

## ▶ 令和3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目指し「お客様アンケート調査」を実施しており、令和3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。

### 1. しんきん(石巻信用金庫)の良い点、かけている点をお聞かせください。(良い点、かけている点を以下より各3つまで選択)

	良い点	かけている点
①丁寧な対応	92	3
②対応のスピード	27	17
③お客様を大切にす姿勢	42	14
④親近感	61	7
⑤信頼感	37	4
⑥職員の誠実さ	45	4
⑦店舗の利便性	27	14
⑧店舗の清潔感	18	4

	良い点	かけている点
⑨ATMの利便性	17	23
⑩営業担当の訪問頻度	13	11
⑪商品力、サービス力	7	17
⑫お客様に対する提案力	9	18
⑬安定した経営内容	13	0
⑭地域貢献への取り組み	12	10
⑮わかりやすい情報開示	5	16

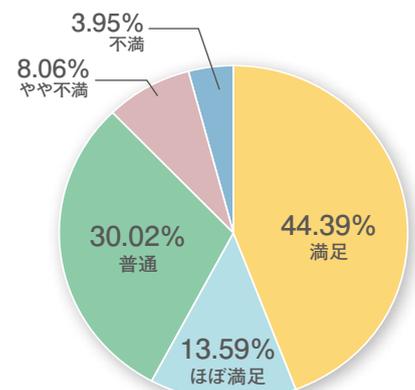
### 2. しんきん(石巻信用金庫)の窓口対応、営業担当の対応についてお聞かせください。

#### 窓口対応

「満足度」、「接客態度」、「待ち時間」、「商品説明」、「アドバイス・ご提案」の5項目について「満足・良い・早い」から「不満・悪い・遅い」まで5段階で評価

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
満足度	74 56.06%	19 14.39%	33 25.00%	4 3.03%	2 1.52%
接客態度	80 58.82%	18 13.24%	29 21.32%	8 5.88%	1 0.74%
待ち時間	51 38.64%	17 12.88%	40 30.30%	21 15.91%	3 2.27%
商品説明	41 34.17%	15 12.50%	43 35.83%	12 10.00%	9 7.50%
アドバイス・ご提案	35 30.97%	17 15.04%	45 39.82%	6 5.31%	10 8.85%

#### 窓口対応調査結果総合

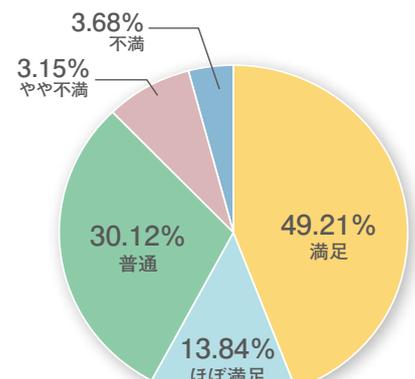


#### 営業担当の対応

「満足度」、「接客態度」、「対応の早さ」、「商品説明」、「アドバイス・ご提案」の5項目について「満足・良い・早い」から「不満・悪い・遅い」まで5段階で評価

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
満足度	62 54.39%	18 15.79%	29 25.44%	2 1.75%	3 2.63%
接客態度	68 58.12%	14 11.97%	29 24.79%	4 3.42%	2 1.71%
対応の早さ	59 50.86%	15 12.93%	34 29.31%	5 4.31%	3 2.59%
商品説明	46 39.32%	17 14.53%	44 37.61%	3 2.56%	7 5.98%
アドバイス・ご提案	46 42.99%	15 14.02%	36 33.64%	4 3.74%	6 5.61%

#### 営業担当の対応調査結果総合



※本アンケートは、会員の皆さまへ郵送した「出資配当金支払通知書兼業務報告」にアンケートはがきを同封し返信いただくことで実施致しました。

### ❀ 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。