

【平成19年6月公表】

サービス採点アンケート実施結果公表資料

〔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))

平成19年1月末現在結果分析

【感謝】

アンケート内容		現 状	対 応
1	組合・店への感謝の言葉 (8件)		
2	雨の日に傘を貸してくれる経営方針に本当に感謝している。今のところ資金を必要としていないが、いつの機会かお世話になるかもしれない。その時まで、積立定期、その他、預金を増やしていこうと思う		全職員が、感謝の気持ちを忘れずに業務を行ってまいります。
3	現在「しかしん」で行っている経営状態の悪い歯科医院に対する経営相談については、大変に有意義なものであると評価している。今後とも大いに活躍してもらいたいと思う		今後とも、お客様のための経営、ご期待に沿う経営を行ってまいります。
4	窓口担当者に感謝の言葉 (2件)		
5	女性職員の対応は、はきはきして好感が持てる		全職員が、感謝の気持ちを忘れずに行動いたします。
6	渉外担当者への感謝の言葉 (10件)		
7	今までの担当者は全員、親切で明るく対応も良い		
8	渉外担当者には世話になっている。また、渉外担当者が来てくれていなかったら、現在預けている預金は無かったと思う		感謝の気持ちを忘れずに渉外業務を行ってまいります。
9	渉外担当者の接客姿勢は非常によい。また、コンビニでお金の出し入れが可能なのだが、やはり物騒なので渉外担当者が来てくれて助かる		
10	組合渉外担当者は他金融機関の担当者より良い		歯科医師を対象とした業域信用組合の職員としての質を向上させるための教育をこれからも行ってまいります。
11	渉外担当者の訪問サービスへの感謝の言葉 (5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ってまいります。
12	渉外担当者には世話になり助かっている。また、良く教育されていると思う		歯科医師を対象とした業域信用組合の職員として、知識を向上させるための教育を行ってまいります。
13	組合職員の知識に基づくアドバイスに感謝し、色々な商品を勉強して活用したい		
14	セブンイレブンで入出金ができるので便利である	業務提携によりセブン銀行のATM(セブンイレブン内)の他にも、全ての信用組合、信用金庫、労働金庫、郵便局と一部の第二地方銀行のATMでも入出金ができます	これからも、お客様の利便性を考えた経営を行ってまいります。
15	ATMが新しくなり便利になったことに対して感謝の言葉		
16	満足している(組合に対して?)(3件)		今後とも、お客様のご期待に沿う経営を行ってまいります。
17	良くしてもらっている。対応も的確で満足している(渉外担当者に対して?)(2件)		感謝の気持ちを忘れずに渉外業務を行ってまいります。

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))

平成19年1月末現在結果分析

(1/2)

【苦情・批判】

アンケート内容	現 状	対 応
1 支店をビルより移転すべきである。多数意見である。スケート連盟と一緒に。イメージが悪い。おかしい。		お客様のご意見を尊重し、今後、検討させていただきます。
2 他金融機関に比べて、金利等の有利な事が少ない 3 預金金利が低いので、定期が満期になって他行に振込すると元金(?)だけになってしまう 融資金利が高いので、他行(都銀)がメインバンクになってしまう。時々(年末等)、無担保で500万円以内の融資があるが、時々ではなく、いつでも可の商品を出してほしい	預金については、高金利の定期積金「まごころ」を開発して平成16年11月に販売を開始し、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。また、融資については、固定金利特約型住宅ローン、歯科医療等整備資金(マル医)やサポートローン等低金利商品を販売しております	これからも新商品開発に努力してまいります。
4 1年前、年末の特別金利融資を1.9%で借入をしたが、1年後、次の計算書が届き、相談・報告なしに金利が2.3%になっていた。全体の金利が上がっているのかと考えたが、今年も同じローンが1.9%でキャンペーンが行われていることを知り、不満を感じた。1.9%は1年だけの金利だということをキャンペーンのチラシに書くべきだと思う。金利2.3%を1.9%に下げてほしい。	お客様には、変動金利型融資の場合にはお申込時に変動金利であることを説明のうえ、契約時に「変動金利型ローンに関する特約書」(確認及び承諾)に署名・捺印していただいております	今後も、お客様に対する説明態勢の強化に努めてまいります。
5 対象が歯科医師会の先生方が多いので、都市銀行と比べて何か特徴のある物を示してもらいたい。また、手続き上の事など、入口を簡便にして、スピーディーにお願いしたい		歯科医師を対象とした業域信用組合の特色を生かした業務を行ってまいります。また、業務の簡略化を図っていくとともに、お客様に納得を得られる説明態勢の強化に努めてまいります。
6 借入時の書類が多すぎる	昨今の法律等に基づく徴求書類として、各種特約書・確認書・同意書等、お客様に署名・捺印していただく書類が多岐に亘ります	お客様に納得を得られる説明態勢の強化に努めてまいります。
7 借りる際に、国保か社保の振込先を組合に変更しなくてはダメと言われて、それが面倒で借りたことがない。	融資金額や融資種類により、社会保険又は国民保険の診療報酬の振込指定をさせていただいております	お借入時の振込指定(返済資源)は、当組合のみならず他金融機関でも一般的な条件と思われます。(全てのご融資での条件ではありません。)
8 相模原支店入口に設置のメロディー(ドア開閉時)が、いつもネジの弛んだオルゴールのようで気が滅入る。何とかならないか		業者に修理を依頼し、改善いたしました。
9 店は空いているのに、窓口で長く待たされた、もっと速い処理を希望する		お客様にお待たせしている理由等、処理状況を説明するとともに、迅速な処理をするよう努力いたします。
10 職員が2階の事務室から1階の窓口(通常無人)に降りてくるまで時間がかかりすぎると思う。店頭で足を運ぶ時は時間が限られているときなので余計に感じる	1店舗(支店)については、1階窓口は通常無人でありお客様が来店(ドア開閉時にチャイムが鳴る)されてから2階事務室から降りてきて対応 支店職員は少人数のため、たまたま全員がお客様と電話中の場合等、対応が遅れる場合が考えられます	ご迷惑をお掛けしないよう努力いたします。

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))

平成19年1月末現在結果分析

【苦情・批判】

(2 / 2)

11	インターネット・バンキングの利用方法がわかりにくい	お客様が利用申込後、担当部署より「サービス開始のお知らせ」が送付され、当組合ホームページよりインターネットバンキング開設を画面の手順によりしていただきます	お客様に対してインターネット・バンキングの取扱説明を徹底いたします。 また、当組合ホームページ「インターネットバンキング」に担当部署・担当者が載っておりますので、お気軽にご相談ください。
12	通帳記帳がしたいのに、ATMコーナーの閉まる時間が早すぎる	ATMコーナーは、午後5時30分終了	お客様の利便性を考え、検討いたします。
13	電話対応の女子職員の声が、朝から暗くて、こちらまで暗い気持ちになる。朝くらい元気な声でお願いしたい。	明るく、元気に応対するよう指導	お客様対応の研修を強化してまいります。

その他、内容が不明で、回答者の署名がないため確認できないものが1件。

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))

平成19年1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	インターネット・バンキングは便利であるが、セキュリティをしっかりとりたい	NTTデータのセキュリティーシステムで対応	当組合は共同センターを利用しており、センターのセキュリティーシステムがNTTデータのシステムであり今後も当該システムで対応します。
2	インターネット・バンキングで口座の内容はチェックできるが、ダウンロードが出来ないので出来るようにしてほしい。毎月明細を持ってきてくれるが、ダウンロードが出来れば人的資源の節約になる	印刷は可能	お客様にインターネット・バンキングのサービス内容の説明を徹底いたします。
3	インターネット・バンキングの利用時間を長くしてほしい	平日は午後9時まで、土曜・日曜は午後5時まで	平成19年5月7日より平日・土曜・日曜・祝日・年末・5月の連休と一年を通して、午前8時から午後10時まで利用可能となります。
4	変動金利(融資)を固定金利に変更できるよう希望する	変更できない	変動金利融資から固定金利融資に変更することはできません。
5	貸出金利を下げた商品を希望	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。
6	フラット35(住宅金融公庫との提携融資)のような商品を希望	短中期商品存在(マル医、特約型住宅ローン)	今後、検討させていただきます。
7	3年～5年の高金利定期預金(商品)を希望	預入期間2年の特別金利定期預金(VIP1000・VIP500)の販売しています	高金利の定期積金「まごころ」を開発して平成16年11月に販売を開始し、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。これからも新商品開発に努力してまいります。
8	利率の良い商品を出してほしい	特別金利定期預金の他、積立期間2年又は3年で積立金額5万円又は8万円の高金利の定期積金「まごころ」を販売しています	
9	証券、投資顧問(株)などが販売している投資信託も扱ったらどうでしょうか	信用組合の系統機関である全国信用協同組合連合会が取扱う投資信託について、当組合が「取次証券会社」として投信窓販を行っています	今後、投信窓販業務のPRと販売の強化に努めてまいります
10	特別な商品(宝くじ付)があれば良い	該当商品なし	新商品開発に努力してまいります。
11	ATM取引での手数料無料をセブンイレブン(セブン銀行)以外の金融機関でも希望	セブン銀行の(セブンイレブン内)ATM取引では時間帯により取扱手数料が無料となる	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。
12	他行のATMでも記帳できるよう希望	全金融機関で相互の通帳記帳は不可	他金融機関の通帳を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。
13	近く(横須賀)に店舗が出来れば、利用度が増えると思う	本店(横浜市中区)、平塚支店(平塚市宮の前)、川崎支店(川崎市中原区)、相模原支店(相模原市富士見)	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。
14	ATMがなく不便である		

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))

平成19年1月末現在結果分析

(2/2)

【希望・期待】

15	近くのATMで入出金が出来れば良い	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ました	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。
16	現在、借入があるが来年1月より利率が上昇するので、借換えを考えている	変動金利型融資は、基準月の長期プライムレートの変動により金利が変動します	ご相談させていただきます。
17	歯科診療所運営に関しての幅広い相談を希望する。現在の他行融資を肩代わりできる対応を望む。歯科医師のための歯科医師信用組合であってほしい	現在、「日曜融資相談窓口」を開設しております	渉外担当者に、ご相談ください。
18	マンション経営を考えている。土地の購入を始め相談したい		
19	店にBGMがあると良い(やわらかい)	窓口営業時間帯は、テレビ(NHK)を放映	お客様が来店時にリラックスできるように職員全員で工夫してまいります。
20	売り上げの集金に来てほしい	地区ごとに渉外担当者を配置しております	日掛け等のお取扱いはしておりません。
21	現在の渉外担当者からのアドバイス等に感謝。担当者を変更することへの中止希望	人事ローテーション(5年以内)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。
22	現在の渉外担当者を変更することへの中止希望。変わらなければ来年新たに定期積金を契約する		
23	都銀等の行員の来訪がどこも減り、サービスが名ばかりで逆に悪くなっている。組合は、それらの改悪に同調せず本来のサービス向上をお願いしたい	地区ごとに渉外担当者を配置しております	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今後も行ってまいります。
24	渉外担当者が診療時間中に集金に来るが、できれば昼休み前後がありがたい	渉外担当者は、通常、自店舗から近いお客様から訪問し、その後は効率の良い行程をとります	当組合は地域金融機関と違い、渉外担当者の担当地域が広いこと効率よく訪問先を回らなければならない、訪問時間等、全てのお客様のご要望に副うことが出来ない場合があります。ご理解下さるようお願いいたします。
25	月1回の両替なので、両替手数料を無料にしてほしい	5ヵ年経営計画に基づき実施 ご希望金種の枚数により、両替手数料を設定しています	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きます。】
26	木曜日の税務相談は、どのような事を行っているか。上手な節税方法がわかる資料がほしい	毎月第一木曜日に、当組合顧問税理士による無料税務相談を開催しています	渉外担当者、営業店又は総務課(税務相談受付窓口)に、ご相談(連絡)ください。
27	この様なアンケートを歯科医師会、信栄サービスでも実施してほしい	アンケートは、17年度(ホームページに掲載)・18年度実施	お客様からのご意見(アンケート内容)は開示(当組合ホームページに掲載)いたします。

印は改善項目