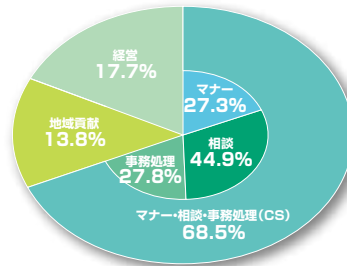


平成26年度「お客様アンケート調査」の実施結果について

当金庫に期待する項目(17項目)についてご回答(複数選択可)いただきました。その結果、相談・マナー・事務処理など「CS」に直結するものが、約70%を占めることとなりました。

この結果を真摯にうけとめ、更なるお客様満足度向上に取り組んでまいります。

☆当金庫に対してお客さまが期待していることは……



【分類】総件数:1293件(複数回答含む)

・マナー等に関するもの 242件
 ・相談業務に関するもの 398件
 ・事務処理に関するもの 246件
 以上CSに関するもの 886件(68.5%)

・地域貢献に関するもの 178件(13.8%)
 ・経営に関するもの 229件(17.7%)

順位	選択項目	件数	分類
第1位	職員のマナー・常識が備わっている。	154	マナー (CS)
第2位	待ち時間が少ない。	148	事務処理 (CS)
第3位	説明が分かりやすく相談しやすい。	124	相談 (CS)
第4位	安定した経営がなされている。	107	経営
第5位	地域への貢献度が高い。	98	地域貢献
第6位	事務ミスが無い。	98	事務処理 (CS)
第7位	高齢者、障害者への配慮、気配りがなされている。	88	マナー (CS)
第8位	渉外担当者がこまめに訪問してくれる。	76	相談 (CS)
第9位	手数料、金利等が明確に表示されており分かりやすい。	75	相談 (CS)
第10位	営業時間が長い、土・日営業をしている。	70	相談 (CS)
第11位	企業支援・生活支援など提案営業に積極的である。	53	相談 (CS)
第12位	貸出金利が低い。	52	経営
第13位	金融商品が豊富である。	43	経営
第14位	旅行会・親睦会などの企画が多い。	30	地域貢献
第15位	インターネットバンキング等が充実している。	27	経営
第16位	ビジネスマッチングなどの企業支援に積極的である。	25	地域貢献
第17位	各種セミナーが充実している。	25	地域貢献

実施方法: 会員18,950人(26年3月末現在)の皆様へ、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:262通 回収率1.38%

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おいて
 「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。