

令和2年度「お客様アンケート調査」の実施結果

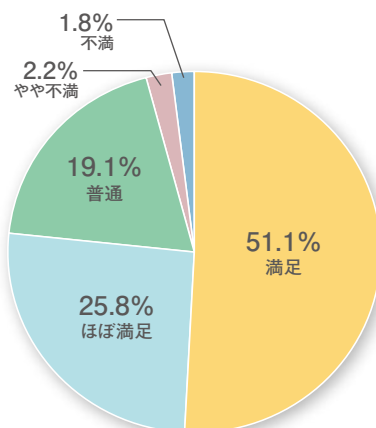
当金庫では、お客様の利便性とサービス向上をめざし「お客様アンケート調査」を実施しており、令和2年度のアンケート調査の結果は、以下の通りとなりました。

お客様から頂戴した貴重なご意見、ご要望などを参考に、よりお客様の立場に立った業務運営を目指し、お客様満足度の向上に努めてまいります。

アンケートへのご協力大変ありがとうございました。

実施方法：会員17,203人の皆様へ郵送致しました、出資配当金支払通知書兼業務報告書に「お客様アンケートはがき」を同封し、記入・返信して頂くことで回収。
回答件数：314通 回答率1.83%

アンケート総合調査



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	185	65	43	5	3
		割合	61.5%	21.6%	14.3%	1.6%	1.0%
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	149	79	55	6	8
		割合	50.2%	26.6%	18.5%	2.0%	2.7%
3	お客様のニーズにそった提案はいかがですか	件数	134	80	63	12	6
		割合	45.4%	27.1%	21.4%	4.1%	2.0%
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	151	81	52	6	9
		割合	50.5%	27.1%	17.4%	2.0%	3.0%
5	電話の応対についてはいかがですか	件数	157	74	61	1	2
		割合	53.2%	25.1%	20.7%	0.3%	0.7%
6	店舗の待ち時間はいかがですか	件数	138	83	67	9	4
		割合	45.8%	27.6%	22.3%	3.0%	1.3%

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。