

## 「サービス採点アンケート」の実施結果について

当組合は、歯科医師専門の協同組織金融機関として、金融を通じて業界の皆様のニーズにお応えし、業界と地域社会の発展に寄与することで皆様との強い信頼関係を構築し、ともに発展していきたいと考えております。

このたび、お客様のご意見をお聞きし、経営に活かすことにより、尚一層皆様に親しまれる「しかしん」でありたいと考え、3回目のアンケートを実施いたしました。

アンケートに際しましては、多くの方々から貴重なご意見を多数いただき、誠にありがとうございました。アンケートの結果がまとまりましたのでご報告いたします。

皆様からお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望などを全役職員が真摯に受け止めて、今後の組合の運営に活かしていくとともに、業界の皆様のお身近な金融機関としてお役に立てるよう努めてまいりますので今後とも宜しくお願い申し上げます。

平成22年7月30日  
神奈川県歯科医師信用組合

**【平成22年7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〕

平成22年3月末現在結果分析

(1/1)

【感謝】

アンケート内容	
1	融資を受けるときに経営アドバイスを頂き大変ありがたく感謝しています。
2	何かと相談にのって頂き助かっております。いろいろな意見を述べて下さり感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。
3	いつも大変お世話になりありがとうございます。ますますの発展をおいのり申し上げます。
4	いつもお世話になりありがとうございます。頼りにさせていただいております。これからもよろしく願いいたします。
5	振込みの節はお世話になりました。
6	毎回訪問してくださる方、皆様感じ良く優秀です。期待しております。(ご発展を)
7	毎回笑顔で接してくださりとて安心してお話ができます。今後ともよろしく願います。
8	給料日近くに現金を持って来て下さり感謝してます。
9	毎回こちらの都合で訪問日を決めていただき本当に申し訳ないと思うと同時にきめ細かやかな対応に感謝しております。経営のお話についてはあまり伺ったことがないのでアンケートにお答えしかねるところもあります。これからもよろしく願います。
10	もうローンもなくなり、健全経営しておりますが若いときはずいぶんお世話になりました。国保の入金先ですし。これからもよろしく。
11	川崎支店 支店長代理が対応がとて良く、常に親身になって相談に乗っていただいて感謝します。これからもいろんなことで、相談してやっていきたいと思っています。
12	いつも良い対応をして頂いています。
13	とても良く対応していただいています。
14	担当の職員の方が大変親切で感謝しています。
15	担当者が以前より信頼できるようになってきた。期待します。

これからも役職員全員感謝の気持ちを忘れずに業務を行ってまいります。また、役職員の研修等を含めてレベルアップに努めてまいります。

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22年3月末現在結果分析

(1/3)

【希望・期待】

アンケート内容		現 状	対 応
1	通帳記入がどこでもできるようにしていただきたい。	現状全金融機関で相互の通帳記帳はできません。	他金融機関の通帳をATMで記帳することは現在の金融機関も行うことは出来ません。
2	通帳の記帳が半年おくと1行になってしまうので近くなったら教えてくれるといいと思う。	未記帳分の行数が120行となると集約されます。該当する場合には集約予定表(通帳未記入取引明細票)を郵送等により事前にご連絡することとしております。	未記入分については記入可能期限日がありますが、事前にご連絡することを徹底いたします。
3	もう少しアピールが必要では？		渉外活動やホームページによりアピールいたします。
4	どういふ決まりがあるかはしりませんが訪問が2週に1度ではすくないというか、なぜだめなのか知りたい。		
5	担当の方には良くしていただいておりますが集金の際の条件が以前のようになくなれば良いと思っています。	業務効率化や人力的な制約、およびより多くのお客様を訪問するため月に1度の訪問を基本としております。	原則的に月に1度の訪問としております。ご理解いただきたくお願いいたします。
6	訪問回数をもう少し多くしてほしい。		
7	店舗、またはATMを藤沢に作ってください。	現在、本店、平塚支店、川崎支店、相模原支店の4店舗にATMを設置しております。	新たな店舗とATMの設置の予定は現在ありませんが、他金融機関のATMで引出しが可能です。また、セブン銀行やゆうちょ銀行のATMでは入出金ができます。
8	日曜休日でもATMで現金が引出せるようにしてもらいたい。	他金融機関のATMで引出しが可能です。また、セブン銀行やゆうちょ銀行のATMでは入出金ができます。	時間的な制約がありますのであらかじめホームページ等でご確認をお願いします。
9	ATMについて聞いてみたい。申し訳ないですが今まで渉外の方とはあまりお話したことはありません。でも必要なことはきちんとおこなっています。		ご質問はいつでもお受けいたします。店舗等へご連絡ください。
10	歯科業界に入ったばかりなので、良く業界が分かるような雑誌でもあれば知りたい。		神奈川県歯科医師会等から発行されている刊行物等をご参考にしてください。

## 【希望・期待】

アンケート内容		現 状	対 応
11	融資についていつも最終候補まで残らない。もう少しインパクトのある融資商品を開発してほしい。町の信金の方が親身に相談に乗ってくれるしアドバイスもくれます。頑張ってください。	歯科医療施設等整備資金融資や神奈川県中小制度融資など事業性融資のほか、非事業性のご融資もご用意しております。また返済計画を見直す「おまとめローン」取り扱っております。	融資商品は整えておりますが今後とも更にご要望にお答えできるよう商品開発に努めてまいります。尚、平成21年2月より融資推進部を新設し、迅速な融資相談を行っておりますのでご相談ください。
12	サポートの借入をまた行ってほしい。		年末サポートローンは今後も実施するよう検討してまいります。また、その他のご融資もごございますのでお気軽にご相談ください。
13	医療設備等有形のもの以外にも迅速に融資するシステムを作してほしい。例えば運転資金、ボーナス等の年末資金など。		
14	歯科医特定の金融機関のため、その優位点や金利などの優遇がある商品を開発、復帰していただきたいと思えます。		今後も優位性のある商品の開発を行い、ご期待に沿えるよう努めてまいります。
15	会員には利率を低く。	貸出金利についてはお客様の取引状況などを勘案して利率適用しております。また、低金利の商品もご用意しております。	歯科医療施設等整備資金融資や固定型住宅ローン等低金利商品をご用意しております。
16	金利は3%で。		
17	もう少し職員が多くいるといい。		
18	いつも忙しい時間の合間に銀行(信組)にきていますのでもっとゆっくりと伺ってお話や、説明を受けたいと思います。ディスクロージャー誌も本日頂戴してまいります。これからも宜しく願います。	当組合では無料税務相談や、経営相談業務の窓口を設置しております。また、ディスクロージャー誌についても歯界月報に同封するなどして配布しております。	左記相談業務等を行っております。随時ご相談ください。
19	小銭を手数料なしで何枚も一度に入金したいが、手数料がかかるので他の銀行にも分散している。手数料をなくしてほしい。	当組合も硬貨を準備する際には手数料を支払っております。また、他金融機関への振込にも経費を負担しておりますのでご理解ください。	
20	他銀行の手数料を無料にしてほしい。両替手数料も無料にしてほしい。		

【希望・期待】

アンケート内容		現 状	対 応
21	新商品を増やしたほうが良い。一般家庭への情報提供も必要かと・・・？(利用できるということを知らない方が多いかと)	当組合は業域の信用組合であるため現状では一般家庭への情報提供は行っておりません。	新商品の開発等検討してまいります。
22	インターネットバンキングが夜間かなり限られた処理しかできないので24時間化を目指し、出来るだけ早く全ての手続が行える時間延長を行ってほしい。	現状ではセキュリティやサポートの問題から8時より22時までとなっております。	将来、お客様のご利用状況やご要望を拝聴しつつ時間延長についても検討してまいります。
23	アンケート等で努力していることはとても良いことだと思います。		お客様の要望を把握するため機会を捉えて実施してまいります。
24	私は従業員なので従業員向けの金融商品の紹介があればいいと思います。	従業員の方もご預金については歯科医師の方と同様にお取扱できます。	今後もより身近なお取引ができるよう努めてまいります。
25	法人口座のキャッシュカードがあると便利です。又、クレジット機能付カードがあるとよいと思います。	法人口座のキャッシュカードは作成できますが、現行では当組合のATMでの使用に限られています。また、クレジット機能付カードはお取扱しておりません。	現状ではクレジット機能カード導入の予定はありません。
26	経営拡大路線よりも、歯科医師のために、安全で健全な銀行であることを望みます。	リスク管理を通じて健全経営に努めております。	今後も安全で健全な金融機関であり続けるよう努めてまいります。

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22年3月末現在結果分析

(1/1)

【苦情・批判】

アンケート内容		対 応
1	人事問題をしっかりやってください。	ご期待に沿えるよう努力いたします。
2	取引の日付などがこちら側の要求どおりに行かない。そちら側の訪問日しか出金したり定期解約のお金を受け取れないことが不満である。	渉外担当者の人員配置や訪問顧客数の関係で迅速性を欠く場合がございます。今後ともでき得る限りご期待に沿えるよう努めてまいりたいと思っておりますが、現状をご理解くださるようお願いいたします。
3	定期預金したら粗品くらい下さい。川信の方がサービスが良いです。訪問の電話をくれるなら前日の午後よりも前々日したほうが良いのでは？(お金の用意大変です。)	訪問については渉外担当者の人員などの制約がありますが、これからもサービス向上に努め、ご期待に沿えるよう努力いたします。
4	今は10年に一度くらいしか来店しないがここはドアが開いても誰一人「いらっしゃいませ」の挨拶をしない。「誰?」「何の用事?」くらいの顔を上げるくらいだ。久しぶりに来て相変わらずの対応に言葉をうしなう。	常日頃笑顔で対応するよう指導しておりますが、手薄のときなど行き届かないこともあります。今後は更にマナーや接客態度の向上に役立てさせていただきます。

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22年3月末現在結果分析

(1/1)

【依頼】

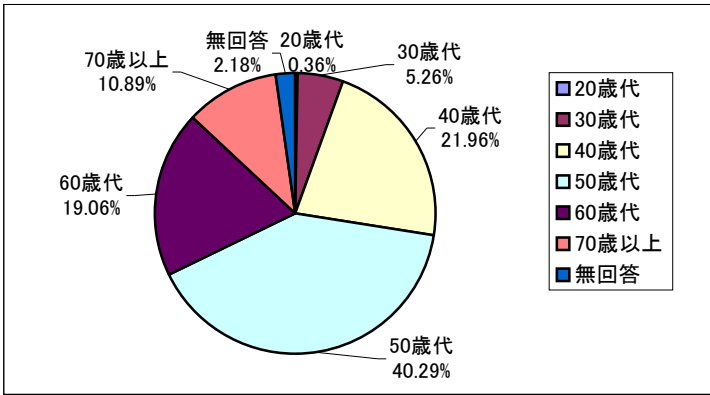
	アンケート内容	対 応
1	近々振込、振替を貴組合一本に絞りたいと思っています。特に自動引落とし等全て可能でしょうか？	一部提携先でない場合もありますので、個別にお問合せください。



平成21年度サービス採点アンケート結果〔表上段:回答数、表下段:構成比〕

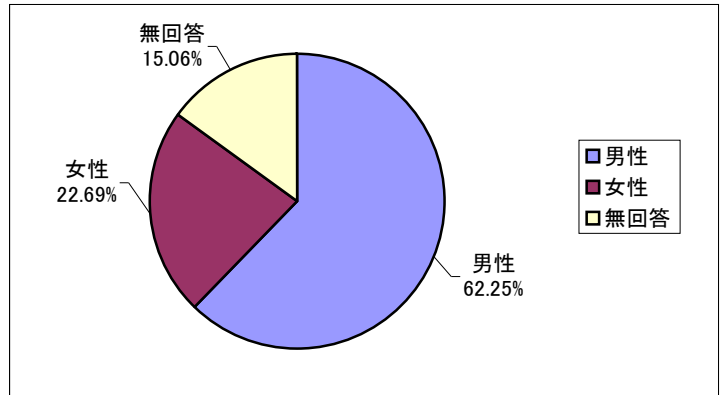
年齢（回答数 551人）

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
回答数	2	29	121	222	105	60	12
構成比	0.36%	5.26%	21.96%	40.29%	19.06%	10.89%	2.18%



性別（回答数 551人）

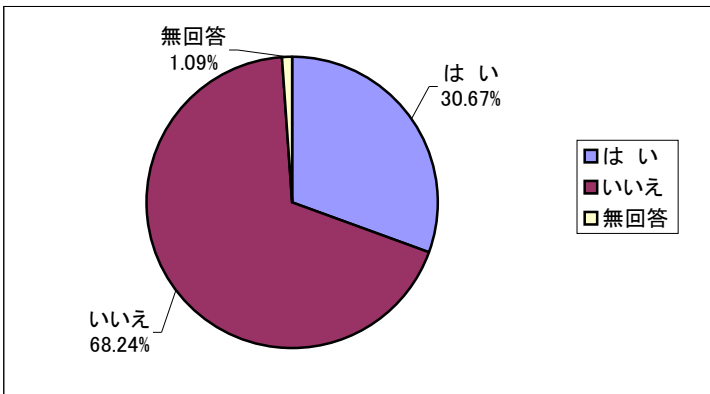
	男性	女性	無回答
回答数	343	125	83
構成比	62.25%	22.69%	15.06%



◆ 当組合の活動内容についてお尋ねします

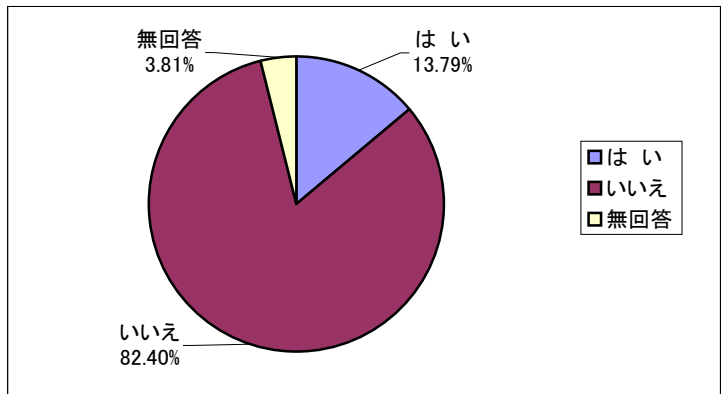
1. 医院経営支援のための融資推進部署を設置したことをご存知ですか

	はい	いいえ	無回答	合計
回答数	169	376	6	551
構成比	30.67%	68.24%	1.09%	100%



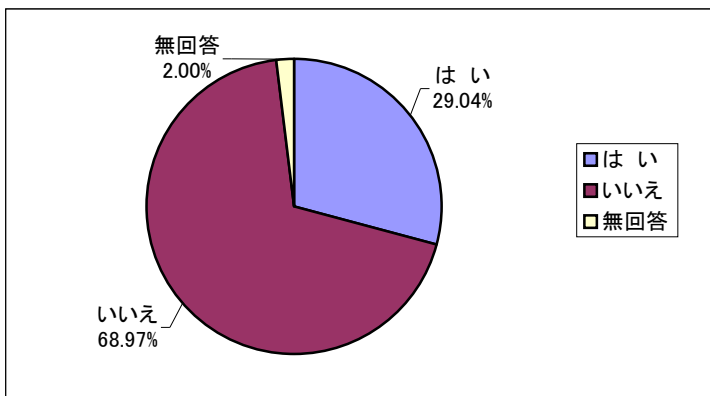
2. 毎月第一木曜日に無料税務相談を開催しておりますをご存知ですか

	はい	いいえ	無回答	合計
回答数	76	454	21	551
構成比	13.79%	82.40%	3.81%	100%



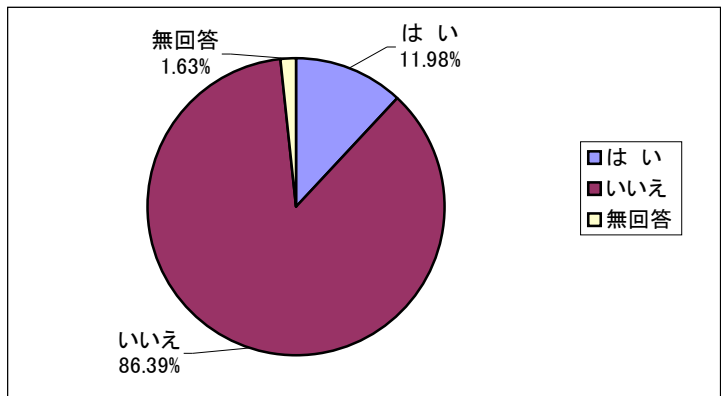
3. 当組合のディスクロージャー誌をご覧になったことがありますか

	はい	いいえ	無回答	合計
回答数	160	380	11	551
構成比	29.04%	68.97%	2.00%	100%



4. ディスクロージャー誌等で経営内容の説明を受けたことがありますか

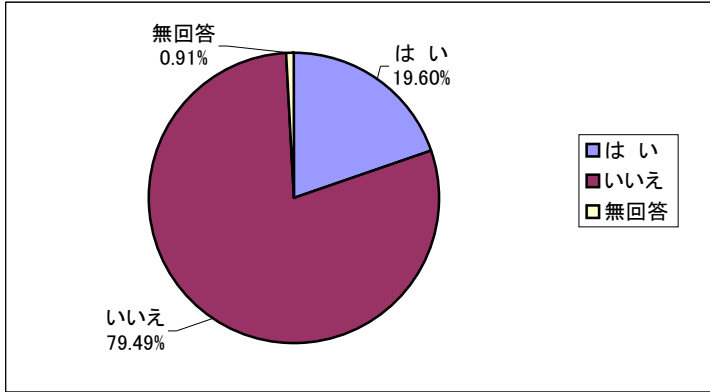
	はい	いいえ	無回答	合計
回答数	66	476	9	551
構成比	11.98%	86.39%	1.63%	100%



平成21年度サービス採点アンケート結果〔表上段:回答数、表下段:構成比〕

5. 当組合のホームページををご覧になったことがありますか

	はい	いいえ	無回答	合計
回答数	108	438	5	551
構成比	19.60%	79.49%	0.91%	100%

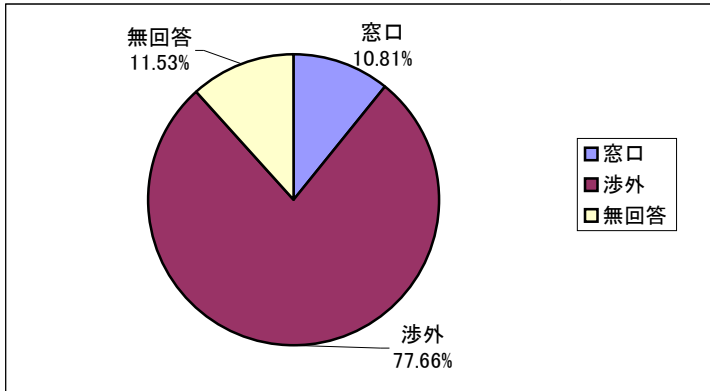


◆対応した職員についてお尋ねします

対応職員: 窓口・渉外の別

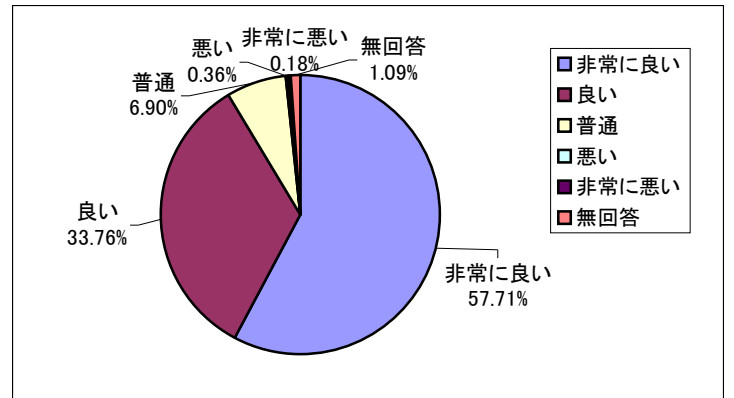
	窓口	渉外	無回答	合計
回答数	60	431	64	555
構成比	10.81%	77.66%	11.53%	100%

(複数回答有)



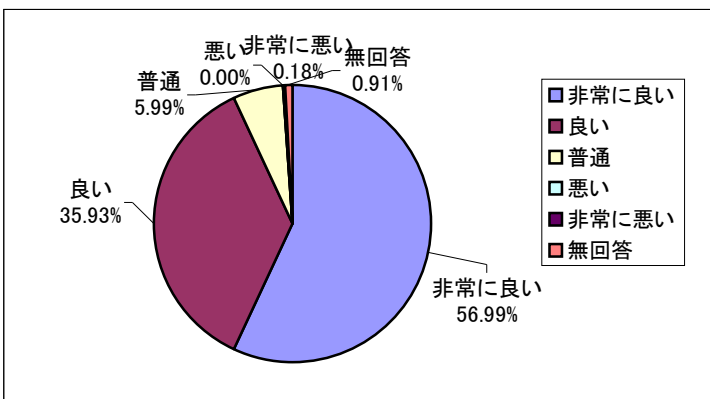
1. 担当者の対応についてご満足いただいていますか

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答	合計
回答数	318	186	38	2	1	6	551
構成比	57.71%	33.76%	6.90%	0.36%	0.18%	1.09%	100%



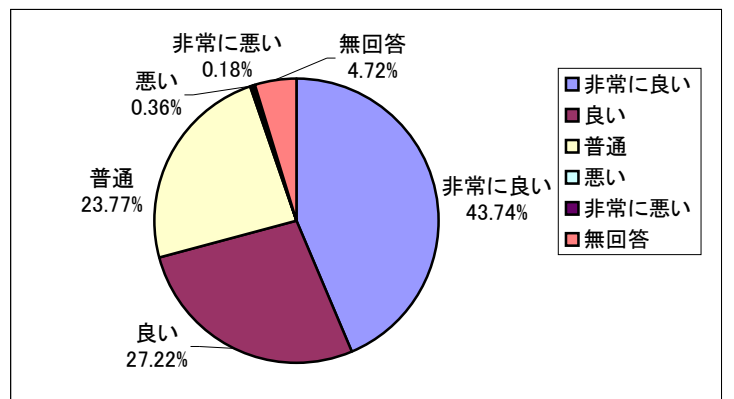
2. 言葉づかいや態度、身だしなみはいかがですか

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答	合計
回答数	314	198	33	0	1	5	551
構成比	56.99%	35.94%	5.99%	0.00%	0.18%	0.91%	100%



3. 商品や業務についての知識、アドバイスは満足されますか

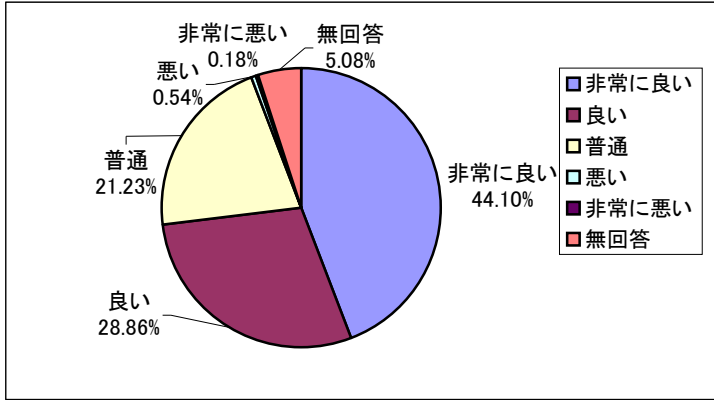
	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答	合計
回答数	241	150	131	2	1	26	551
構成比	43.74%	27.22%	23.78%	0.36%	0.18%	4.72%	100%



平成21年度サービス採点アンケート結果〔表上段:回答数、表下段:構成比〕

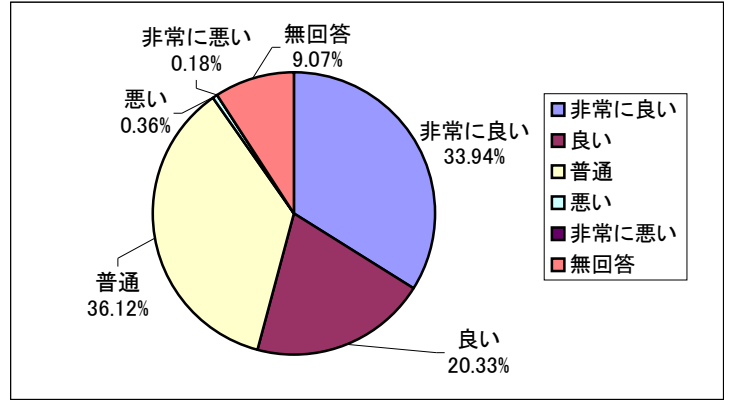
4. 説明は分かりやすいものでしたか

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答	合計
回答数	243	159	117	3	1	28	551
構成比	44.10%	28.86%	21.24%	0.55%	0.18%	5.08%	100%



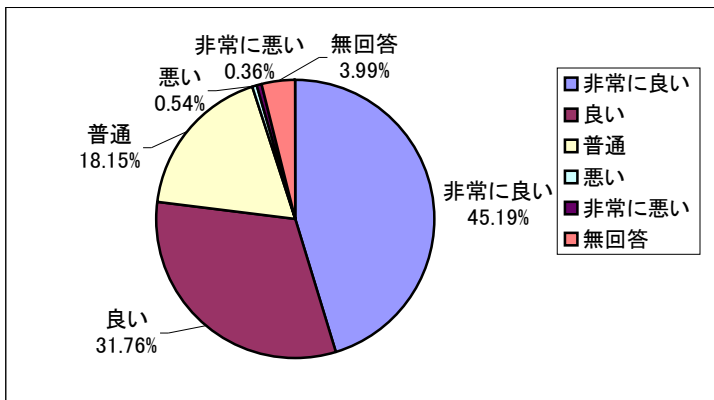
5. 担当者の提案についてご興味をもちましたか

	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答	合計
回答数	187	112	199	2	1	50	551
構成比	33.94%	20.33%	36.12%	0.36%	0.18%	9.08%	100%



6. 処理にかかる時間はご納得いただける範囲でしたか

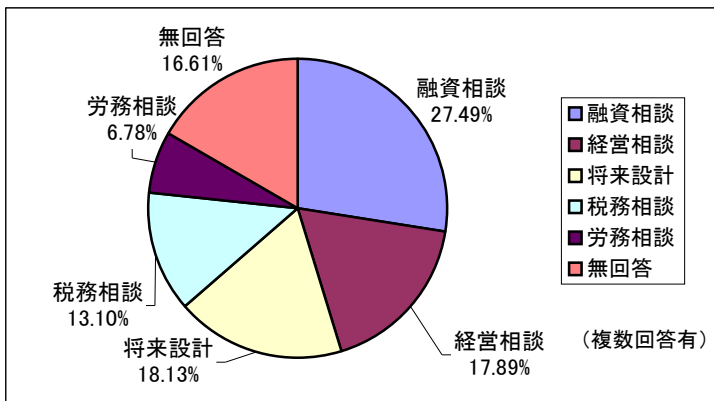
	非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	無回答	合計
回答数	249	175	100	3	2	22	551
構成比	45.19%	31.76%	18.15%	0.55%	0.36%	3.99%	100%



◆当組合に対してどのような相談業務を要望しますか

(複数回答有)

	融資相談	経営相談	将来設計	税務相談	労務相談	無回答	合計
回答数	235	153	155	112	58	142	855
構成比	27.49%	17.90%	18.13%	13.10%	6.78%	16.61%	100%



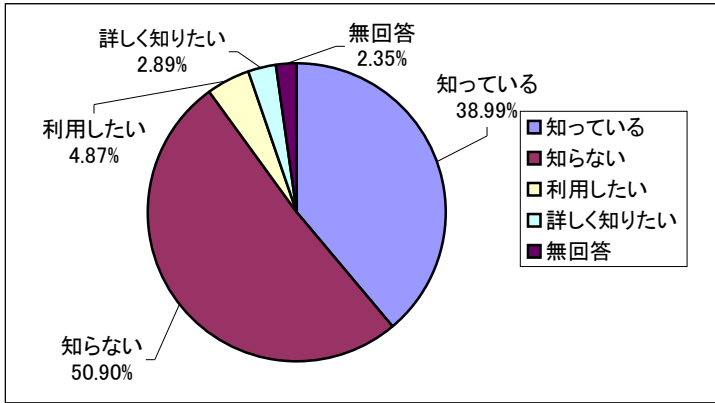
平成21年度サービス採点アンケート結果〔表上段:回答数、表下段:構成比〕

◆当組合のサービスについてお尋ねします

1. インターネットバンキング

(複数回答有)

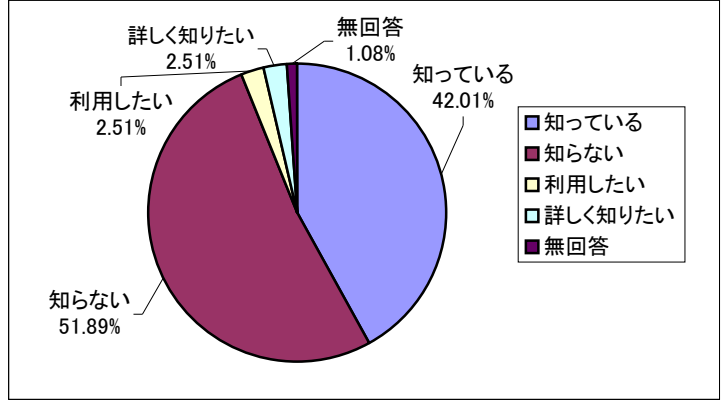
	知っている	知らない	利用したい	詳しく知りたい	無回答	合計
回答数	216	282	27	16	13	554
構成比	38.99%	50.90%	4.87%	2.89%	2.35%	100%



2. ATM手数料返戻サービス

(複数回答有)

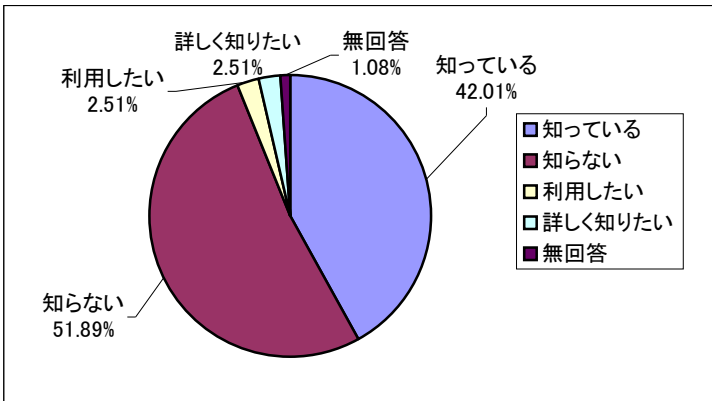
	知っている	知らない	利用したい	詳しく知りたい	無回答	合計
回答数	234	289	14	14	6	557
構成比	42.01%	51.89%	2.51%	2.51%	1.08%	100%



3. セブン銀行ATM手数料無料サービス

(複数回答有)

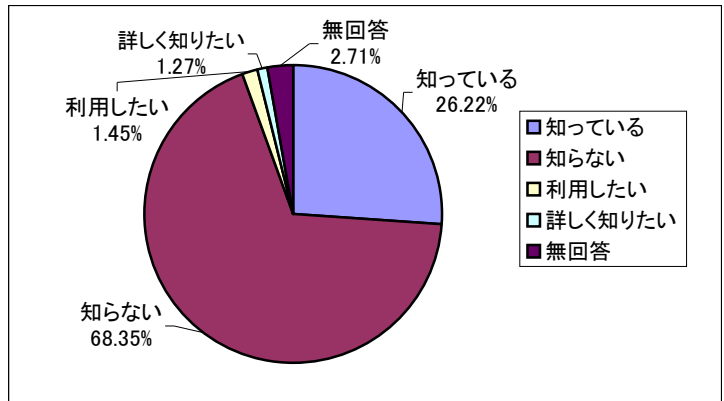
	知っている	知らない	利用したい	詳しく知りたい	無回答	合計
回答数	213	298	23	14	7	555
構成比	38.38%	53.69%	4.15%	2.52%	1.26%	100%



4. おまとめローンサービス

(複数回答有)

	知っている	知らない	利用したい	詳しく知りたい	無回答	合計
回答数	145	378	8	7	15	553
構成比	26.22%	68.36%	1.45%	1.27%	2.71%	100%

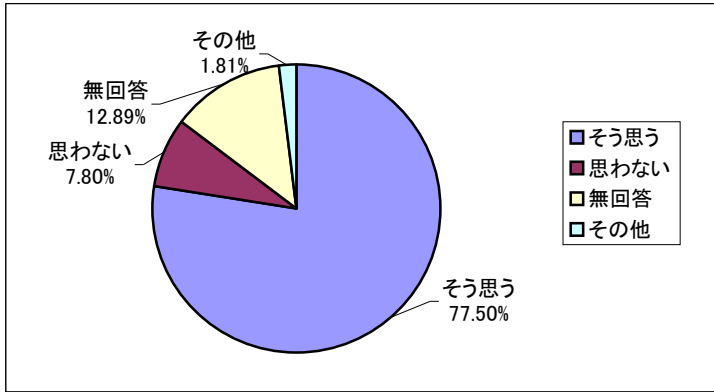


平成21年度サービス採点アンケート結果〔表上段:回答数、表下段:構成比〕

◆当組合の現在の経営姿勢についてどう思われるか以下の項目を選んでください

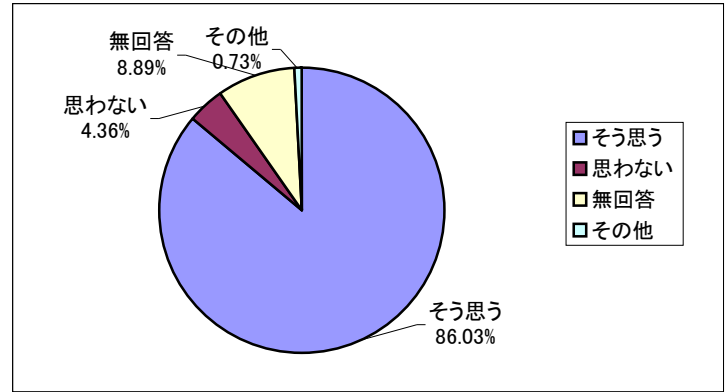
1. 健全経営に力を注いでいる

	そう思う	思わない	無回答	その他	合計
回答数	427	43	71	10	551
構成比	77.50%	7.80%	12.89%	1.82%	100%



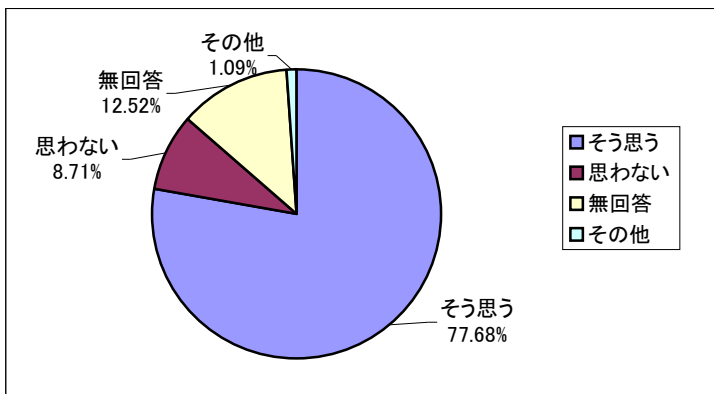
2. お客様を大事にしている

	そう思う	思わない	無回答	その他	合計
回答数	474	24	49	4	551
構成比	86.03%	4.36%	8.89%	0.73%	100%



3. 顧客サービスに力を入れている

	そう思う	思わない	無回答	その他	合計
回答数	428	48	69	6	551
構成比	77.68%	8.71%	12.52%	1.09%	100%

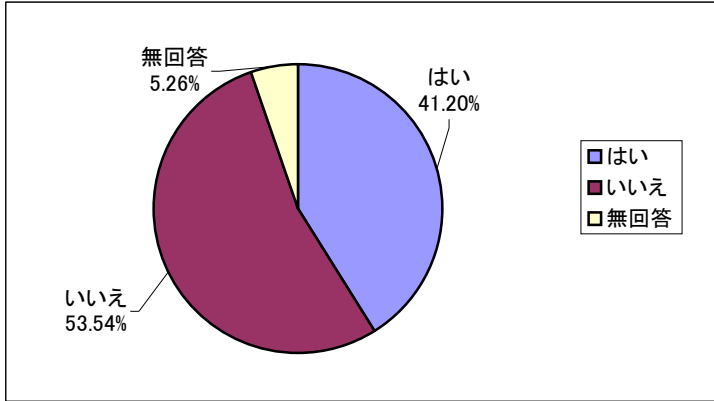


平成21年度サービス採点アンケート結果〔表上段:回答数、表下段:構成比〕

◆当組合の経営情報開示について当てはまる項目を選んでください

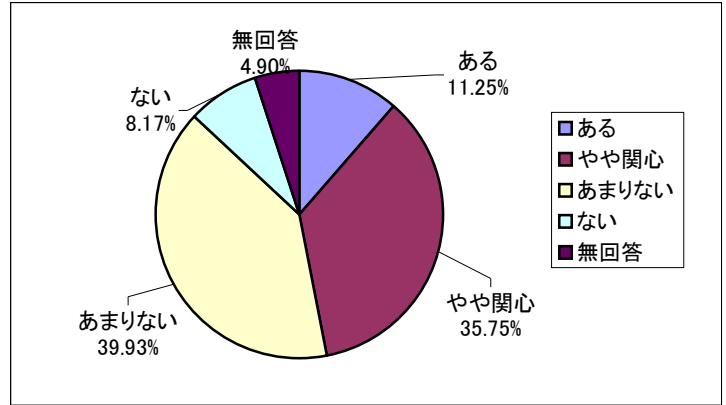
(1) 神歯月報にディスクロージャー誌を同封しております  
がご存知ですか

	はい	いいえ	無回答	合計
回答数	227	295	29	551
構成比	41.20%	53.54%	5.26%	100%



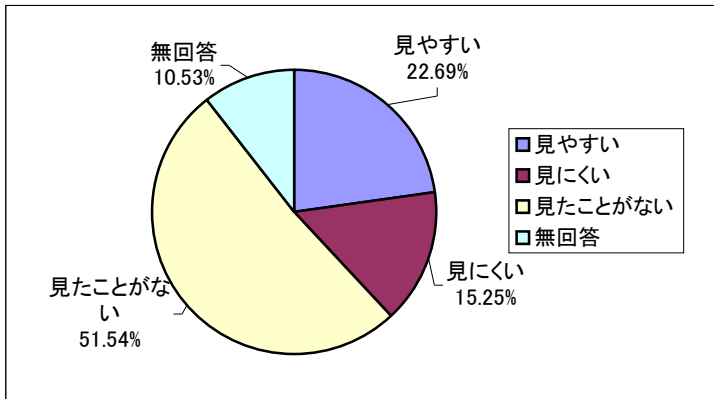
(2) ディスクロージャー誌について関心がありますか

	ある	やや関心	あまりない	ない	無回答	合計
回答数	62	197	220	45	27	551
構成比	11.25%	35.75%	39.93%	8.17%	4.90%	100%



(3) 当組合のディスクロージャー誌は見やすいですか

	見やすい	見にくい	見たことがない	無回答	合計
回答数	125	84	284	58	551
構成比	22.69%	15.25%	51.54%	10.53%	100%



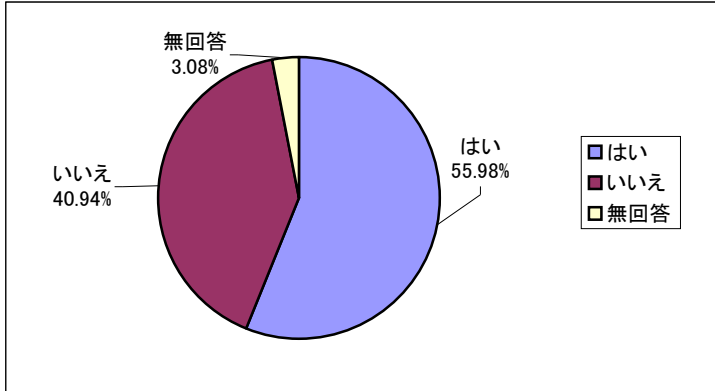
平成21年度サービス採点アンケート結果〔表上段:回答数、表下段:構成比〕

当組合との取引状況についてお聞かせください。

◆当組合はお客様にとってメインバンクですか

(複数回答有)

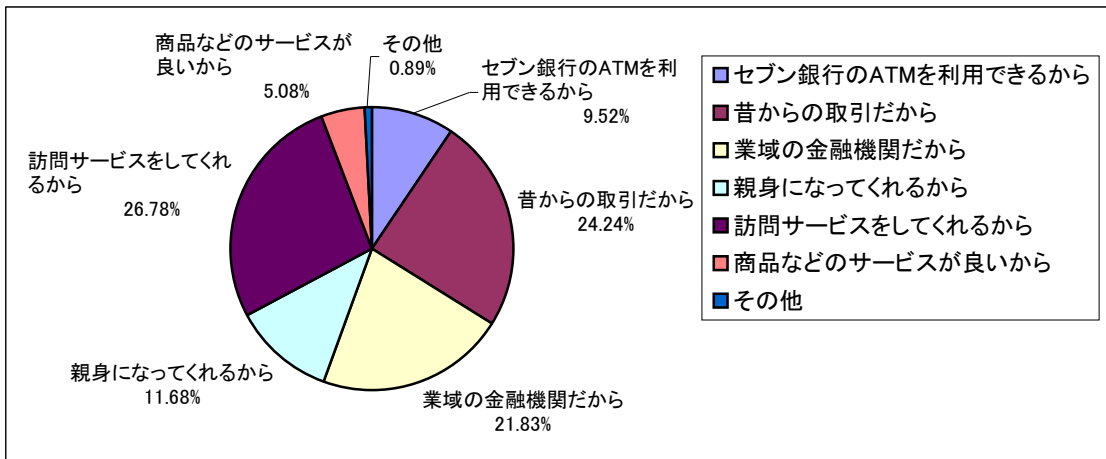
	はい	いいえ	無回答	合計
回答数	309	226	17	552
構成比	55.98%	40.94%	3.08%	100.00%



「はい」の場合の理由を以下のうちからあてはまるものを選んでください(回答数 788人)

(複数回答有)

	セブン銀行のATMを利用できるから	昔からの取引だから	業域の金融機関だから	親身になってくれるから	訪問サービスをしてくれるから	商品などのサービスが良いから	その他
回答数	75	191	172	92	211	40	7
構成比	9.52%	24.24%	21.83%	11.68%	26.78%	5.08%	0.89%



「いいえ」の場合の理由を以下のうちからあてはまるものを選んでください(回答数 298人)

(複数回答有)

	他行の方が便利だから	良い商品がないから	近くに店舗やATMが少ないから	他行に融資取引があるから	サービスが悪いから	その他
回答数	89	8	85	84	7	25
構成比	29.87%	2.69%	28.52%	28.19%	2.35%	8.39%

