

令和4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4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、欠けている点を以下より各3つまで選択)

	良い点	欠けている点		良い点	欠けている点
①丁寧な対応	104	2	⑨ATMの利便性	20	22
②対応のスピード	30	10	⑩営業担当の訪問頻度	6	13
③お客様を大切にす姿勢	37	10	⑪商品力、サービス力	2	14
④親近感	48	4	⑫お客様に対する提案力	5	20
⑤信頼感	27	2	⑬安定した経営内容	6	0
⑥職員の誠実さ	42	2	⑭地域貢献への取り組み	6	4
⑦店舗の利便性	21	14	⑮わかりやすい情報開示	0	12
⑧店舗の清潔感	10	2			

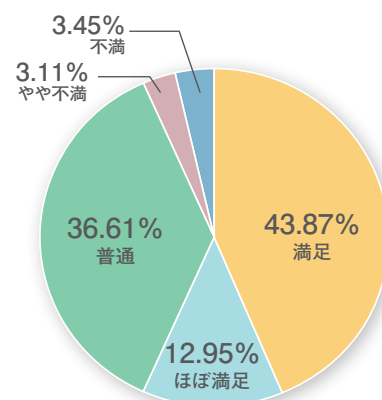
2. しんきん(石巻信用金庫)の窓口対応、営業担当の対応についてお聞かせください。

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	69 56.10%	20 16.26%	28 22.76%	4 3.25%	2 1.63%
接客態度	71 55.47%	18 14.06%	34 26.56%	1 0.78%	4 3.13%
待ち時間	46 37.40%	17 13.82%	45 36.59%	9 7.32%	6 4.88%
商品説明	34 32.08%	9 8.49%	58 54.72%	2 1.89%	3 2.83%
アドバイス・ご提案	34 34.34%	11 11.11%	47 47.47%	2 2.02%	5 5.05%

窓口対応調査結果総合

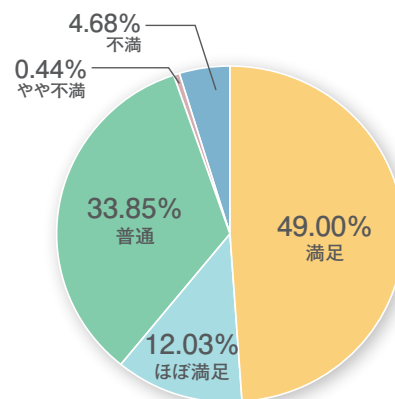


営業担当の対応

「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	49 54.44%	9 10.00%	27 30.00%	1 1.11%	4 4.44%
接客態度	53 57.61%	11 11.96%	23 25.00%	0 0.00%	5 5.43%
対応の早さ	43 47.25%	14 15.38%	31 34.07%	0 0.00%	3 3.30%
商品説明	38 42.70%	10 11.24%	37 41.57%	0 0.00%	4 4.49%
アドバイス・ご提案	37 42.53%	10 11.49%	34 39.08%	1 1.15%	5 5.75%

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。