

# お客様満足度アンケート

## 令和3年度 お客様満足度アンケート集計結果

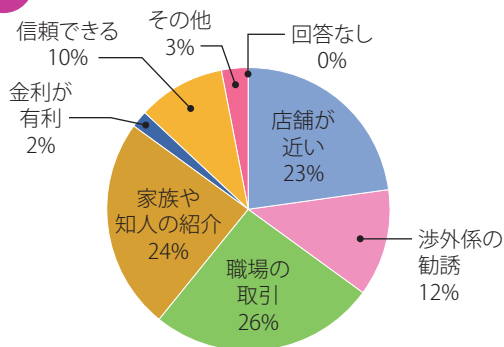
調査期間：令和4年1月20日(木)～令和4年2月28日(月)

アンケート対象者：無作為に抽出したお客様 500名

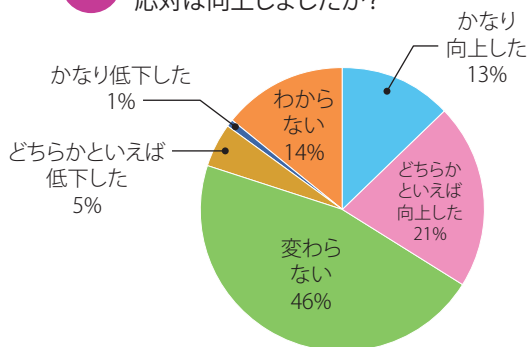
アンケート方法：郵送方式で配布・回収

回答数：183名(回答率36.6%) ※前回216名(600通送付)36.0%

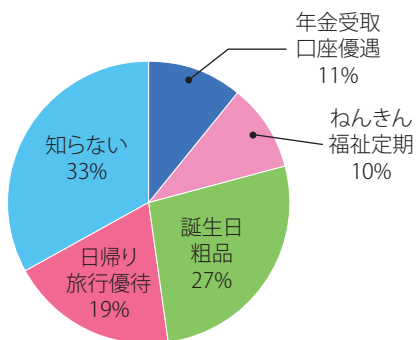
**Q.1** リョーシンのお取引のきっかけは何ですか？



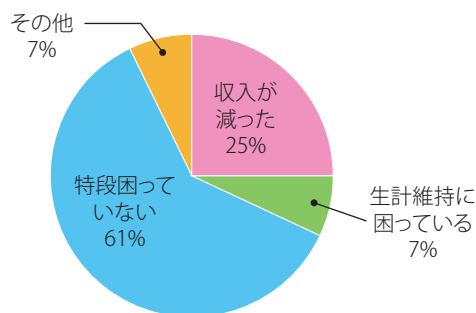
**Q.2** 一年前と比較して、窓口職員、渉外担当者の対応は向上しましたか？



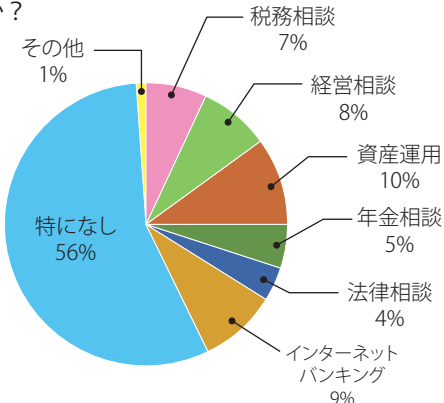
**Q.3** リョーシンで年金をお受取になられる方へのサービスをご存知ですか？



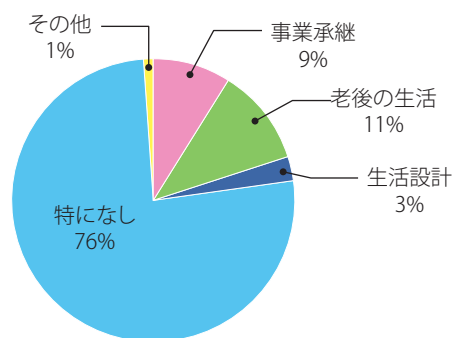
**Q.4** 新型コロナウイルス感染拡大で何か困ったことがありますか？



**Q.5** リョーシンに対してどのようなサービスをお望みですか？



**Q.6** 相談したい悩み事がありますか？



### アンケート集計結果を踏まえた今後の取り組みについて

取り組み内容	今後の取り組み
人材育成の徹底について	地域でなくてはならない金融機関として信頼される職員を目指し、人材育成OJTプログラムに基づき、計画的な人材育成(知識習得と訓練)を実施することにより、自主性、自立性を持った人間としての能力を高めることで、組合の業績向上と職員の人間力向上を目指して参ります。
HPの見直し等について	業務のIT化が急激に進んでいる昨今の状況を踏まえ、ホームページ等の見直しを行い、お客様の満足度向上に繋がる対応を検討して参ります。