

お客様満足度アンケート

令和2年度 お客様満足度アンケート集計結果

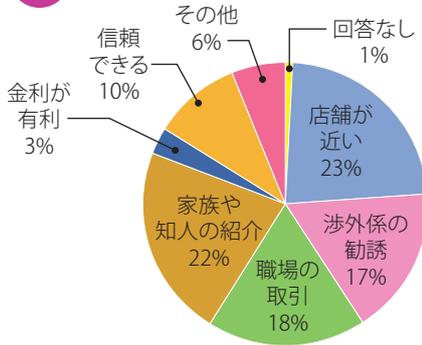
調査期間：令和3年1月21日(木)～令和3年2月26日(金)

アンケート対象者：無作為に抽出したお客様 600名

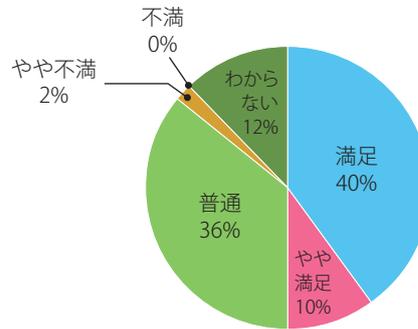
アンケート方法：郵送方式で配布・回収

回答数：216名(回答率36.0%) (前回217名 36.1%)

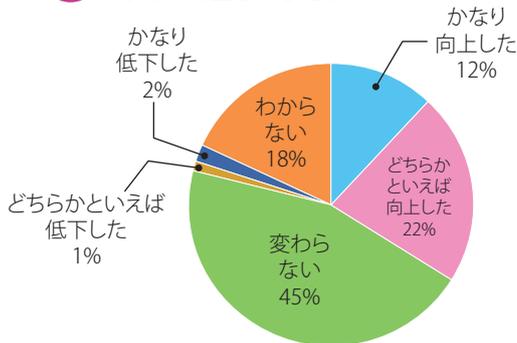
Q.1 リョーシンのお取引のきっかけは何ですか？



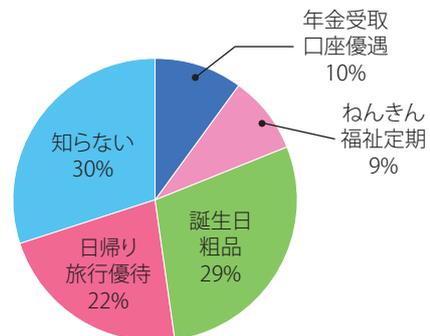
Q.2 リョーシンの店舗の雰囲気はいかがですか？



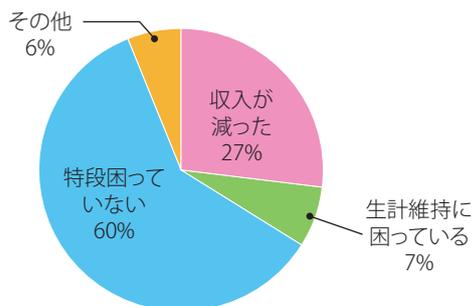
Q.3 一年前と比較して、窓口職員、渉外担当者の対応は向上しましたか？



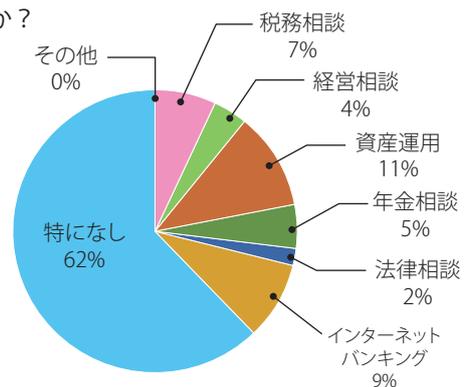
Q.4 リョーシンで年金をお受取になられる方へのサービスをご存知ですか？



Q.5 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.6 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？



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。