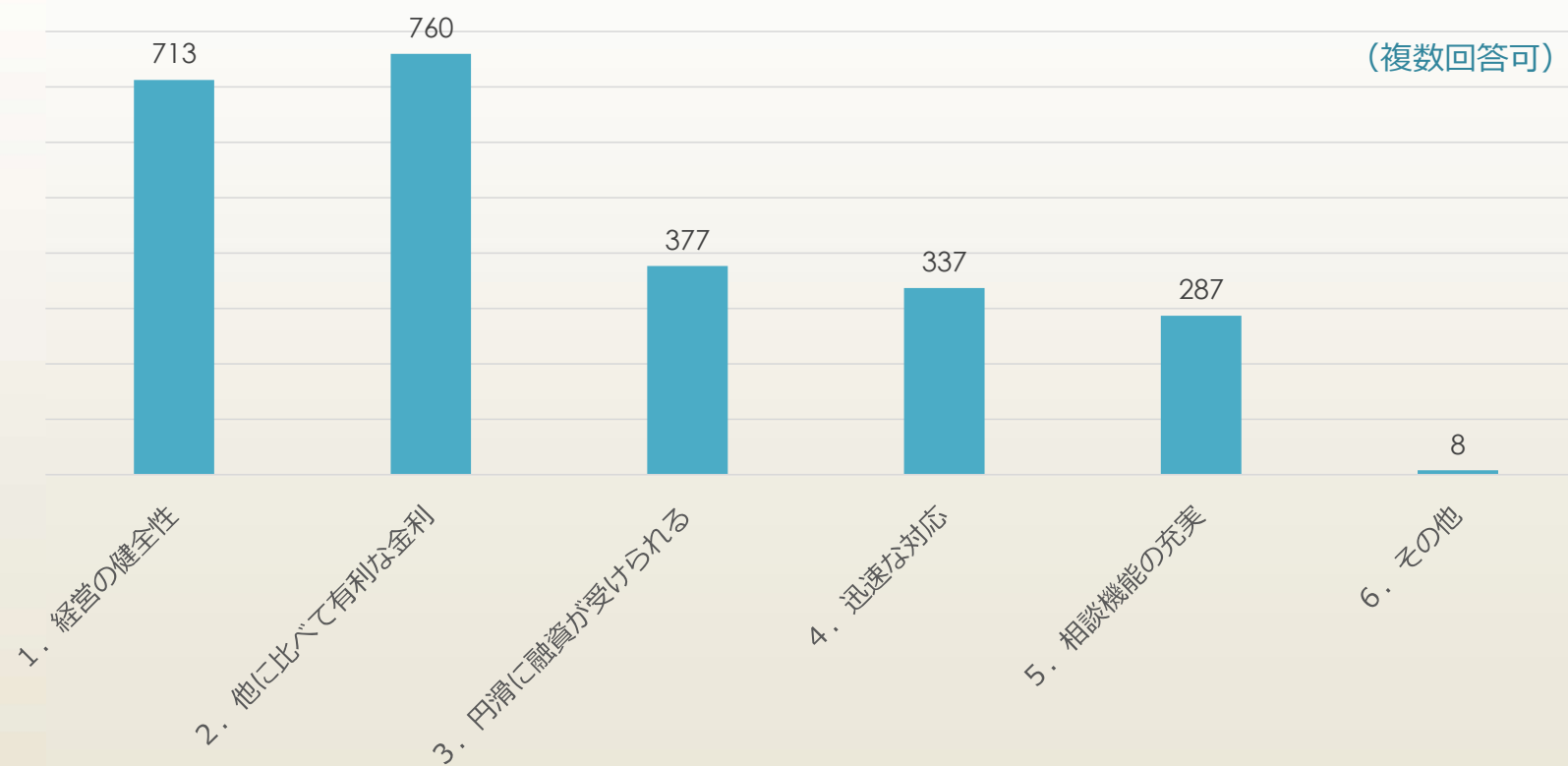
関心度



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



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	40
	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	
2. 経営姿勢に関する	今のままで良いという意見	11	15
	今後とも健全経営を望む意見	4	
3. 業務に関する	利便性向上を望む	19	86
	預金金利に対する要望	4	
	融資条件に対する要望	9	
	A T M、I T 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	
4. その他		21	21
合 計			162