

お客様のご意見、ご要望の回答(その2)

平成 24 年 9 月 吉日

平成 23 年 12 月にご報告致しました「お客様アンケート実施結果」で、県医師会会員及び組合員の皆様方から頂きました貴重なご意見、ご要望を組合内で検討協議致しましたのでその回答結果をご報告させていただきます。

なお、H24 年 4 月のアンケート回答(その 1)で回答できなかったものでございます。

**・以前に融資の申込をお願いした際の対応がひどかった。職員の個人差もあるのでしょうか・・・。
当然ですが、他行をお願いする事になりました。**

従来は、融資部全員でお申込みの受付を行っておりましたが、現在は、「対応がひどい」と思われる職員を受付業務から外し、受付については課長または課長代理が行っております。職員の人事異動、担当換えを行い、新体制を整えているところでございます。当組合では、お取引に係る照会・相談・要望・苦情等も受付けておりますので、遠慮なくお申し出ください。今後の改善事項として参考にして参ります。

・融資申し込みから決定までの期間が長すぎる。何だかんだと書類提出がうるさい！他銀行は、面倒な書類は不要で決裁が早い。したがって利用する予定がない。

1 番で回答致しました新体制により、今後は、受付け（書類ご提出後）から 1 週間以内を目途に回答をお出しできるよう鋭意努力致して参ります。

また、提出書類の一部見直しを行い、現在の基本的な提出書類は、借入申込書・決算書（法人）2 ヶ年分・確定申告書 2 ヶ年分・資金使途確認書類と致しました。

その他の提出書類（例 他行返済予定表・不動産登記簿謄本 等）は、お申込み内容によりお願いする場合もございますが、極力必要最低限の書類と致します。

・今、借換を検討してもらっている最中です。

ご相談を頂きまして、誠にありがとうございます。

お借換は、現在のお借入の金利が高く金利差が大きい場合は勿論ですが、金利差が小さい場合も残りの返済期間が長いものは、お借換によりメリットになる場合があります。

この機会に、お手元にあります他行のご返済予定表を是非ご確認頂き当組合へご連絡ください。お借換のご相談をさせていただきます。

・現在の状況はわからないが、数年前に融資を受けようとしたところ、担保など、そろえる書類が銀行なみに多く取りやめた事有り。医師会員が借りるのにこれでは医師信用組合は何のためにあるのかと思った。5 千万円ぐらいまでは担保なしにすべき。

2 番でご回答させて頂きましたとおり、提出書類の一部見直しを行い、現在の基本的な提出書類は、借入申込書・決算書（法人）2 ヶ年分・確定申告書 2 ヶ年分・資金使途確認書類と致しました。

その他の提出書類（例 他行返済予定表・不動産登記簿謄本 等）は、お申込み内容によりお願いする場合もございますが、極力必要最低限の書類と致します。

無担保のご融資についてですが、現在上限 2,000 万円までご利用頂けます。上限額については、近々の検討課題として引上げを考えて参りたいと思います。

・融資商品の内容についてお伺い致します。

ア. 学資ローンを希望

医学部の入学金、授業料等にご使用の学資ローンは、現在もご用意しております。
商品名は「教育ローン」です。融資限度額 5,000 万円以内、期間 30 年以内と、多額な費用が必要な医学部向けの商品となっております。学校への振込み期限に間に合わない事がないよう、受験校または授業料が分かりましたら、お早めにご相談ください。
医学部以外の授業料等にご利用頂ける「保証付フリーローン」もご用意致しております。
詳細は、当組合融資部へご照会ください。

イ. 断られました。

お役に立てず、申し訳ございませんでした。
お取扱い出来ない理由については、お客様にご納得のいくよう説明させて頂いておるつもりですが、一部説明不足があったかも知れません。また、場合によっては、ご融資以外の方法等をアドバイスさせて頂くなど、経営改善等に少しでもお役に立つ様努力して参りたいと思っております。

ウ. 内容はともかく、組合員であれば、ほぼ無条件で（無担保、無保証人等）で融資を受けられる商品が欲しい。

以下の商品でお取扱い致しております。

「小口制度融資」

金 額 300 万円以内
期 間 5 年以内
資金使途 特に定めなし（但し、資金使途が明確なもの）
金 利 固定金利 4.500%

エ. 金利をもっと低くして欲しい。

金利については、組合員の為に、他の金融機関より少しでも低くと考えており、他行の金利水準等の金利情報収集に努めております。
また、当組合は、来年、おかげさまで創立 50 周年を迎えます。記念キャンペーンと致しまして、期間限定で借換ローン・継承ローンの金利を引下げます。
この機会に、是非ご検討頂きますようお願い申し上げます。ご相談の程、お待ち申し上げます。

オ. アパートローンを作って欲しい。

当組合は、埼玉県医師会会員の医療事業発展と生活向上のために、当時の医師会員の方々の提案により設立された金融機関でございます。「アパートローン」は、当組合の設立趣旨には当てはまらないので、商品化しなかった経緯がございます。今後もその経営姿勢を保持して参りたいと思っております。
但し、従業員の社宅・福利厚生施設等を目的とした建物であれば、お取扱い致しておりますので、ご計画がございましたら是非ご相談ください。

カ. 借換ローンをもっと借換えやすくして。

書類については、一般的な融資お申込み時にご提出頂く書類（2 番の回答）に、他行返済予定表が追加になる程度です。極力簡単な書類で審査致します。
金利については、一般のご融資に比べ低く設定しておりますので、ご利用し易いのではないかと考えております。また、当組合は、来年、おかげさまで 50 周年を迎えます。記念キャンペーンと致しまして、借換ローン金利を期間限定で引下げます。遠慮なくご相談頂けたらと思います。お待ち申し上げます。