

2020年度 組合員顧客満足度 非組合員調査の結果報告について

2020年8月12日~9月11日に行いました本アンケートにつきまして、ご協力いただきました皆様には大変感謝申し上げます。
結果につきまして、以下の通りご報告いたします。

本アンケートは、先生方に幅広くご意見を聴取し、先生方のニーズに沿った医師系の金融機関として、今後取り組むべき施策の「原点」を確認することを目的に企画したものです。

調査・分析にあたっては、クオリティーや客観性を担保するために、地元企業で多くの支援実績のあるマーケティング専門会社「株式会社 販売促進研究所」に委託いたしました。

静岡県医師信用組合 御中

2020年度
調査結果報告

株式会社販売促進研究所

調査概要

■実施期間：令和2年8月12日～9月11日

■調査方法：郵送アンケート調査

■調査対象：組合員(1,881人)

非組合員(868人)

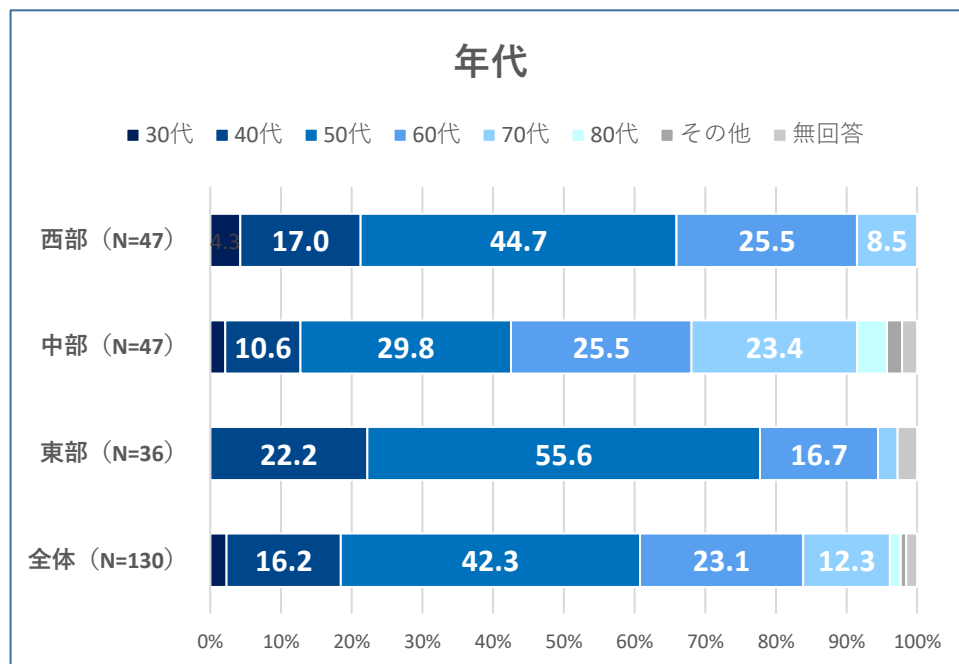
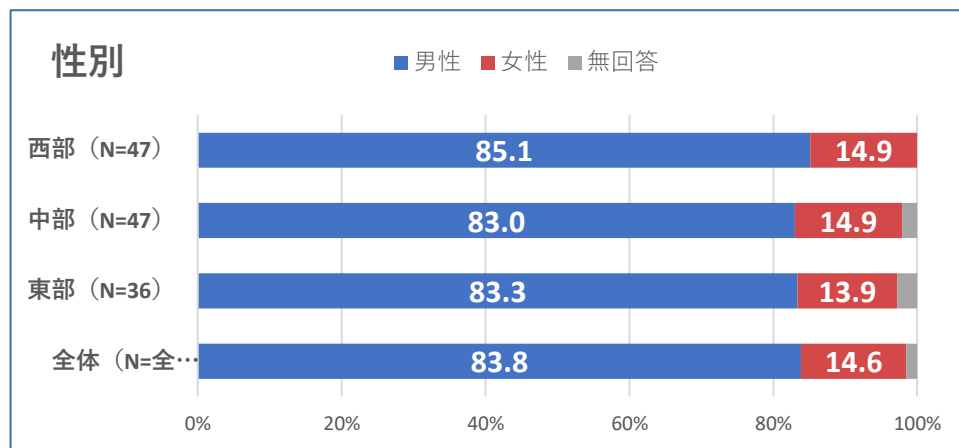
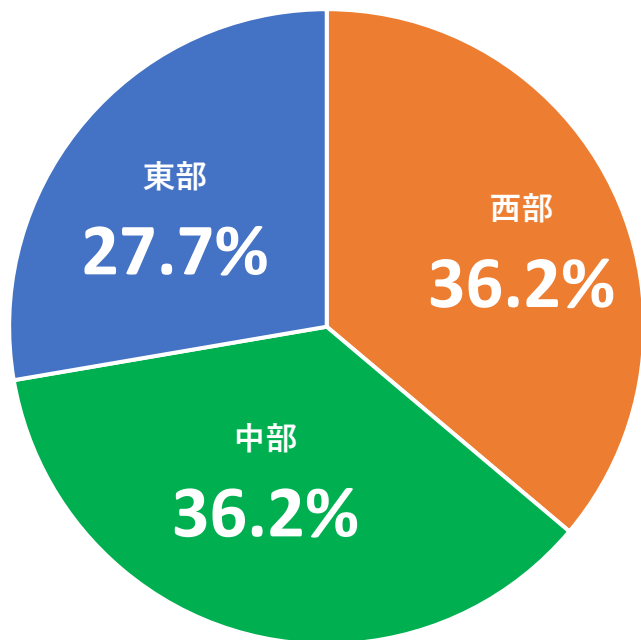
■回答者数：組合員(301人／16.0%)

非組合員(130人／14.9%)

非組合員調查結果

回答者の性別・年代

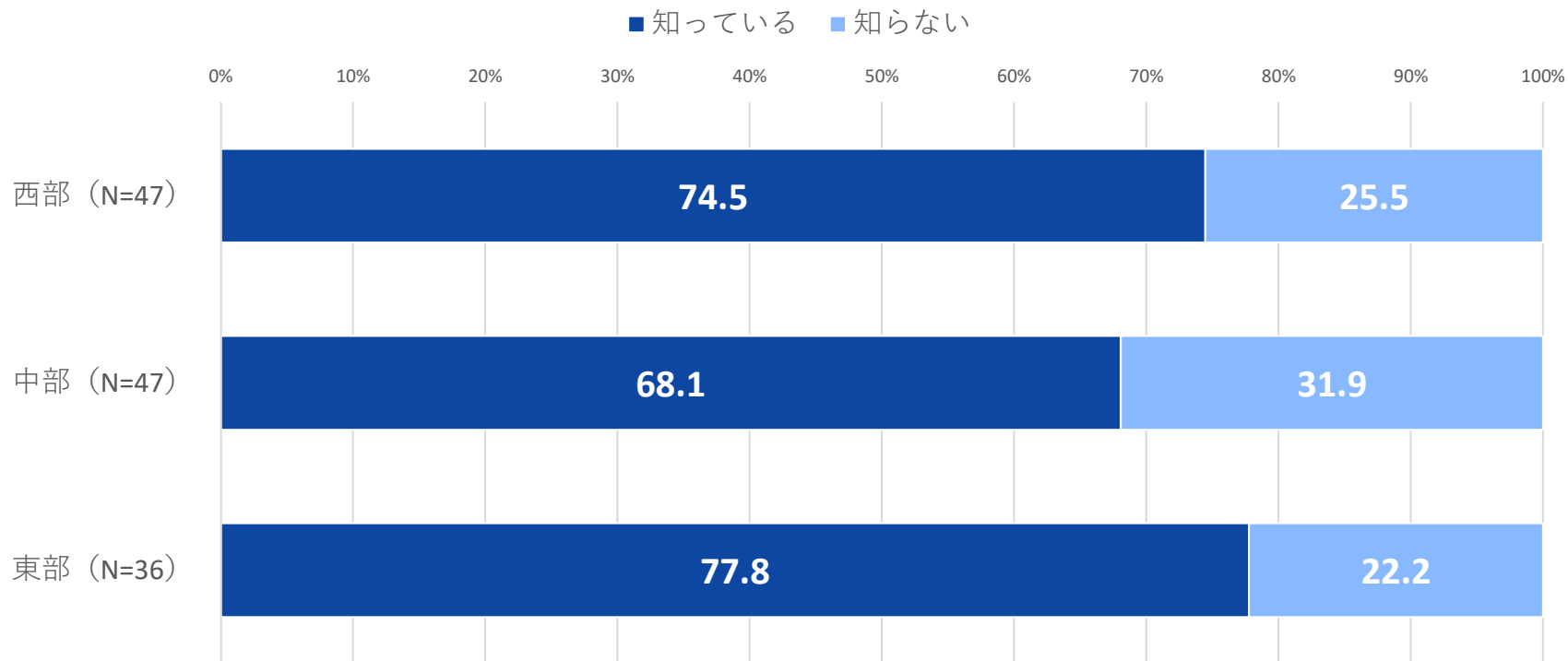
地域
(n=130)



(単位/%)

医師信用組合を認知しているか

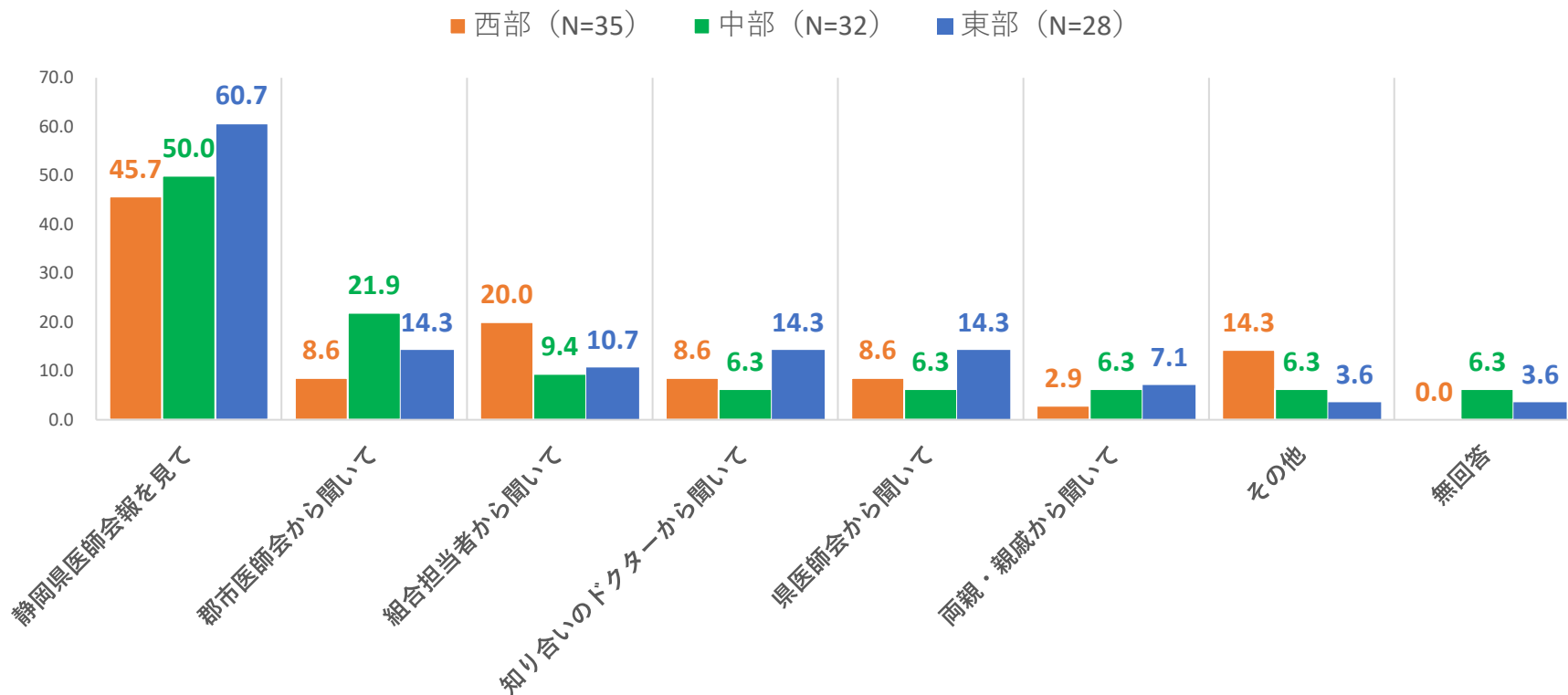
■ 「静岡県医師信用組合」を知っていますか？



非組合員でも半分以上が「医師信用組合」を知っている。

「静岡県医師信用組合」をどこで知りましたか？

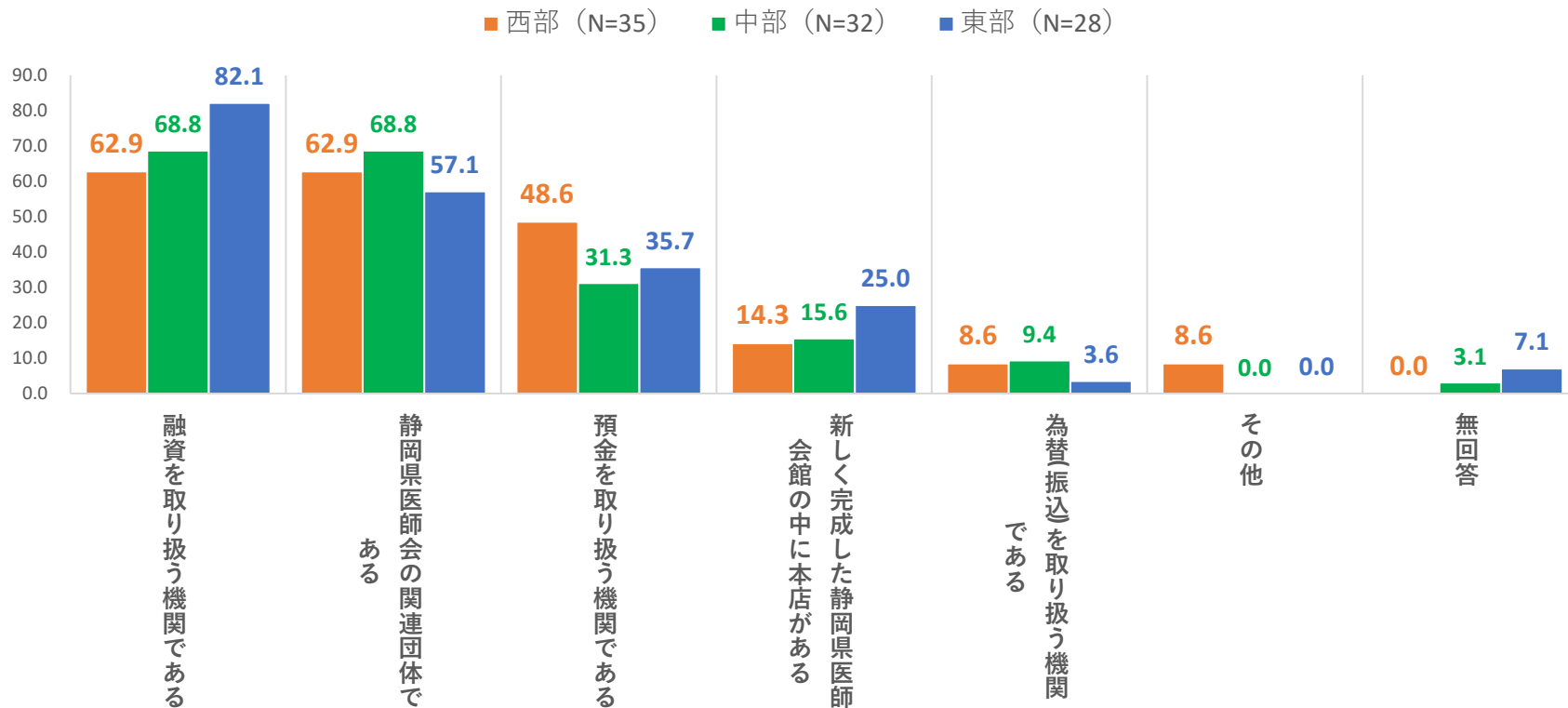
■ 「静岡県医師信用組合」をどこで知りましたか？



静岡県医師会報を見て医師信用組合を知った。

「静岡県医師信用組合」がどんな機関か知っているか

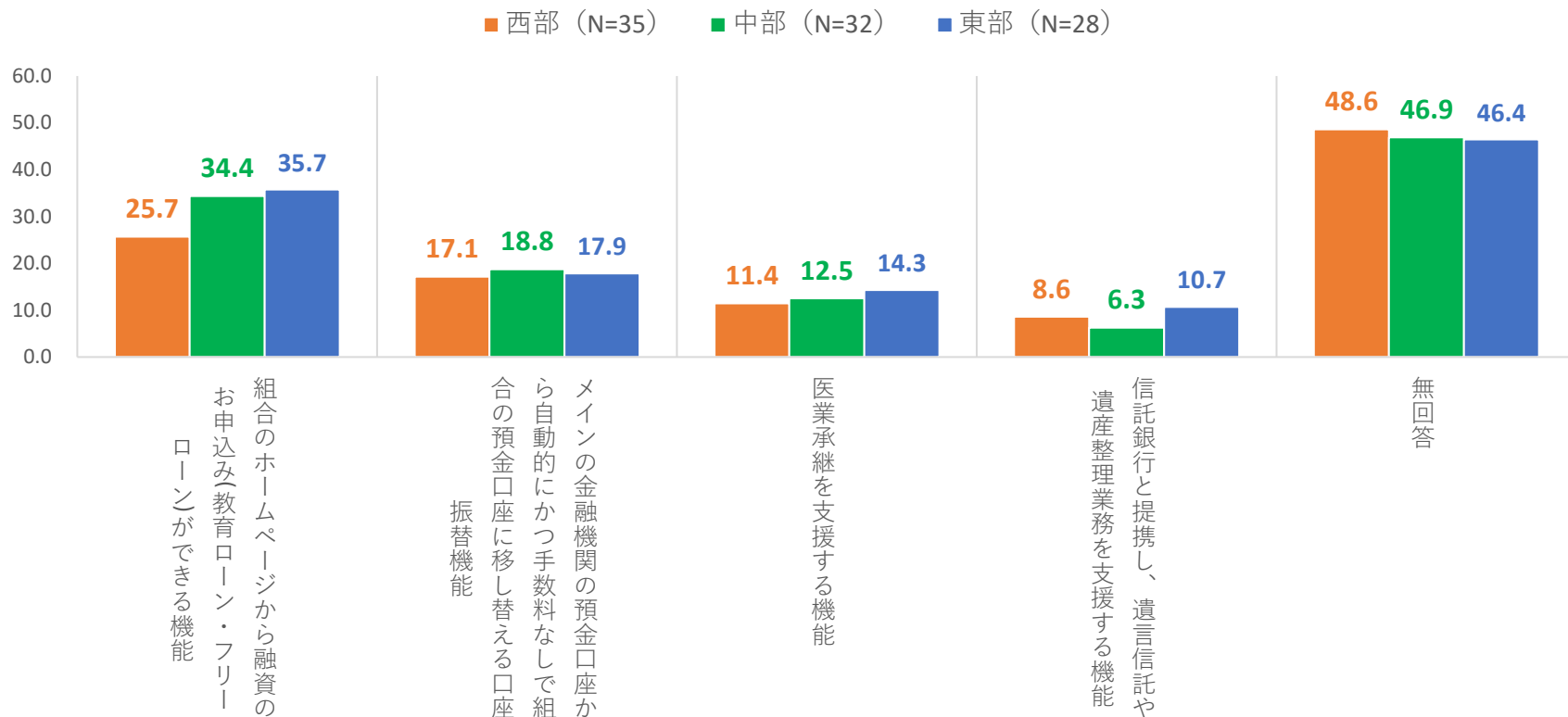
■ 「静岡県医師信用組合」がどんな機関かご存知ですか？(知っているものをすべてお選びください。)



融資を取り扱う機関であること、静岡県医師会の関連団体であることが知られている。

「静岡県医師信用組合」の機能を知っているか

■ 「静岡県医師信用組合」にある以下の機能をご存知ですか？知っているものをすべてお選び下さい。

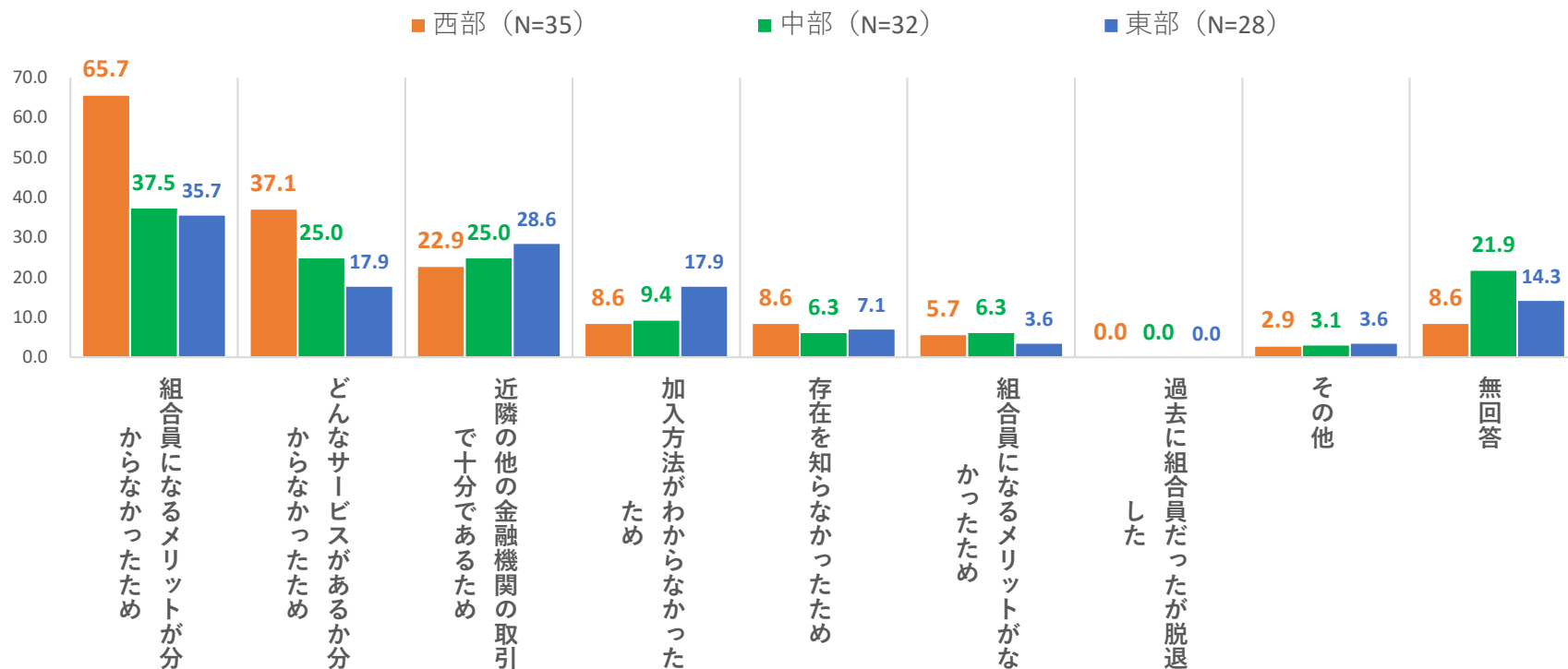


半分以上が無回答。

ホームページから融資のお申込みができる機能があることが知られている。

組合員にならなかった理由

■ 医師会加入後、「静岡県医師信用組合」の組合員にならなかった理由は何ですか？あてはまるものをすべてお選び下さい。それ以外の理由があればその他にご記入ください。

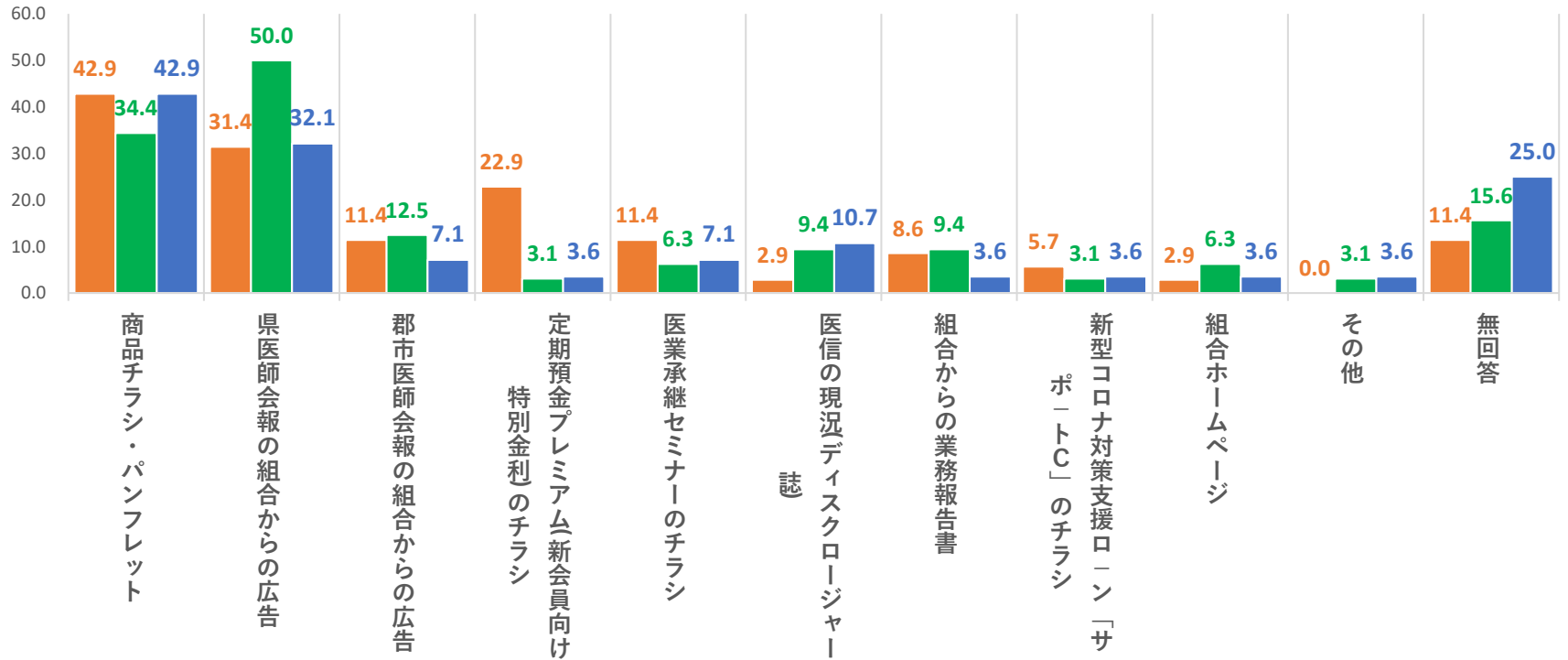


組合員になるメリットが分からなかったため。

「静岡県医師信用組合」の資料で見たことがあるもの

■ 「静岡県医師信用組合」の資料でご覧になったことがあるものを以下よりすべてお選びください。

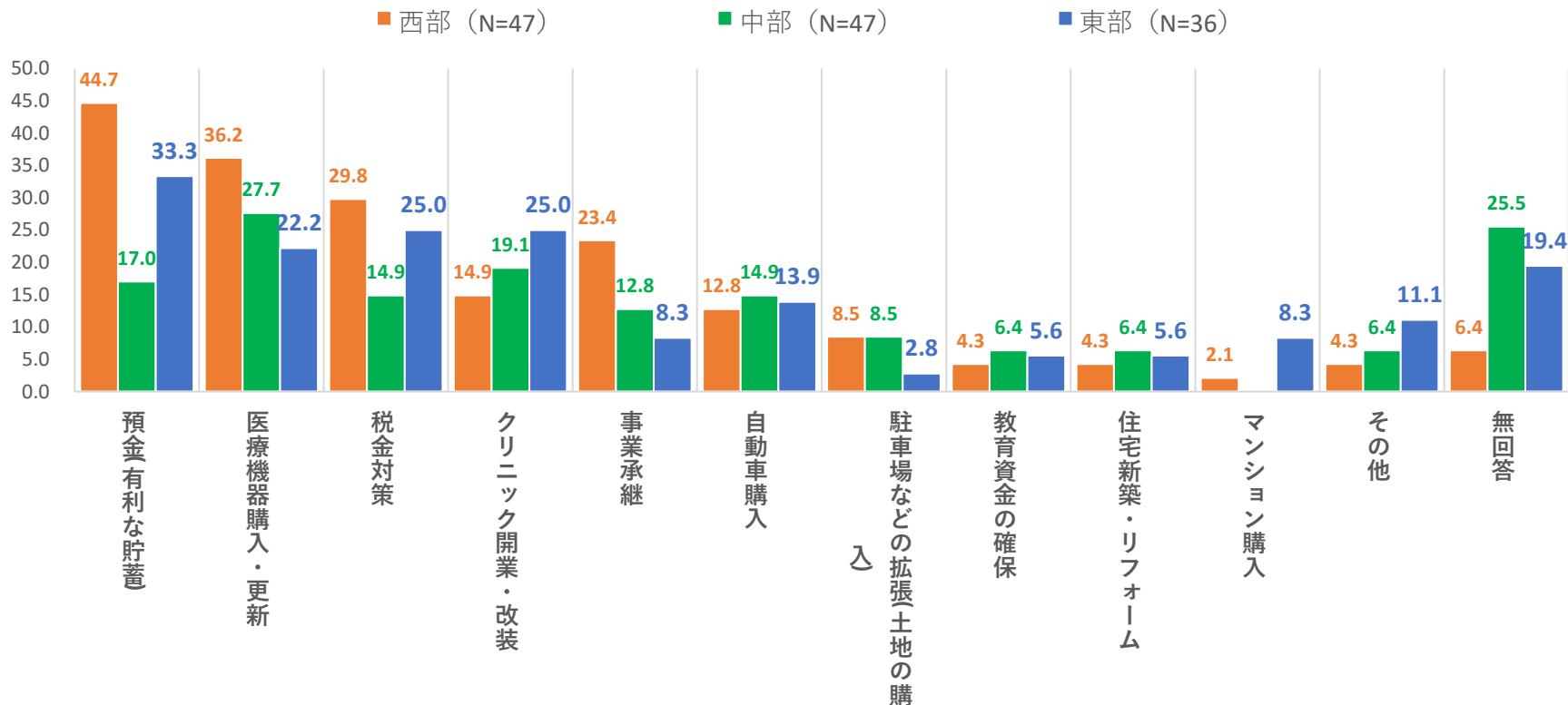
■ 西部 (N=35) ■ 中部 (N=32) ■ 東部 (N=28)



西部、東部は商品チラシ・パンフレット。中部は県医師会報の組合からの広告。

今後医業経営を進めていく中で検討していきたいと思うこと

■ 今後(将来的も含めて)医業経営を進めていく中で検討していきたいと思うことはありますか？

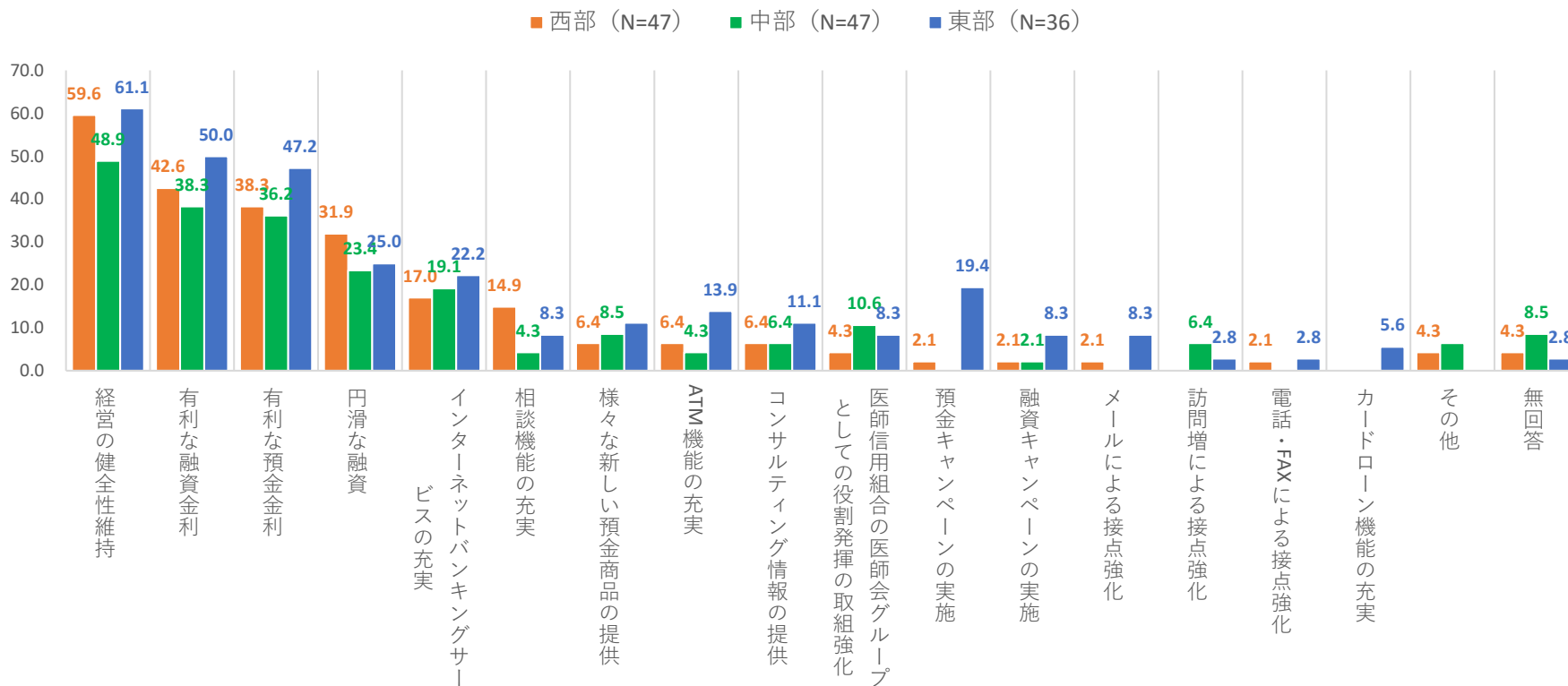


西部、東部は預金（有利な貯蓄）の検討

中部は医療機器購入・更新の検討。

「静岡県医師信用組合」に期待すること

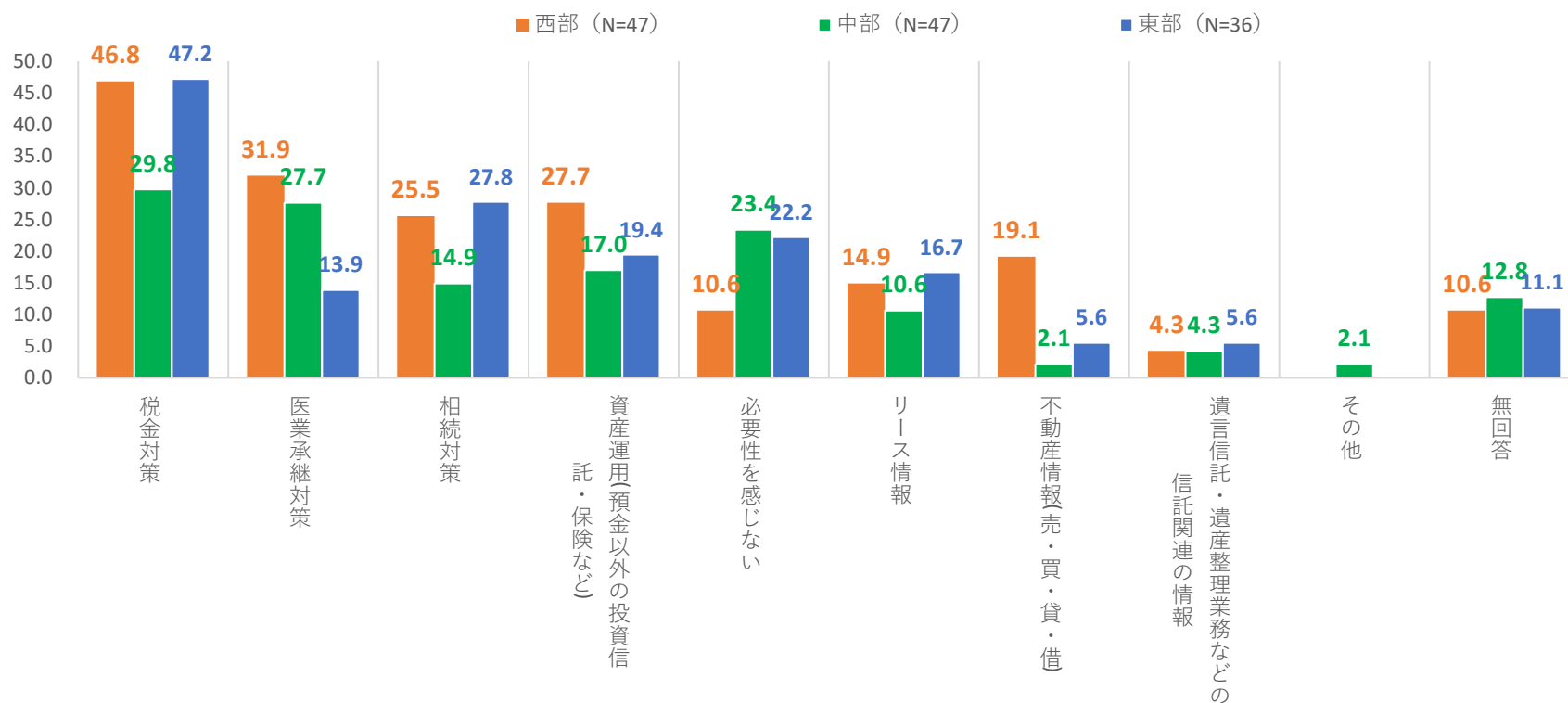
■ 「静岡県医師信用組合」に今後期待することはどんなことですか？以下よりあてはまるものをすべてお選び下さい



経営の健全性維持、有利な融資金利、有利な預金金利を期待されている。

今後情報提供を期待するサービス

■ 「静岡県医師信用組合」に期待する情報提供などのサービスはありますか？以下よりあてはまるものをすべてお選び下さい



税金対策の情報が期待されている。

ご意見・ご要望

回答者ID	「静岡県医師信用組合」にご意見ご要望などありましたらご自由にご記入ください	年代	性別	地域
124	DMは拝見したことがございますが営業の方にはお会いしたことがなく存在感が薄い印象	30代	男性	西部
56	融資が必要になった際はよろしくお願いします。	40代	男性	西部
112	名前は何となく知っている程度でした。加入への興味が湧きました。	40代	男性	東部
14	行う内容が分かる資料があるといいですね	40代	男性	中部
72	もっと存在をアピールしてほしい	50代	男性	西部
84	もっとホームページなどでPRした方が良い	50代	男性	西部
92	今後預金、融資を考える際には貴社を第一候補にさせていただきます。よろしくお願い申し上げます。	50代	男性	東部
44	医師信用組合がどうゆうものか全く知らなかったです。色々利用できるなら利用させて頂きたいと思います。	70代	女性	中部
24	どの様な事をしているのかよく解らない！なんらかの手段で教えてほしい！			中部

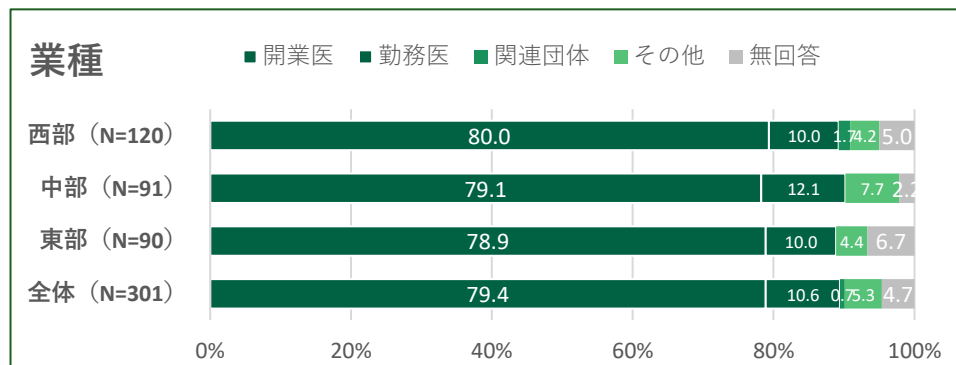
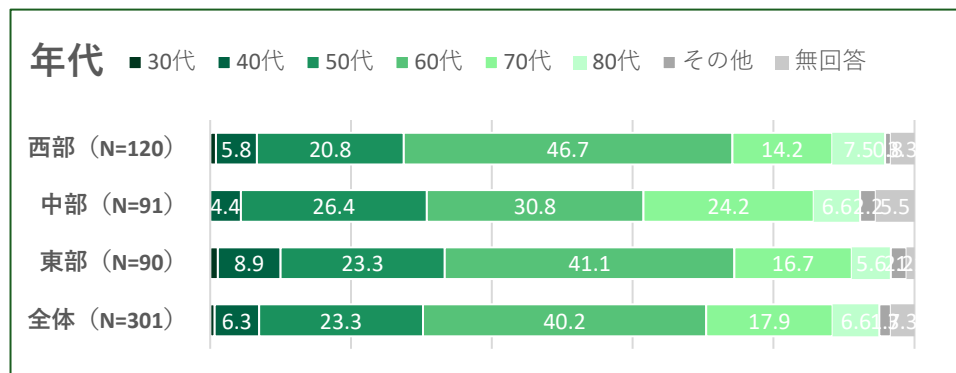
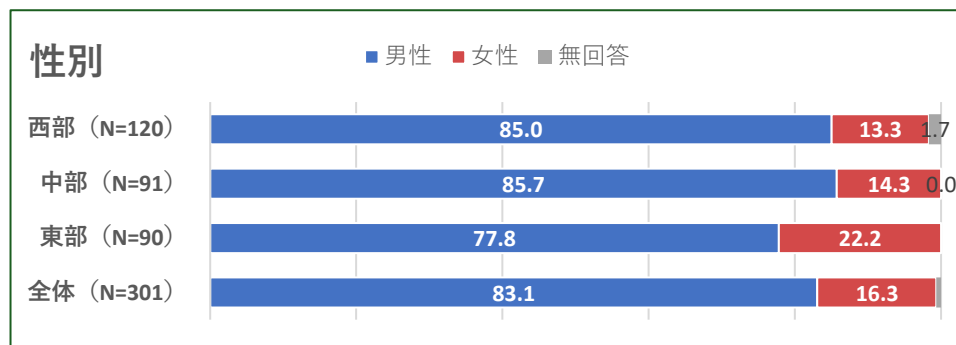
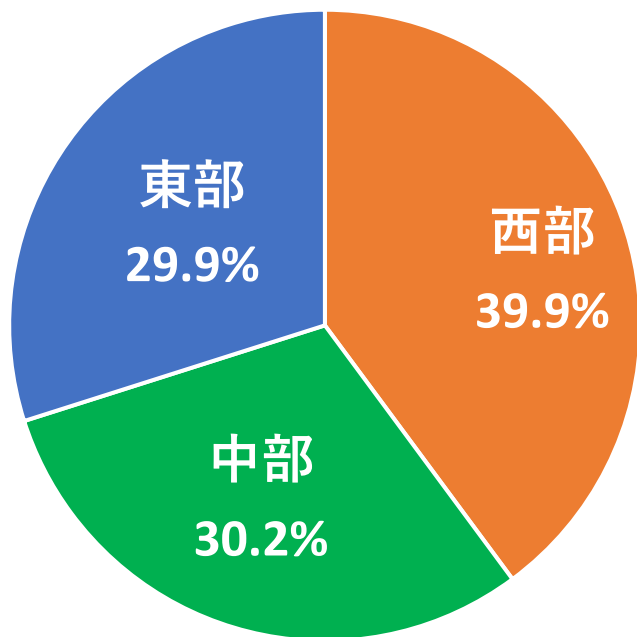
調査でわかったこと

- ・ 医師信用組合を知るきっかけは「静岡県医師会報を見て」が多い
- ・ 「預金・融資を取り扱っていること」が多くの方に知られている
- ・ 為替を取り扱っていることはあまり知られていない
- ・ 口座振替、ホームページから申し込めることなどのサービスはあまり知られていない
- ・ 組合員にならなかった理由は「メリットがわからなかったから」
「どんなサービスがあるか分からなかったため」が多い
- ・ 「商品のチラシ」「県医師会報の組合からの広告」を見たことがある人が多い
- ・ 今後検討していきたいのは「預金（有利な貯蓄）」「医療機器購入・更新」が多い
- ・ 医師組合に期待することは「経営の健全性の維持」「有利な融資・預金金利」が多い
- ・ 今後欲しい情報は「税金対策」「医業承継対策」が多い

組合員満足度調査結果

回答者の性別・年代

地域
(n=301)

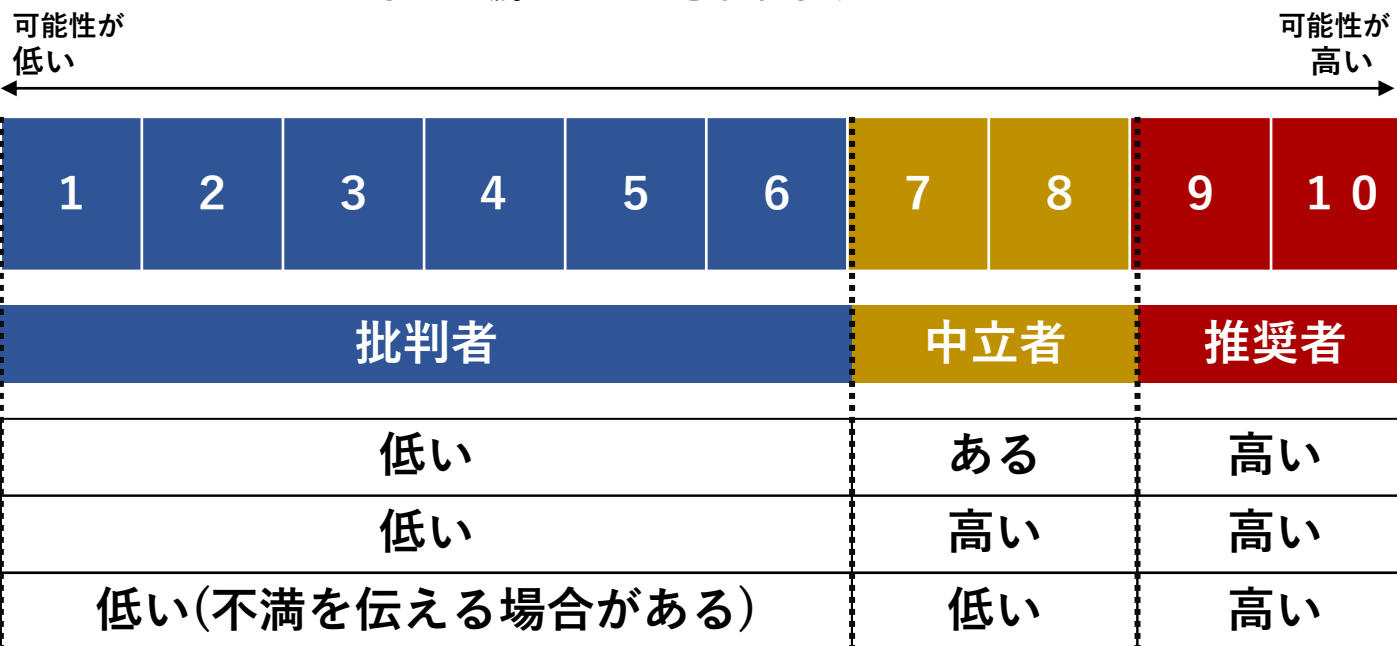


【調査のポイント／NPS】

NPS（Net Promoter Score）とは顧客のロイヤルティ（企業・ブランドに対してどのくらい愛着があるか）を数値化するための指標。

「あなたは〇〇の製品（サービス）を友人に薦めますか？」という質問に10段階で答えてもらい、その数値によって以下の3つのグループに分けることができる。

医師信用組合をご友人やお知り合いにお薦めいただいたことはありますか？
または薦めたいと思われませんか？



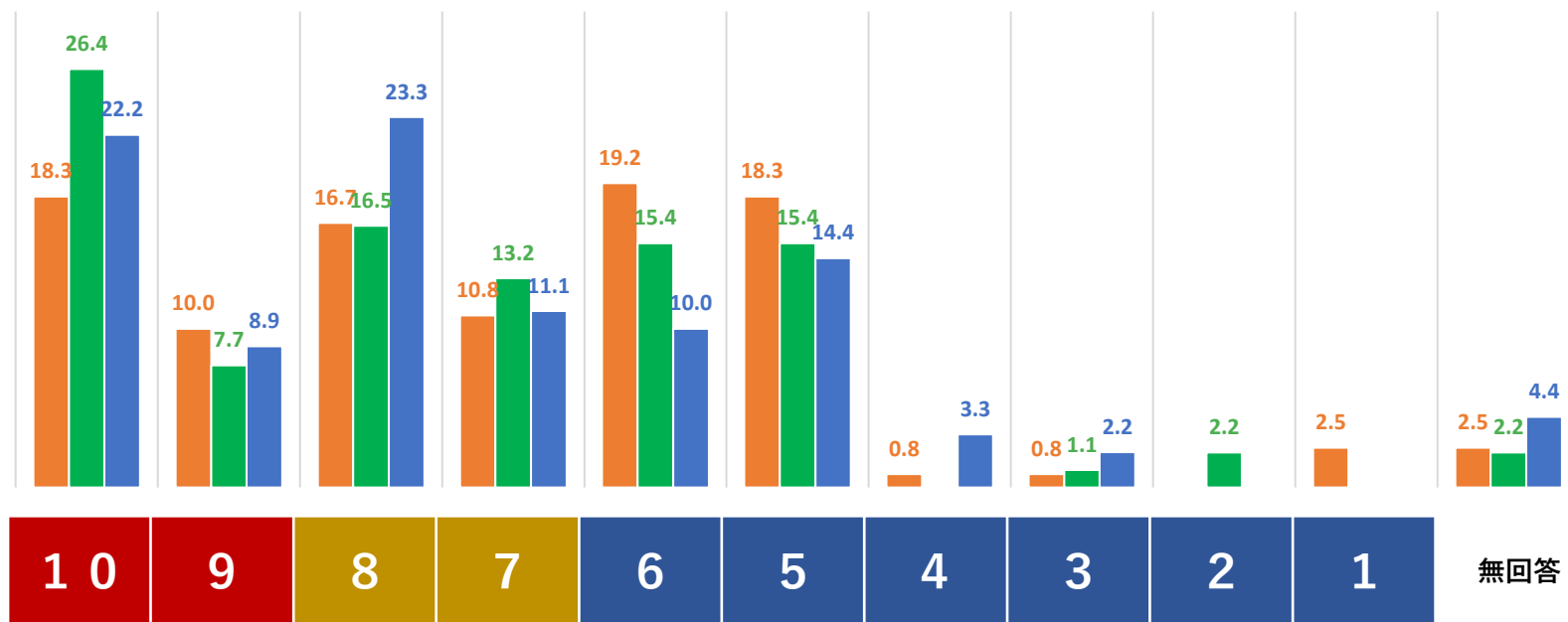
【NPS導入企業】



医師信用組合の推奨度

■ 医師信用組合をご友人やお知り合いにお薦めいただいたことはありますか？または薦めたいと思いますか？（単一回答）

■ 西部（N=120） ■ 中部（N=91） ■ 東部（N=90）



NPS=推奨者（9～10）%－批判者（1～6）%

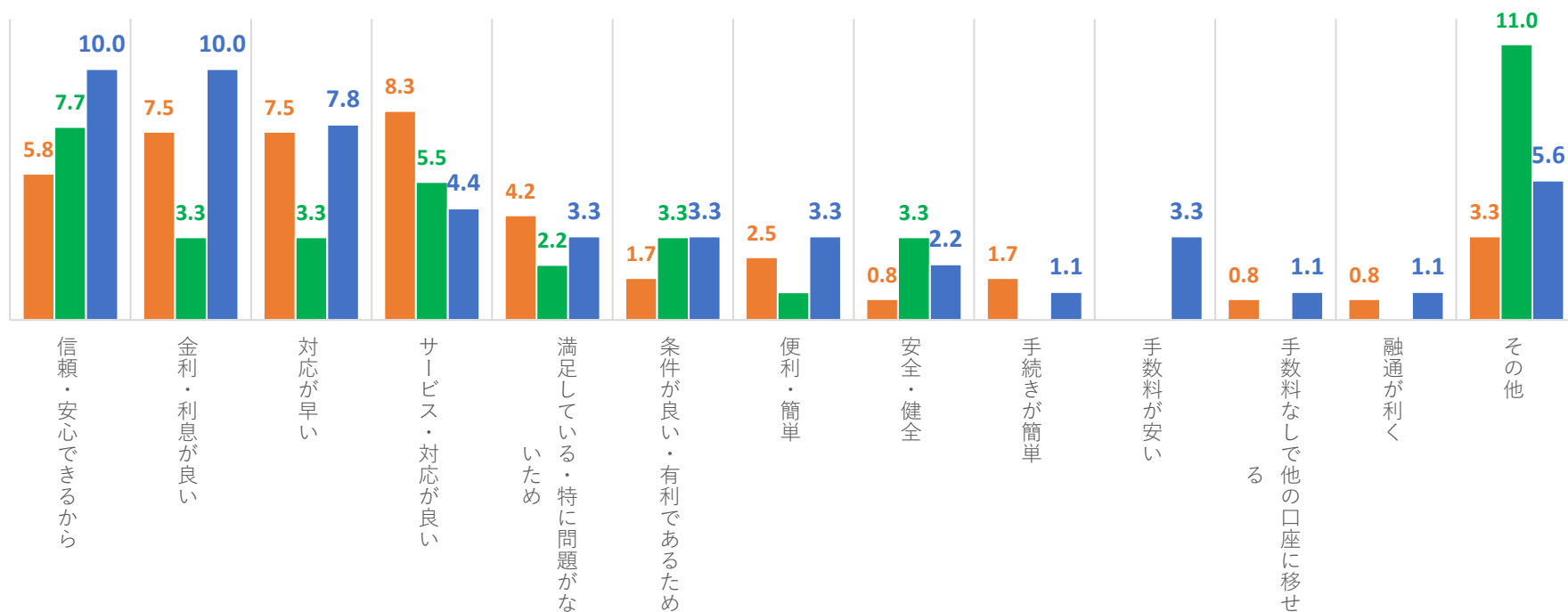
（単位／%）

推奨者の割合は西部「28.3%」 中部「34.1%」 東部「31.1%」

推奨の理由【全体】

■ その点数をつけた理由を教えてください（自由回答）

■ 西部（N=120） ■ 中部（N=91） ■ 東部（N=90）

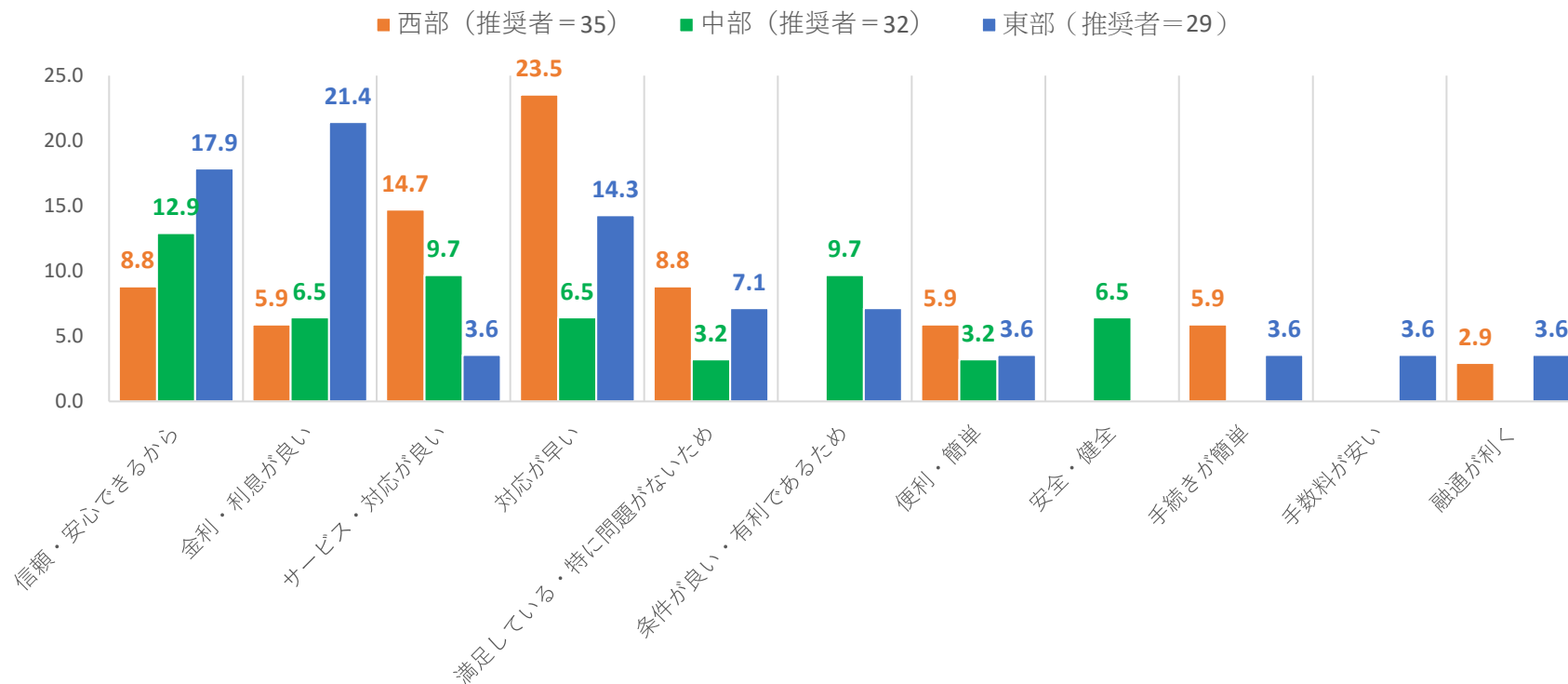


東部、中部は「信頼・安心できる」

西部は「サービス・対応が良い」

推奨の理由【推奨者】

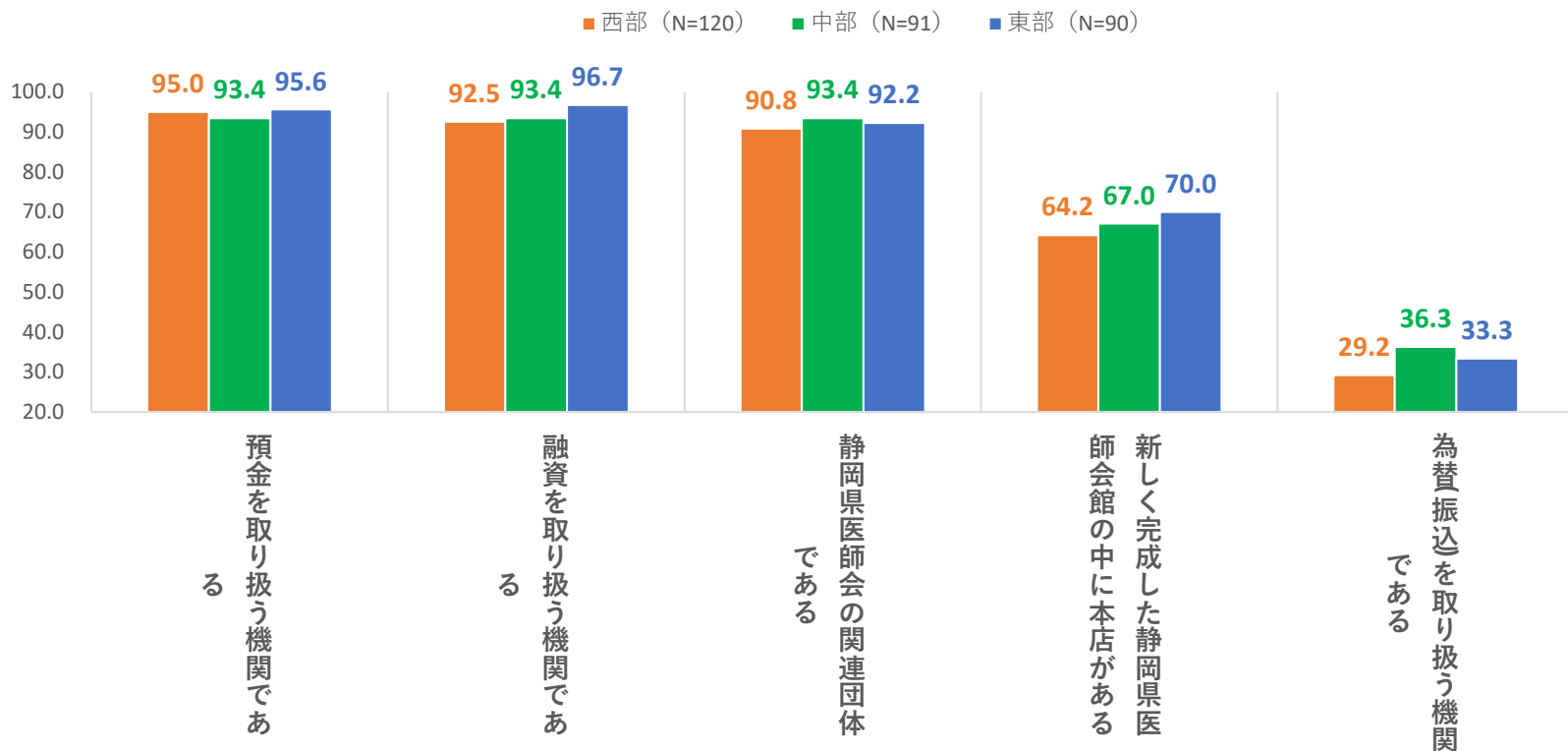
■ その点数をつけた理由を教えてください（自由回答）



推奨者は、東部は「金利・利息の良さ」西部は「対応の早さ」

「静岡県医師信用組合」がどんな機関か知っているか

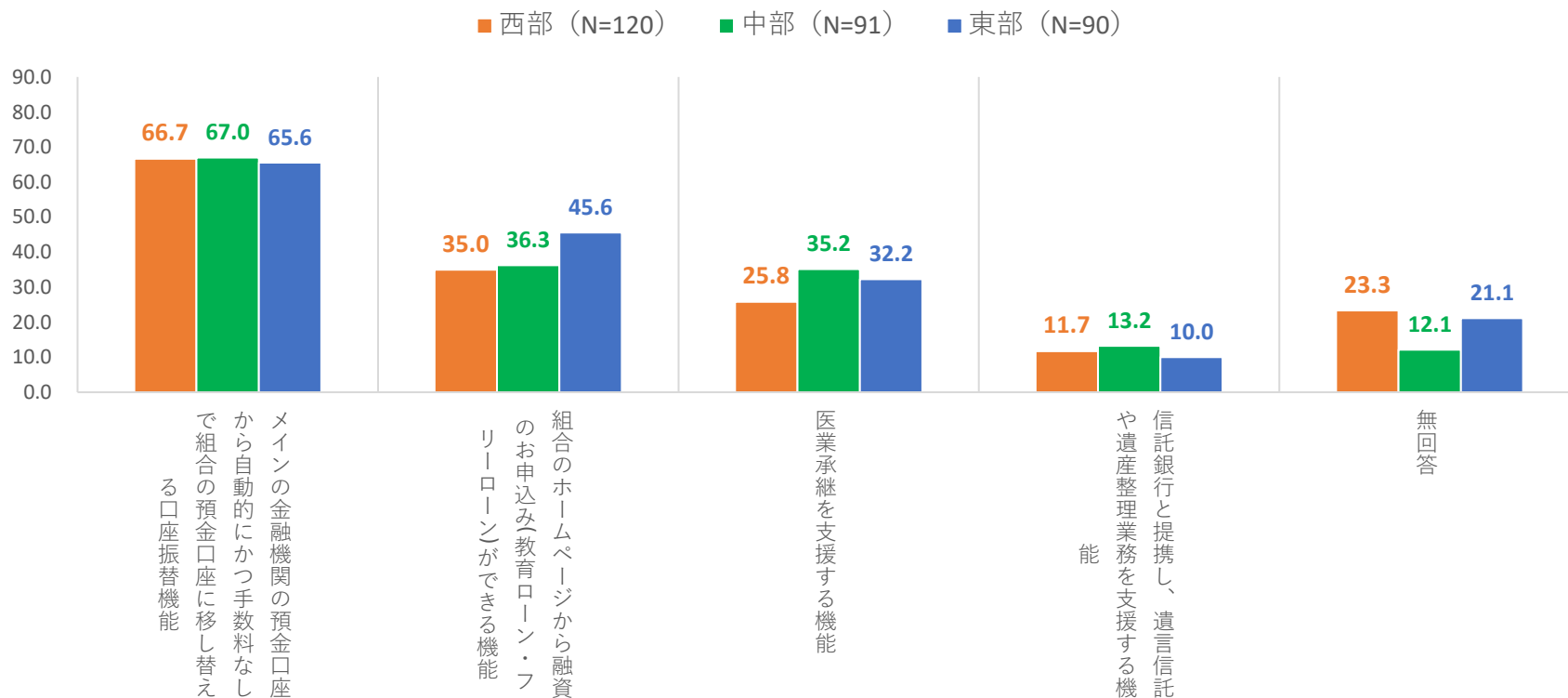
■ 「静岡県医師信用組合」がどんな機関かご存知ですか？ (知っているものをすべてお選びください。)



預金、融資を取り扱う機関であること、静岡県医師会の関連団体であることがほぼ知られている。

「静岡県医師信用組合」の特徴的な機能を知っているか【全体】

■ 「静岡県医師信用組合」にある以下の機能をご存知ですか？

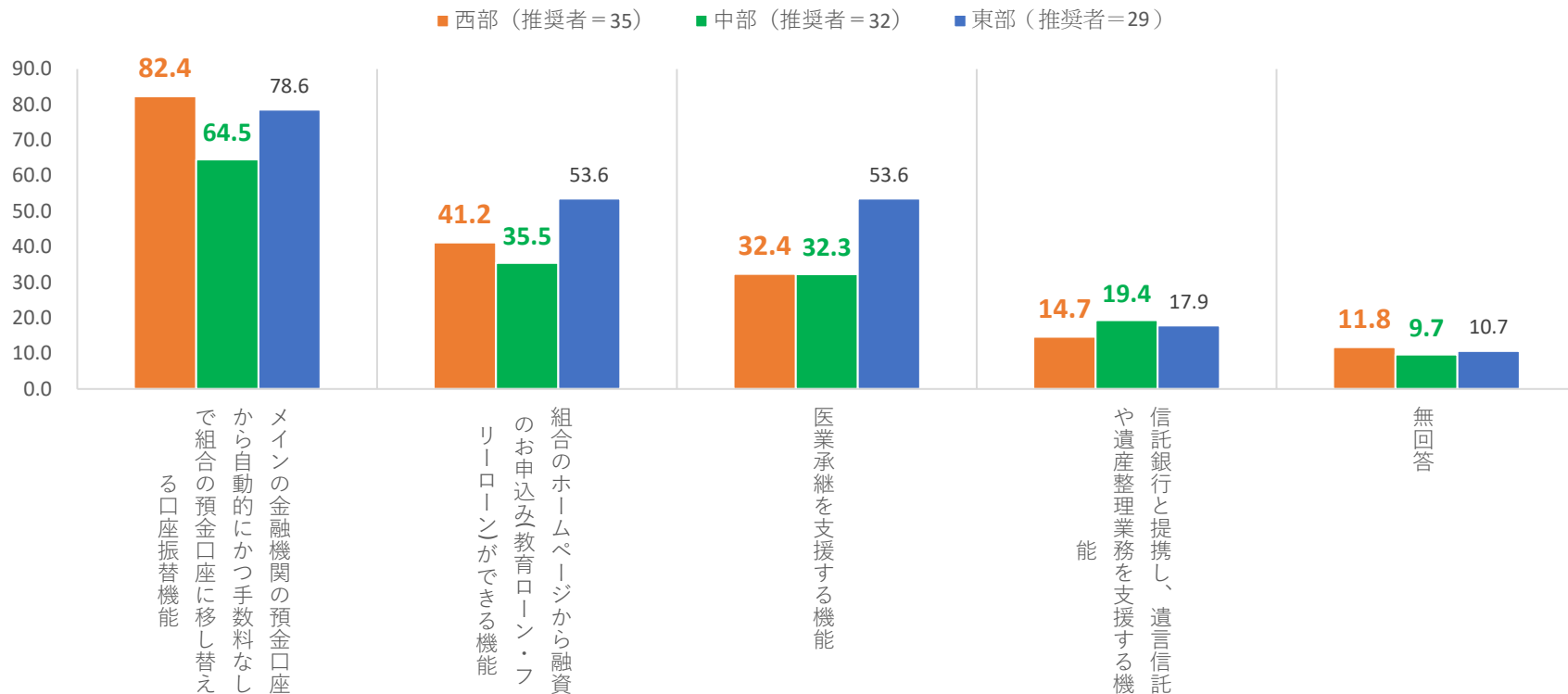


口座振替機能が一番知られている。

遺言信託や遺産整理業務を支援する機能についてはあまり知られていない。

「静岡県医師信用組合」の特徴的なサービスを知っているか【推奨者】

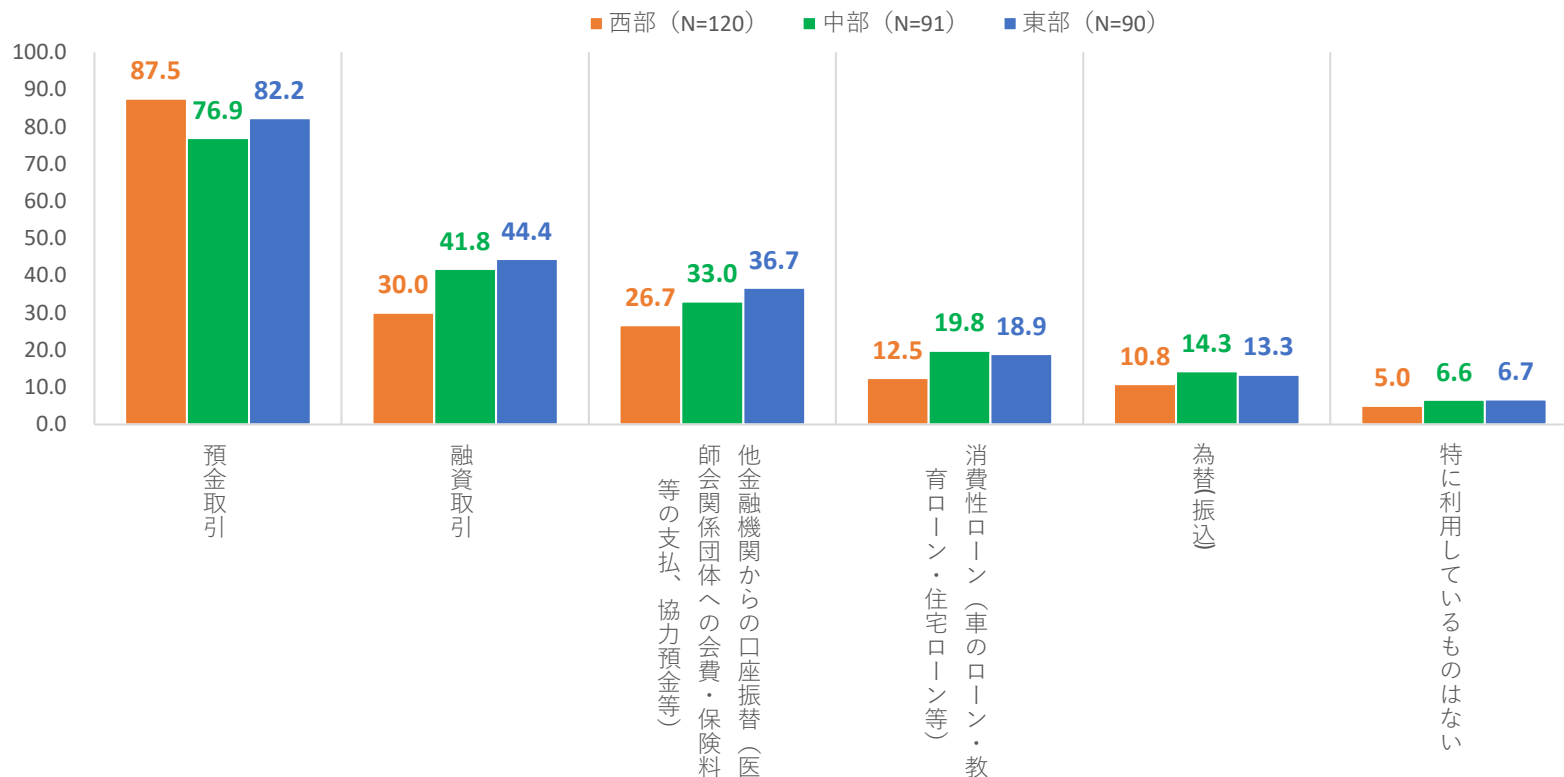
■ 「静岡県医師信用組合」にある以下の機能をご存知ですか？



推奨者は口座振替機能について知っている。

どのサービスを利用しているのか【全体】

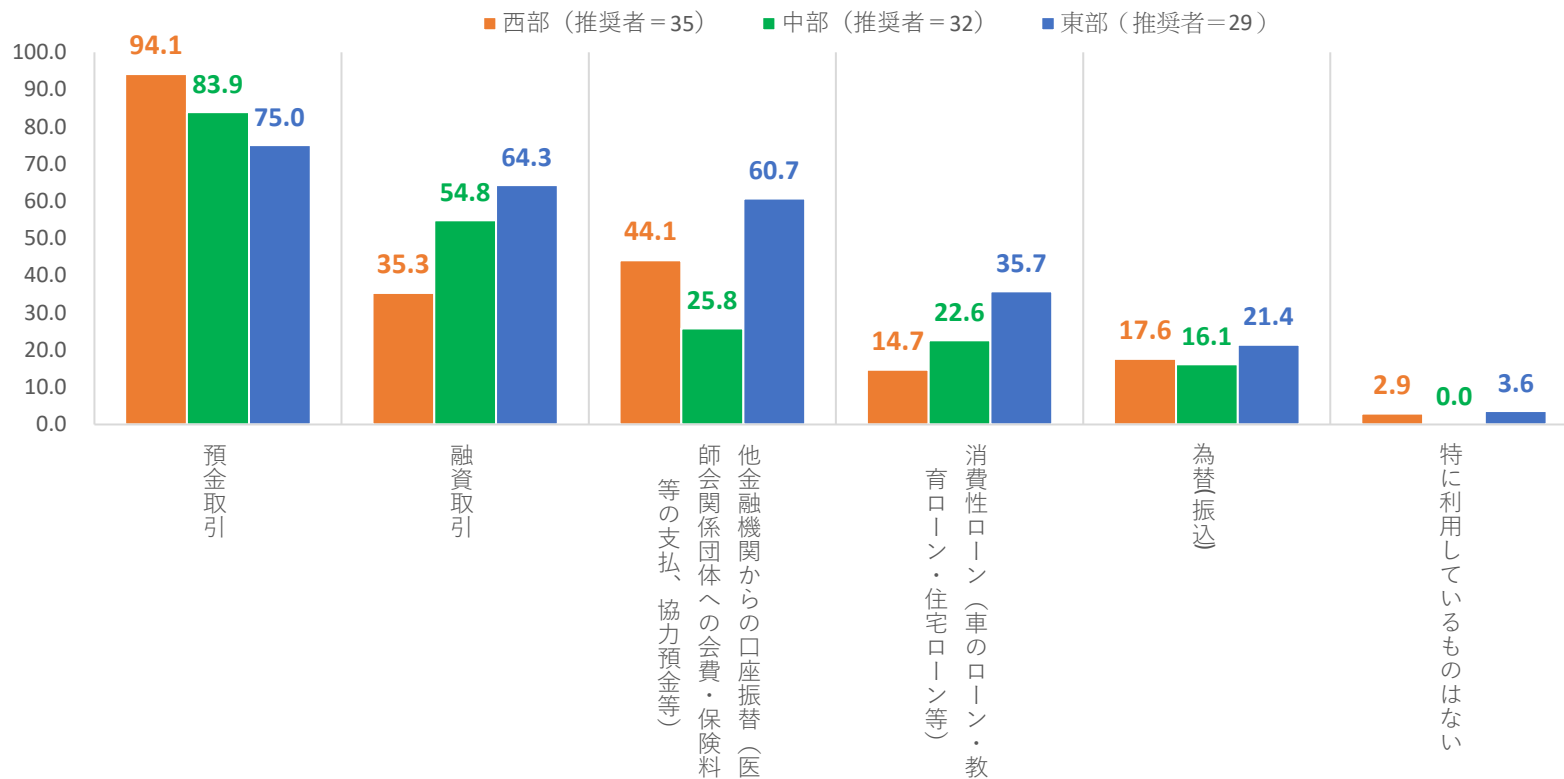
■ 「静岡県医師信用組合」ではどのサービスを利用していますか？



主に利用されているのは預金取引。

どのサービスを利用しているのか【推奨者】

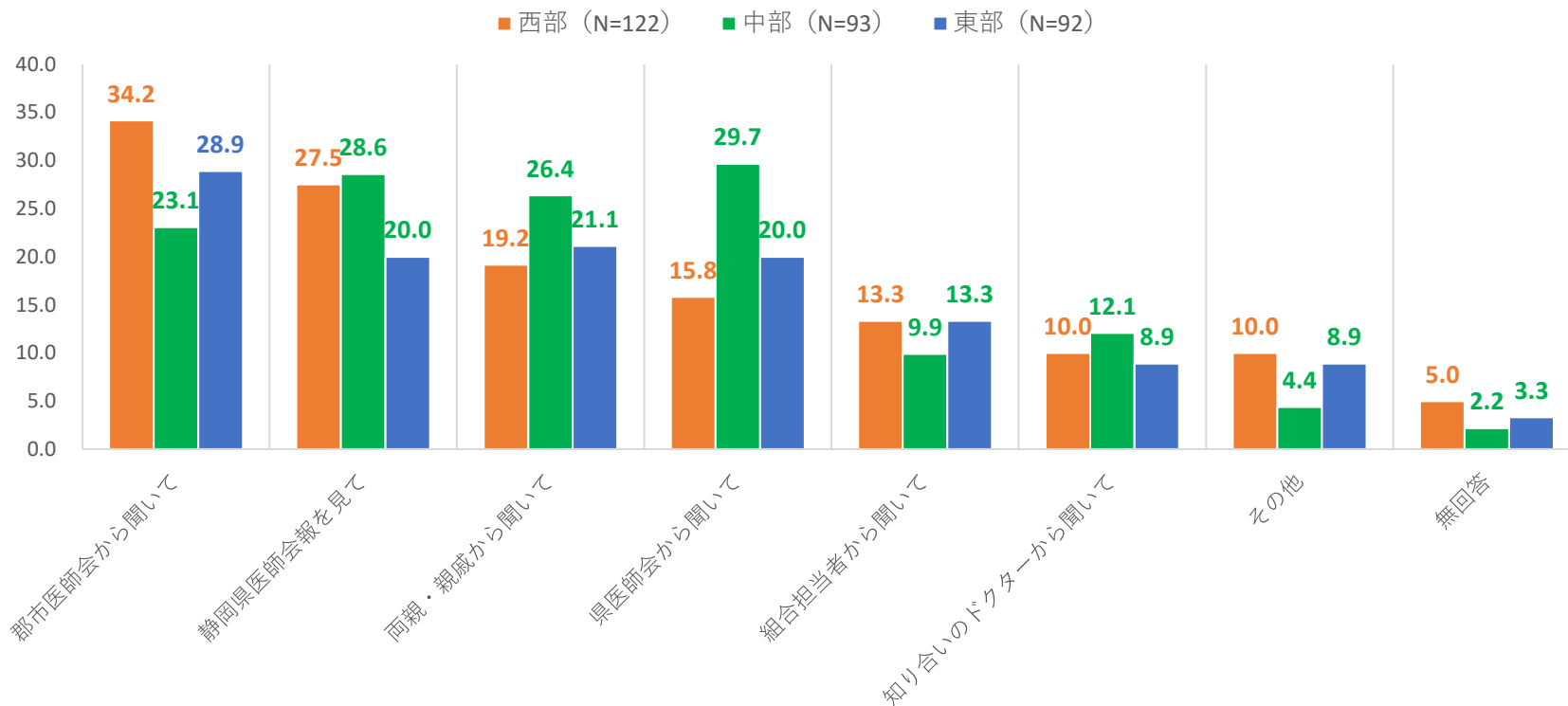
■ 「静岡県医師信用組合」ではどのサービスを利用していますか？



東部の推奨者は、融資や口座振替を利用している割合も高い。

「静岡県医師信用組合」をどこで知りましたか？

■ 「静岡県医師信用組合」をどこで知りましたか？

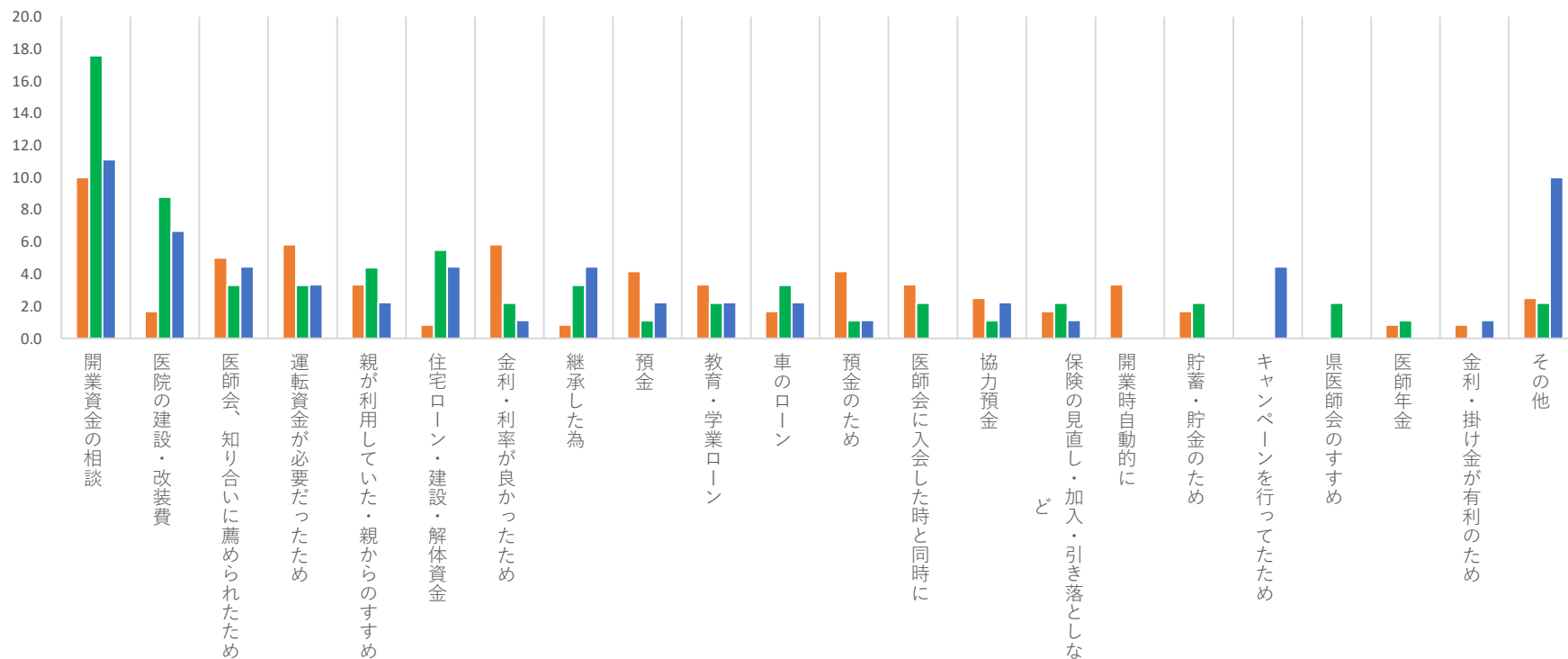


西部・東部は郡市医師会から聞いて、中部は県医師会から聞いて知った。

「静岡県医師信用組合」と取引をはじめたきっかけ

■ 「静岡県医師信用組合」とお取引をはじめていただいたきっかけは何ですか？ご自由にご記入ください

■ 西部 (N=122) ■ 中部 (N=93) ■ 東部 (N=92)

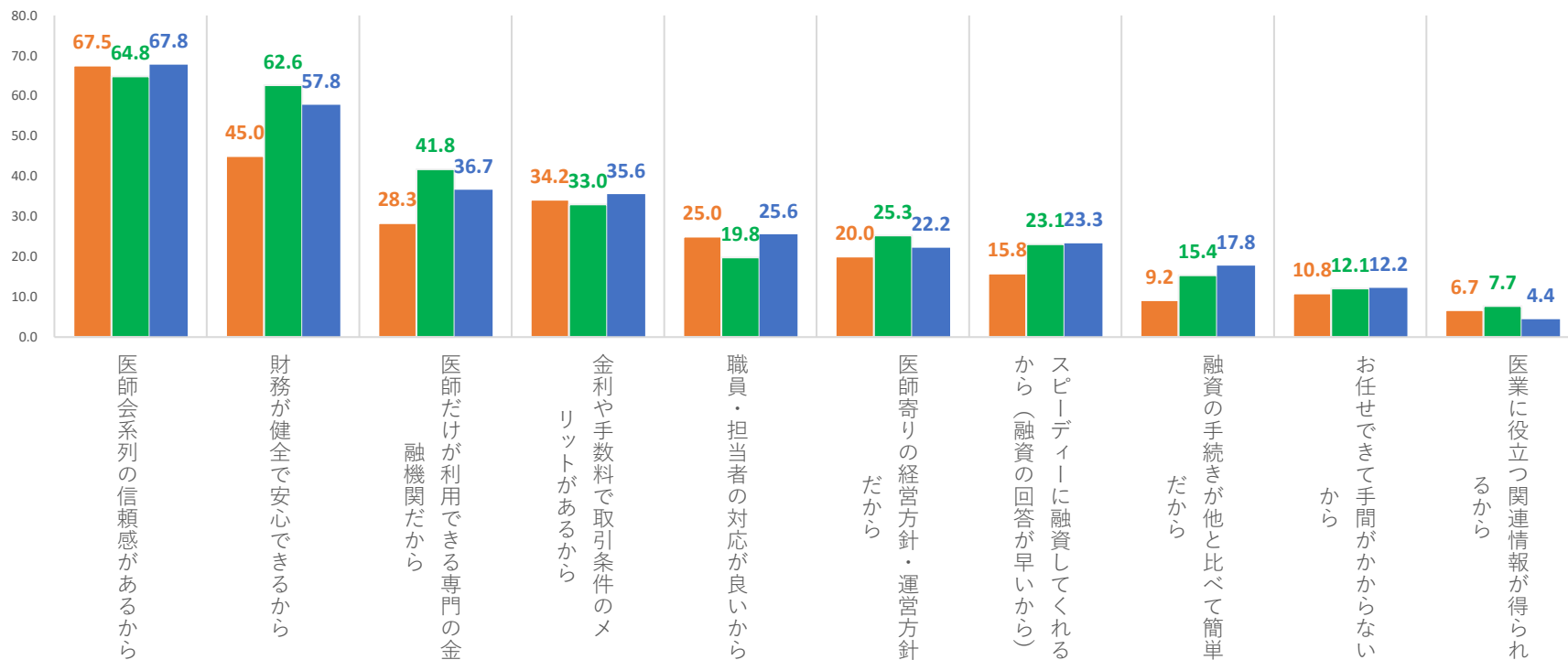


取引を始めたきっかけは開業資金の相談から。

「静岡県医師信用組合」を利用する理由【全体】

■ 「静岡県医師信用組合」を利用する理由を以下より 特にあてはまるものを3つまでお選びください。

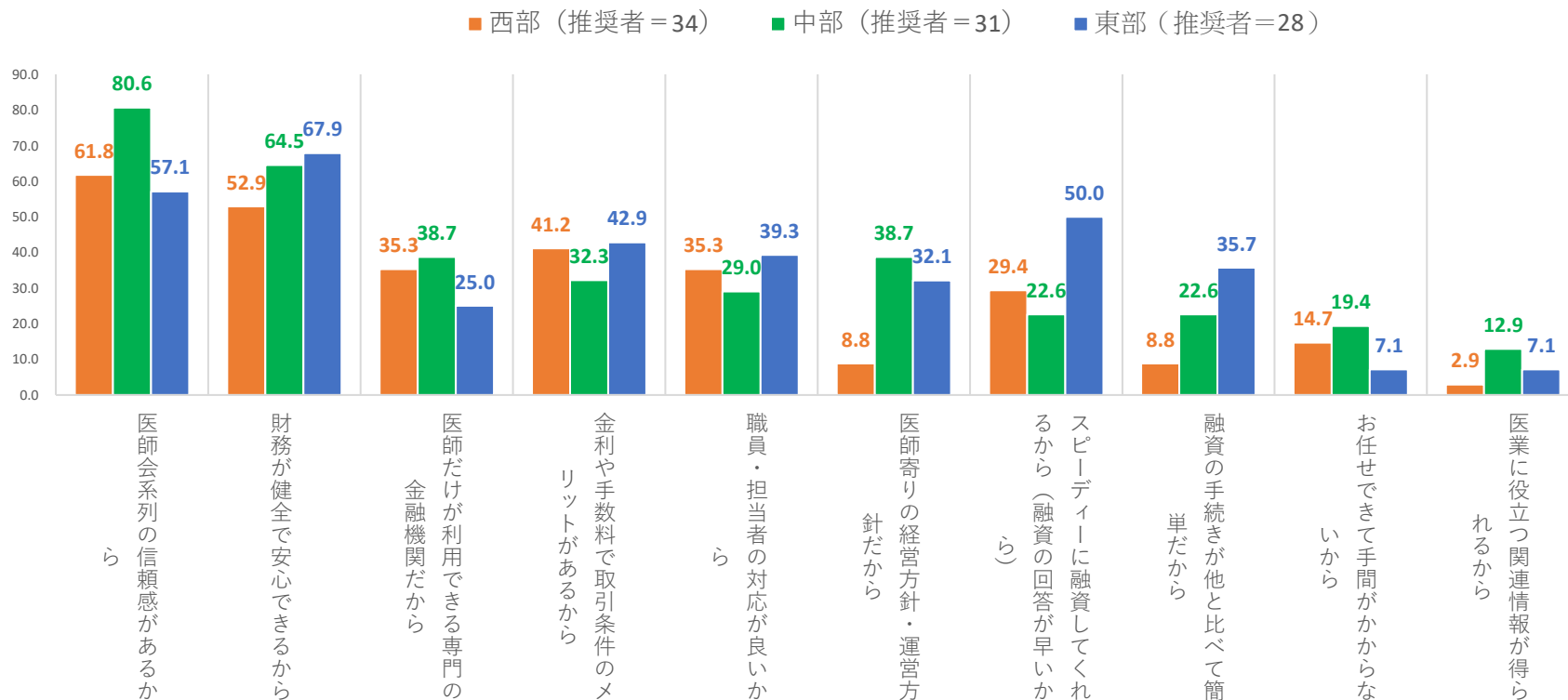
■ 西部 (N=120) ■ 中部 (N=91) ■ 東部 (N=90)



利用する理由は医師会系列の信頼感があるから・財務が健全で安心できるから。

「静岡県医師信用組合」を利用する理由【推奨者】

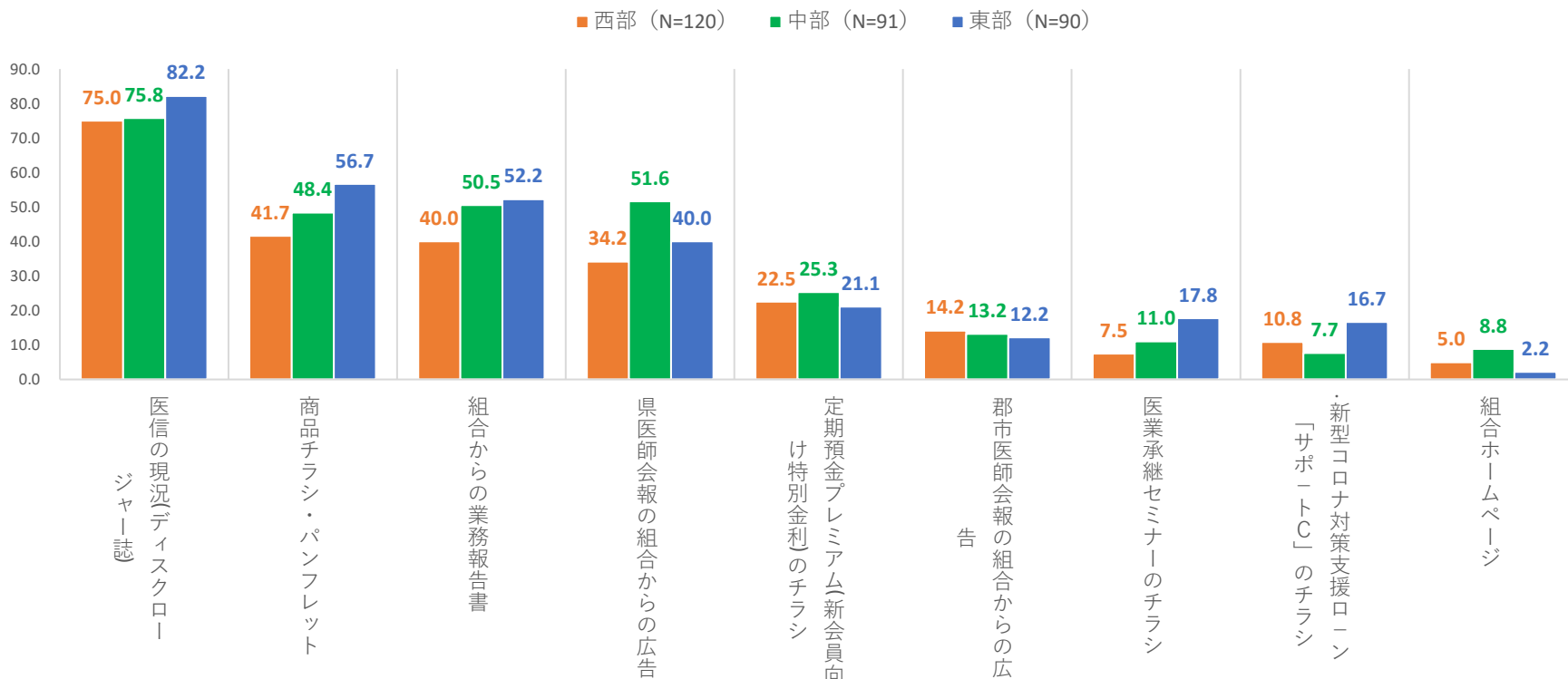
■ 「静岡県医師信用組合」を利用する理由を以下より 特にあてはまるものを3つまでお選びください。



東部の推奨者はスピーディーに融資してくれるから利用する割合も高い。

「静岡県医師信用組合」の資料で見たことがあるもの

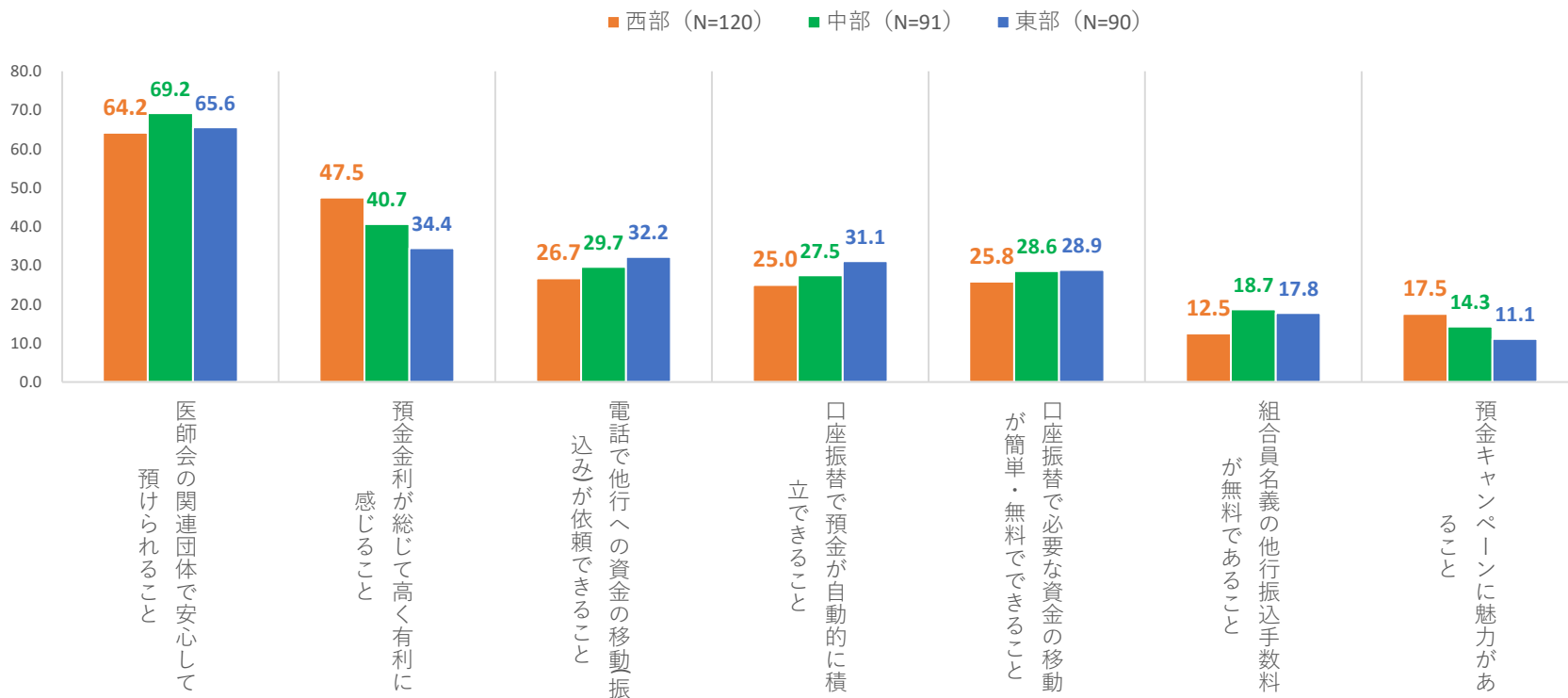
■ 「静岡県医師信用組合」の資料でご覧になったことがあるものを以下よりすべてお選びください。



7割以上が医信の現況（ディスクロージャー誌）を見たことがある。

「静岡県医師信用組合」との預金の魅力

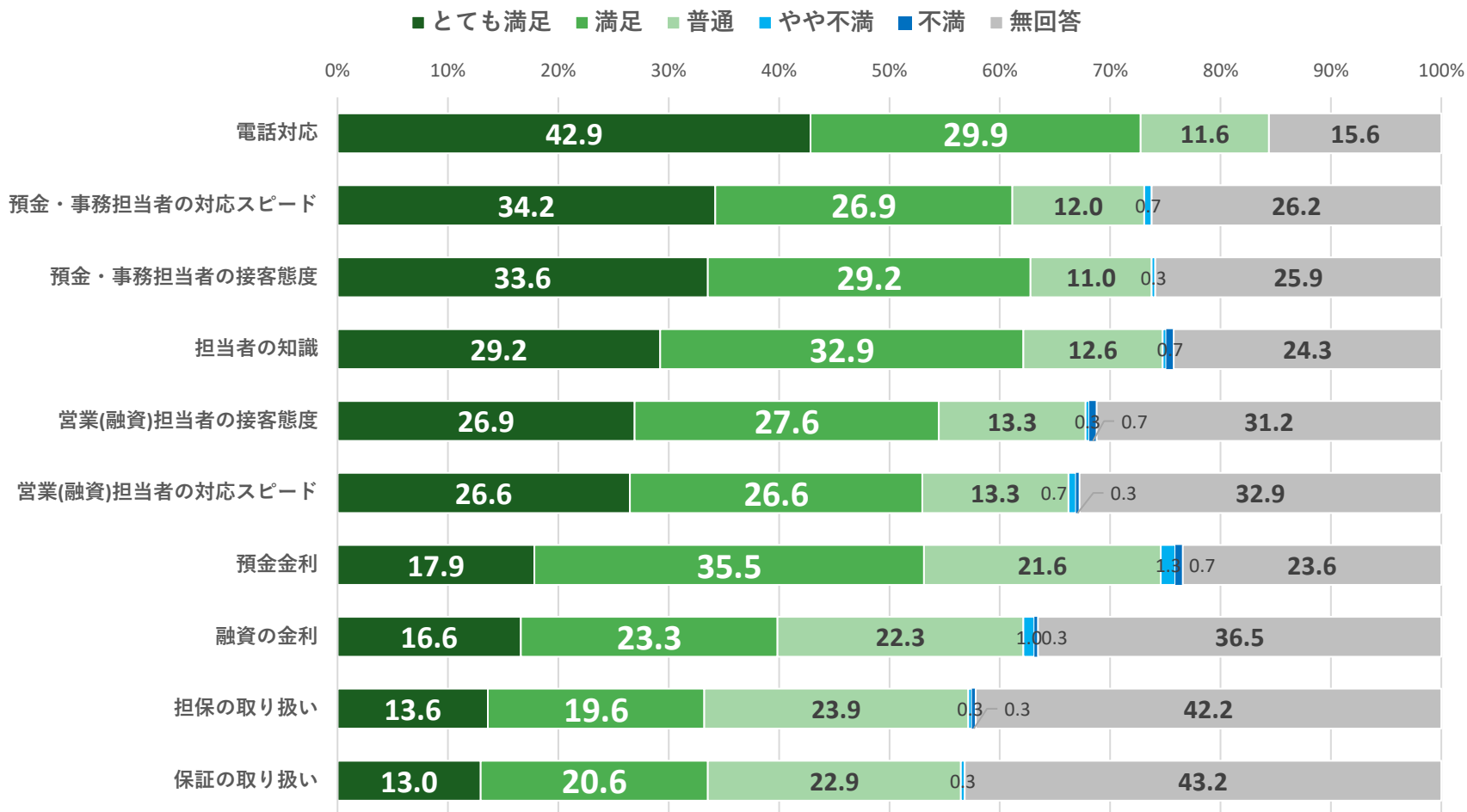
■ 「静岡県医師信用組合」との預金のお取引について魅力を感じる点をすべてお選びください



医師会の関連団体で安心して預けられる。

医師信用組合のどの点に満足しているか【全体】

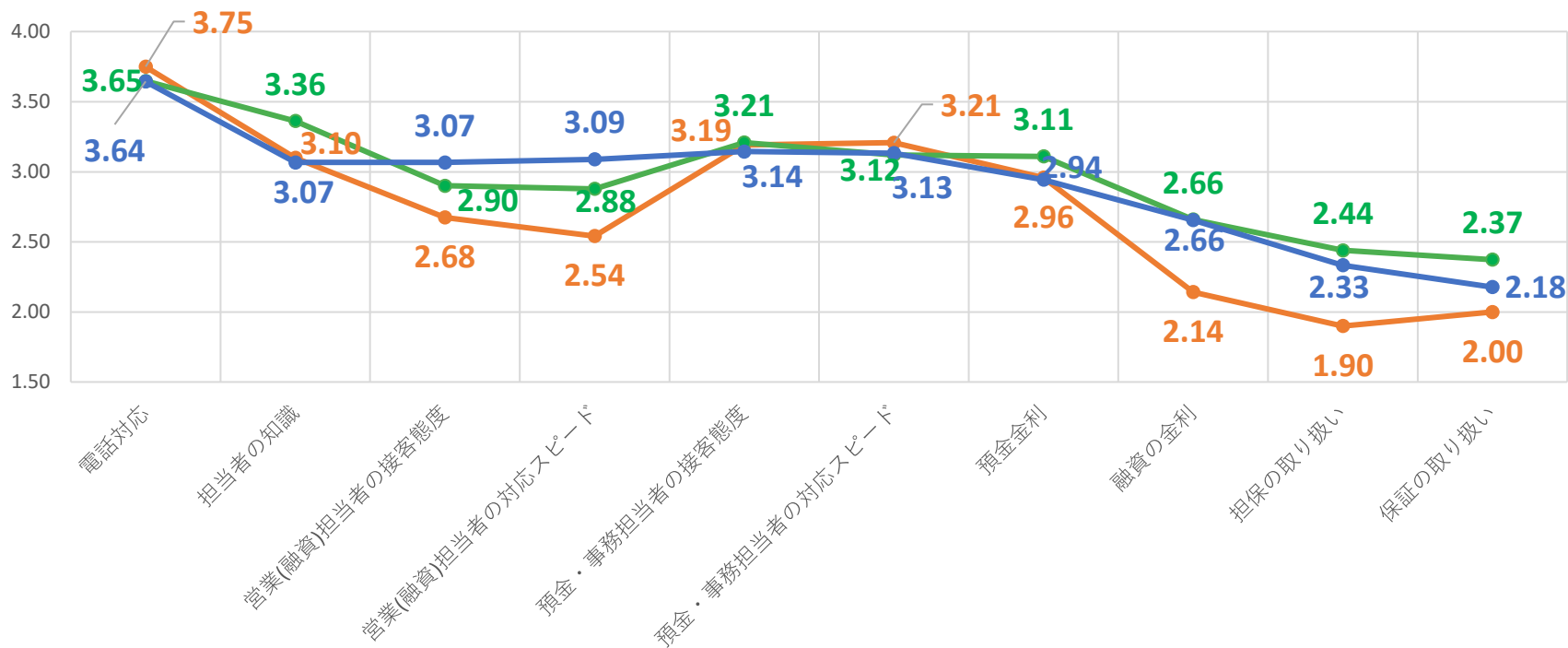
■ 医師信用組合をご利用された際に、以下の点にどのくらい満足したか5段階で評価してください



医師信用組合のどの点に満足しているか【地域別】

■ 医師信用組合をご利用された際に、以下の点にどのくらい満足したか5段階で評価してください

—●— 西部 (N=120) —●— 中部 (N=91) —●— 東部 (N=90)



(各項目の平均点で比較)

電話対応、預金・事務担当者の接客態度、対応のスピードの評価が高い。

どんな機能やサービスがあったらもっとよくなるか

◆ 情報を知らせてほしい

- ・将来開業するであろう勤務医にもう少し存在をアピールした方が良い。
- ・あまりよく知らない事が多いです。
- ・担当者の訪問。
- ・もう少し担当者の顔が見えると良いですね。
- ・せっかくドクターにとって有利なのだからもっと積極的に利用するよう働きかけがあると良いと思う。
実際私たちもまだお付き合いが浅いのもっと早くからお付き合いさせて頂いていれば良かったと思っています。

◆ 医業承継サポート

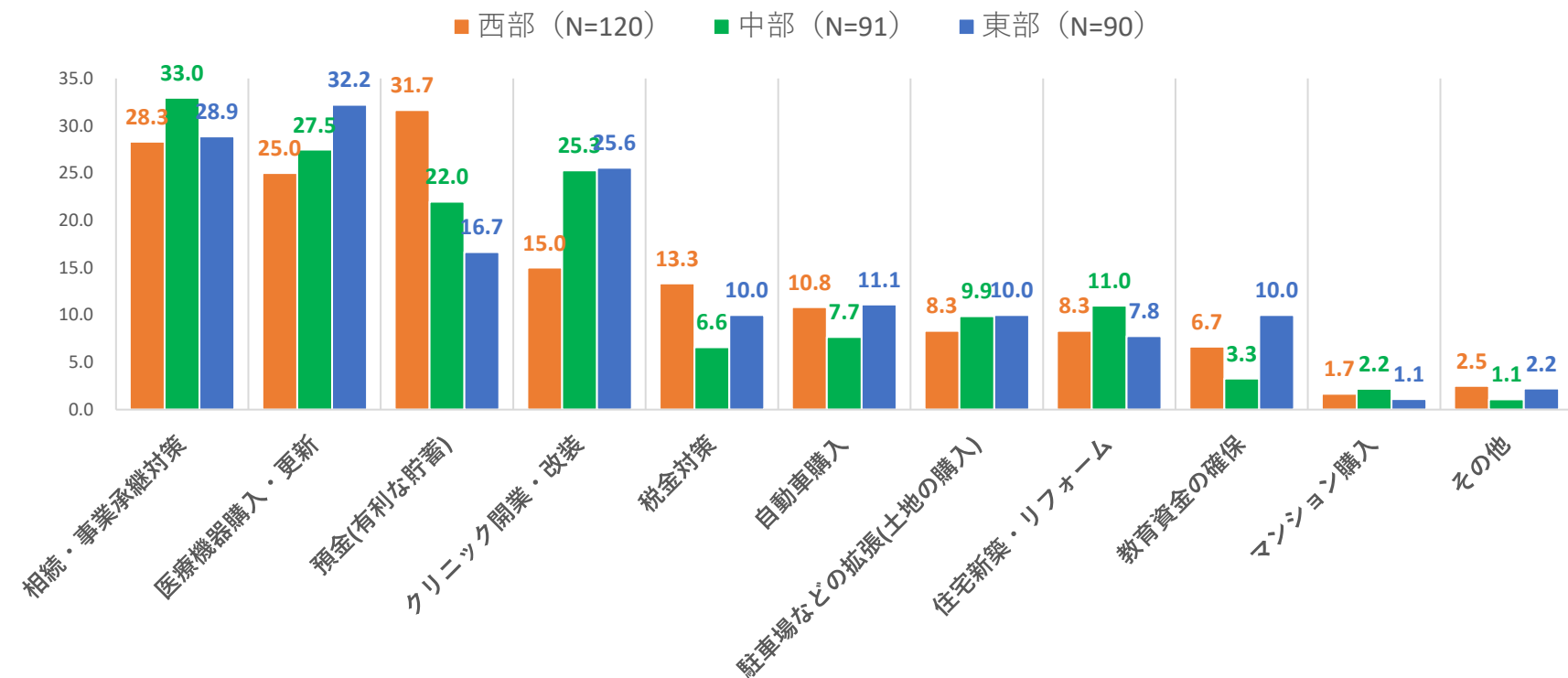
- ・医業継承のノウハウを教えてください。
- ・税務や相続、事業承継対策などあらゆる医業に関する相談窓口になって欲しい。
- ・事業承継対策について詳しく知りたい。
- ・医院継承サポート。

◆ インターネットバンキング機能

- ・オンラインでの口座情報チェック。
- ・ネットでの残高照会や振り込みなどのネットバンキング機能。

今後医業経営を進めていく中で検討していきたいと思うこと

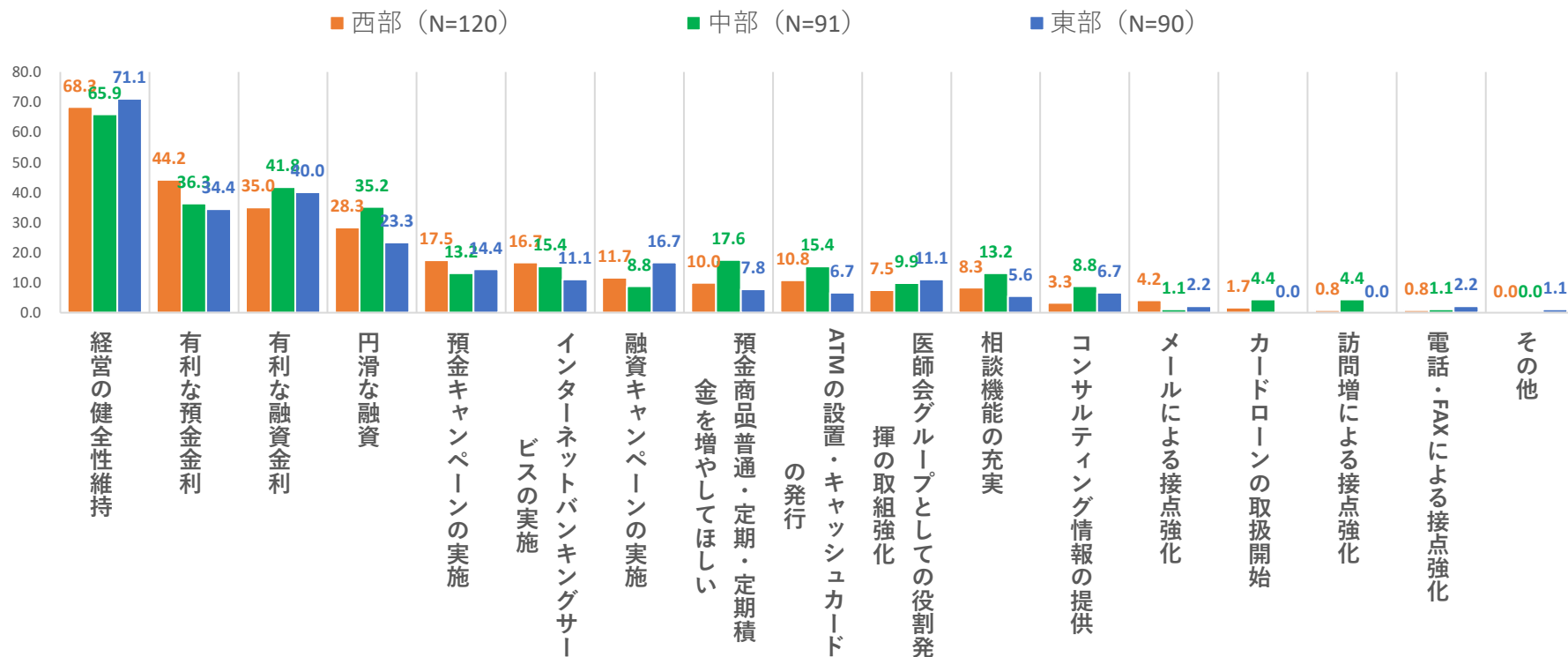
■ 今後(将来的も含めて)医業経営を進めていく中で検討していきたいと思うことはありますか？



中部は相続・事業承継対策、西部では預金（有利な貯蓄）、東部は医療機器購入・更新を検討していきたい。

「静岡県医師信用組合」に期待すること

■ 「静岡県医師信用組合」に今後期待することはどんなことですか？以下よりあてはまるものをすべてお選び下さい

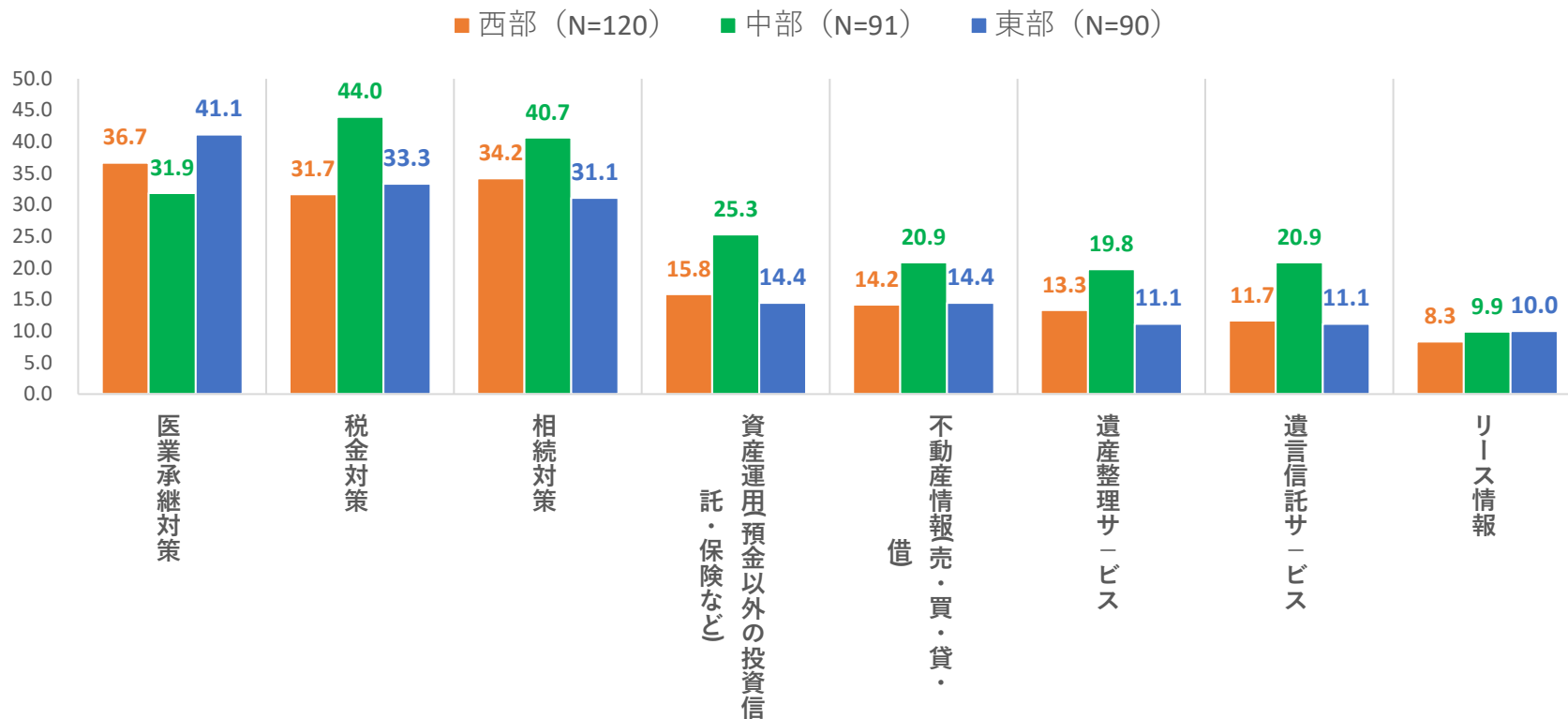


経営の健全性維持に期待。

また有利な預金・融資金利にも期待している。

今後情報提供を期待するサービス

■ 「静岡県医師信用組合」に期待する情報提供などのサービスはありますか？以下よりあてはまるものをすべてお選び下さい



中部は税金対策

東部、西部は医業承継対策について情報が期待されている。

ポジティブなご意見

回答者ID	「静岡県医師信用組合」にご意見ご要望などありましたらご自由にご記入ください 【ご意見・ご要望【 】】	地域	性別	年代
151	満足しています	西部	女性	60代
245	いつもお世話になっております。コロナ禍で大変な状況にありますが、医信さんの存在に気持ちの上で助けられております	西部	女性	60代
11	いつもありがとうございます。貴組合があつてこそその診療を行えます。感謝しております	中部	男性	60代
258	大変お世話になっております。融資の依頼はとても勇気がいります。悩んでいるとき、医師信用組合の方から声をかけて下さり本当に助かりました。これからもよろしく願い致します。	東部	男性	60代
291	住宅建築資金の融資を受けた際、ご無理を聞いていただきとても助かりました。今後ともよろしく願い致します。	東部	男性	60代
139	長い間融資して頂きありがとうございます	中部	男性	
192	現状では満足	西部	男性	70代
104	いつも頼りにしています。「医師組合」の名の通り、これからもよろしく願い致します。	中部	男性	60代

ご意見・ご要望

回答者ID	「静岡県医師信用組合」にご意見ご要望などありましたらご自由にご記入ください 【ご意見・ご要望【 】】	地域	性別	年代
35	時代の流れに負けないようにIT化をすすめること	中部	男性	
181	ありがとうございます。正直あまりよくわかっていません	東部	女性	60代
115	ファイナンス関連情報の定期的な提供	西部	男性	60代
92	組合の理事が知り合いの医療機関の財務状況を容易に見ることができるのは問題があるのでは？	中部	男性	60代
129	もう少し人材を増やし多機能にサービス向上を目指したい	中部	男性	70代
8	個人の口座と法人の口座があります。法人化する前の口座がそのまま残っていますもう個人で預金することはないと思うが、法人だけに整理してしまった方がいいのかわかりません	中部	女性	70代
185	現状の医業の状況では理事・役員は名誉職として市・県の委員会出席程度の報酬にすべきでは？すでにそうなっているかもしれませんがその分を少しでも利率を下げることに回すべき。	東部	男性	50代
243	浜松に店舗があると便利	西部	女性	60代
128	この二年は担当者の方電話連絡したことがない為評価できない	中部	女性	50代
227	あまりにも知られていない。知られるための方策、努力	東部	男性	70代
256	どんなことをして下さるところかよく知らなかったので知るところから始めたいと思います。	東部	女性	40代
200	サービスの種類が伝わってこない キャンペーンなどでアピールして欲しい	西部	男性	50代
83	このまま続けて欲しい	西部	男性	70代
220	もっと早くからあれこれと依頼すべきだったと考えています	東部	男性	80代

(自由回答)

調査でわかったこと

- ・ 医師信用組合を人に薦める理由は「信頼・安心ができるから」が多い
- ・ 「預金・融資を取り扱っていること」は多くの方に知られている
- ・ 「為替を取り扱っていること」はあまり知られていない
- ・ 利用されているのは「預金・融資の取引」が多い
- ・ 知ったきっかけは「都市医師会から聞いて」「静岡県医師会報を見て」が多い
- ・ 取引を始めたきっかけは「開業資金の相談」が多い
- ・ 利用する理由は「医師会系列の信頼感があるから」「財務が健全で安心できるから」が多い
- ・ 「情報を知らせてほしい」「医業承継サポート」への要望が多い
- ・ 医師信用組合の「電話対応」「預金・事務担当の対応」に満足している人が多い
- ・ 医師信用組合に期待することは「経営の健全性の維持」「有利な預金・融資金利」が多い
- ・ 今後検討していきたいことは「相続・事業承継対策」「医療機器購入・更新」が多い
- ・ 今後欲しい情報は「医業承継対策」「税金対策」「相続対策」が多い

非組合員調査・組合員満足度調査

2つの調査から わかったこと

推奨者の回答からわかった医師信用組合の強み

- ・ 医師会系列の信頼感がある
- ・ 医師会の関連団体なので安心できる
- ・ 対応の早さ、対応の良さ

推奨者の回答からわかった医師信用組合の弱み

接点が少ないためにどんなサービス、
メリットがあるのか伝わっていない。

改善策

○伝え方の見直し

- ・ 静岡県医師会報やディスクロージャー誌での伝え方の工夫
- ・ ターゲットを絞ったDM
- ・ 群市医師会との連携
- ・ 動画広告など

○組合員とのコミュニケーションを増やす

- ・ 医師信用組合の季刊誌の発行

今後力を入れていくべきこと

【回答者が検討していきたいこと】

- 相続・事業承継対策
- 預金（有利な貯蓄）
- 医療機器購入・更新

【回答者が欲しい情報】

- 医業承継対策
- 相続対策
- 税金対策

これらに対する情報提供とサービスの充実