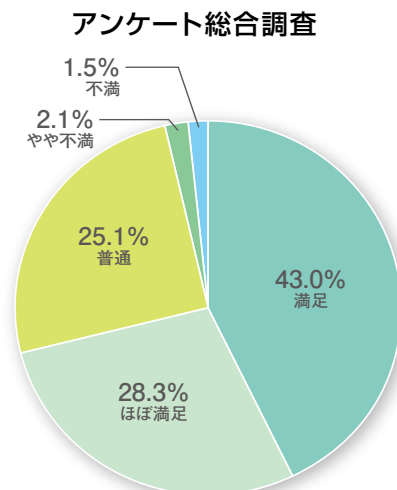


平成30年度「お客様アンケート調査」の実施結果

当金庫が、お客様の利便性とサービス向上をめざし実施した、以下6項目のアンケート調査の結果をお知らせします。

お客様から頂戴した貴重なご意見、ご要望などを参考に、お客様満足度向上に向け努力してまいります。



実施方法：会員17,876人(30年3月現在)のみなさまに、出資配当金支払通知書兼業務報告書郵便に「お客様アンケートはがき」を同封して送付し、お客さまからの「返信はがき」にて回収。

回答件数：288通 回答率1.61%

アンケート項目		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
1 店舗の雰囲気や清潔感、職員の接客態度はいかがですか	件数	183	95	44	8	3
	割合	55.0%	28.5%	13.2%	2.4%	0.9%
2 職員の商品知識、説明の分かりやすさはいかがですか	件数	143	106	73	12	2
	割合	42.6%	31.5%	21.7%	3.6%	0.6%
3 お客様のニーズにそった提案はいかがですか	件数	110	90	115	7	11
	割合	33.0%	27.0%	34.5%	2.1%	3.3%
4 お客様の知りたいことや聞きたいことへの対応はいかがですか	件数	131	88	100	8	10
	割合	38.9%	26.1%	29.7%	2.4%	3.0%
5 電話の対応についてはいかがですか	件数	164	90	75	0	2
	割合	49.5%	27.2%	22.7%	0.0%	0.6%
6 店舗の待ち時間はいかがですか	件数	131	99	96	7	2
	割合	39.1%	29.6%	28.7%	2.1%	0.6%

ご協力大変ありがとうございました。



CS憲章

石巻しんきんは、お客様満足度向上の実現にむけて
「感謝」と「笑顔」でお客様をお迎えいたします

私たちはCSに対する基本理念を
「CS憲章」として掲げ、ここに宣言します
CS [Customer Satisfaction] = (お客様満足)の略

お客様へ5つのお約束をいたします

お客様へのお約束

1. 私たちは、お客様との信頼関係を大事にいたします。
2. 私たちは、心から「感謝」と「笑顔」でお客様をお迎えいたします。
3. 私たちは、お客様からのご意見・ご要望が反映するよう、お取り組みいたします。
4. 私たちは、正確・迅速な事務処理と親切・丁寧・誠意をもって対応いたします。
5. 私たちは、より良い金融サービスでお客様のお役に立てるようお取り組みいたします。