

**【平成18年6月公表】**

**サービス採点アンケート結果公表資料**

**〔利用者満足度アンケート〕**

**神奈川県歯科医師信用組合**

サービス採点アンケート結果分析((利用者満足度アンケート)) 公表資料【平成18年6月公表】

平成17年7月末現在結果分析

【感謝】

アンケート内容		現 状	対 応
1	組合への感謝の言葉 (6件)		感謝の気持ちを忘れずに行動いたします。
2	組合への応援の言葉 (2件)		期待にお答えできるように行動いたします。
3	渉外担当者への感謝の言葉 (12件)		感謝の気持ちを忘れずに渉外業務を行なってまいります。
4	渉外担当者の訪問サービスへの感謝の言葉(他銀行にはないので) (3件)		歯科医師を対象とした業域信用組合の特色を生かした渉外業務を行なってまいります。
5	他銀行より、言葉遣い・態度がよく、礼儀正しい		職員の質をより向上させるための教育を行なってまいります。
6	通帳記入がATMでできない以外は、大銀行にはない、きめ細かいサービスに感謝している	全金融機関で相互の通帳記帳は不可	異なる金融機関の通帳をATMで記帳することは現在どの金融機関でも行なうことは出来ませんが、将来、ATM処理が統合される方向にはあります。 グループを構成して同一通帳様式として通帳記帳を可能としている金融機関は存在します。
7	住宅ローンを借りられたことに感謝、今後積立をしていく		組合員の皆様のご期待に沿う経営を行なってまいります。
8	電話による振込み業務に感謝するが、本人確認等に注意してほしい		本人確認の重大性を職員に徹底して、より注意を払って業務を行なってまいります。
9	まあまあ普通(組合に対して?)		より皆様のご期待に沿う経営を行なってまいります。

サービス採点アンケート結果分析((利用者満足度アンケート)) 公表資料【平成18年6月公表】

平成17年7月末現在結果分析

【苦情・批判】

アンケート内容	現 状	対 応
1 両替の有料化への苦情	5ヵ年経営計画に基づき実施	平成16年11月1日「円貨両替手数料」を設定しました。(組合員は一部免除) 両替手数料の導入は、両替の需要が近年多くなり渉外職員の持ち運びに支障が生じてきたこと、渉外業務の効率化を進めるにあたり、両替が主体のお取引については限られた職員数での対応が困難になってまいりました。[地域歯科医師会会長会議でのご説明や渉外職員による訪問先への説明を徹底してご理解を求めています。]
2 アンケートへの批判 (アンケートしても実効性があるのか)	アンケートで寄せられた意見を尊重	お客様よりのアンケート情報は尊重して積極的に分析し、お客様に改善報告を行なっています。
3 融資を受けられない苦情	当組合貸出基準および預金金利表による	支店長を始め職員に対する教育を徹底するとともに説明態勢を強化して、お客様にご理解をいただけるよう努力してまいります。 また、組合が官僚的であるのご意見や支店長・担当者の自由度がないのご意見には、当組合規程や基準に沿ったご説明を行うように職員に徹底しておりますが、よりご理解を賜りますよう説明態勢を徹底するとともに、風通しの良い職場環境の導入に努めてご期待に沿った営業体制の確立に努めてまいります。
4 融資を断られたが、説明がなかった。アドバイスがほしい		
5 組合が官僚的、支店長・担当者の自由度がない。		
6 担当者の意見が反映されない		
7 県歯科医師会より独立して運営・経営することを希望。	業域信用組合であるので連携が必要	神奈川県歯科医師会とは当組合設立(昭和25年2月28日)当初より連携をしておりますが、金融機関としては独立性を保持して経営を行っており、歯科医師を主体とした業域の金融機関であることから今後も県歯科医師会他関係団体との連携を維持してまいります。
8 渉外担当者の知識向上を希望	内部研修を主に実施	渉外担当者はもとより全職員に対して教育を徹底するとともに指導強化を図ってまいります。職員のレベルアップについては全営業店係長以下の渉外担当職員に対して毎月勉強会を実施しており、より知識の向上を図るとともにお客様のご意見、要望等に対しては常に真摯な態勢でお聞きできる職員の育成を図ってまいります。
9 現在の渉外担当者は優しく好きであるが、大雑把でよく約束を忘れる	メモや記録をとるよう指導している	
10 約束した日や時間を守ってほしい。約束事はメモしてほしい(忘れる)		
11 支部会費の集金にこない。歯科医師会の組織なのにメリットがない	5ヵ年経営計画に基づき実施	渉外業務の効率化は5ヵ年経営計画の一環として推進しておりますが、一方的な説明に留まることなくお客様にご理解を得られる説明態勢の強化に努めてまいります。 組合員であればATM利用手数料が無料(翌月にお客様の口座に手数料が返戻入金)であり、現金引出しはほとんどの金融機関で可能となっており、入金も全ての信用組合、郵便局、セブン銀行(コンビニエンスストア・セブンイレブン設置ATM)や一部の銀行、信用金庫において利用可能となっております。
12 渉外担当者の歯の手入れができていない	身だしなみに注意	普段からの指導強化を心掛けてまいります。
13 電話対応の女子職員の声が暗い	明るく、元気に対応するよう指導	お客様対応の研修を強化してまいります。

サービス採点アンケート結果分析((利用者満足度アンケート)) 公表資料【平成18年6月公表】

平成17年7月末現在結果分析

(1/2)

【希望・期待】

アンケート内容		現 状	対 応
1	組合の将来性について聞きたい	関係団体での説明実施	関係団体での説明や地域歯科医師会等での説明を推進するとともにディスクロージャー誌の発行等、情報公開の推進に努めてまいります。
2	プライベート・バンクのようなサービスを希望	資金運用面での取扱いは出来ません	提案型営業(ライフサイクル提案商品の販売等)を推進していきますが、資金運用面を含めてのご協力についてはファイナンシャルプランナー有資格者を中心とするアドバイス態勢を含めて今後の検討課題です。
3	預金の多少によるサービスの差別化	渉外の効率化の中での対応	協同組合としての基本的サービスは差別化を考慮しておりませんが、訪問頻度等の相違が生じることがあります。
4	資金運用で国債を増やす、債券先物のプットオプションの購入、資金運用による収益で組合員に低金利貸出と高金利預金	慎重な資金運用	経営の安全性の為に先物予約等、期日決済に必要なオプションによる商品は期日決済時に損失を被ることもありますので、安全性のある低リスク商品の中から効率的な運用ができるものを購入しております。
5	ハイリスク、ハイリターンを望んでいない	慎重な資金運用	今後も慎重に運用してまいります。
6	ペイオフ解禁後の新たな商品を出して欲しい	特別金利定期預金(VIP1000・VIP500)の販売	特別金利定期預金(VIP1000・VIP500)を開発して平成17年10月に販売を開始しました。これからは預金、貸出金の新商品開発に努力してまいります。
7	新商品の開発、MMFの今後の対応	MMFは元本割等の安全神話が失われた問題があり取扱をしておりません	投資信託の窓口販売を推進しておりますが、MMFは短期商品でクローズ期間がありリスクを伴う等の問題があるために取扱いをしておりません。
8	定期預金の回数を通帳に書いてほしい	定期積金?	システム上、回数の自動記入はできないものがありますが、渉外職員が訪問時に携帯している渉外端末(PDA)による照会でお答えできる態勢にしています。
9	渉外担当者を変更することへの中止希望(2件)	人事ローテーション(5年)により人事異動実施	人事ローテーションにより人事異動を実施しており、事故防止の観点から長期に渉外担当者を同一担当として勤務させることを避けています。
10	訪問日(月末・月初)の間隔をつめてほしい	原則、1ヵ月サイクル	5ヵ年経営計画に基づき人件費の節減を実施するため、渉外業務の効率化を推進しており、原則月一回の訪問日とさせていただきます。
11	長期固定金利の融資の制度化希望	短中期商品存在(マル医、特約型住宅ローン)	長期固定金利貸出商品は契約期間中に大幅な金利上昇となる可能性があり、リスクが高いため取扱いをしておりません。
12	融資利率を、もう少し低利希望	低利商品は存在	固定金利特約型住宅ローンや年末融資等低金利商品を販売しておりますが、今後も当組合収益を考慮しつつ金利の推移を勘案して検討してまいります。

サービス採点アンケート結果分析((利用者満足度アンケート)) 公表資料【平成18年6月公表】

平成17年7月末現在結果分析

(2/2)

【希望・期待】

アンケート内容	現 状	対 応
13 超短期の低金利のローンがあればよい	長短で極端な金利差はない	手形貸付以外の超短期貸出商品については今後検討していきます。
14 身近に通帳記入や出入金ができるATM希望	全金融機関で相互の通帳記帳は不可	異なる金融機関の通帳をATMで記帳することは現在どの金融機関でも行なうことは出来ませんが、将来、ATM処理が統合される方向にはあります。 グループを構成して同一通帳様式として通帳記帳を可能としている金融機関は存在します。
15 店が遠いので、近くのATMで出入金ができるようにしてほしい	従来、他行入金は全て不可であったが、16.05.31 セブン(アイワイバンク)銀行とのATM利用提携開始(セブンイレブン設置ATM入出金可)	平成16年5月にセブン銀行ATM(コンビニエンスストア:セブンイレブン設置)での入出金業務提携、平成17年10月に郵貯(郵便局)ATMによる現金入金業務を追加提携し、平成18年1月第二地銀・信金(一部)、労金、他信組との相互入金業務を開始し、ご近所の金融機関等のATMでの入出金を可能としてお客様の利便性の向上に努力しております。 当組合組合員のお客様には他の金融機関のATMをご利用した場合、翌月にATM利用手数料を当組合お客様口座に返戻する特典があります。 また、平成16年12月にインターネットバンキング
16 支店が遠い (2件)		
17 厚木市に支店がないので、入金・出金・通帳記帳・その他非常に不便		
18 セブンイレブンのATMで通帳記入ができることを希望	全金融機関で相互の通帳記帳は不可	セブンイレブンを含めて異なる金融機関の通帳をATMで記帳することは現在どの金融機関でも行なうことは出来ませんが、将来、ATM処理が統合される方向にはあります。 グループを構成して同一通帳様式として通帳記帳を可能としている金融機関は存在します。
19 ATMの増設希望(本店)	各営業店に1台ずつ設置	本店の営業事務室内外にATMを追加設置することはスペース的に困難と考えられます。
20 5月の連休にもATMを稼働してほしい	自組合内なら可能だが、従来未稼働	当組合は共同センターを利用しており、そのスケジュールにより正月およびゴールデンウィークは他の金融機関ATMを利用しての入出金はできません。
21 本店の相談室の壁を取外して広く見せる、また、花や絵を飾るとリラックスする	預金部門と融資相談・投信部門を区切っている	本店相談室は投信部門等で使用しており、他の業務との独立性を保つために仕切りを設置しており、取り外すことは困難な状況です。 また、お客様が本店来訪時にリラックスできるように本店職員全員で工夫してまいります。
22 総代任期を2年に変更希望、会の執行期間とあわない	現状任期は3年	理事の任期は現在3年ですが、次回改選時より監事と同様に2年となる予定であり、総代の任期3年についても検討してまいります。