

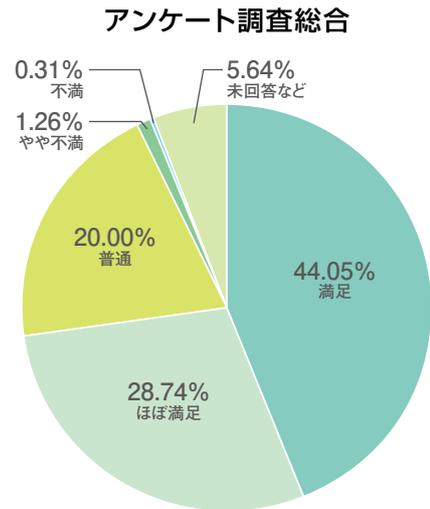
## 平成27年度「お客様アンケート調査」の実施結果

当金庫に対してお客様がどのような印象を持っているかについて、以下の10項目についてご回答をいただきました結果についてお知らせいたします。

この結果を真摯に受けとめ、改善や工夫につとめますとともに、更なるお客様満足度向上に取り組んでまいります。

実施方法:会員18,872人(27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、お客様からの「返信はがき」にて回収。

回答件数:390通 回答率2.1%



アンケート項目		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	未回答など
1 店舗の雰囲気や清潔感はいかがですか	件数	200	101	69	2	1	17
	割合	51.3%	25.9%	17.7%	0.5%	0.3%	4.4%
2 職員の接客態度・対応の仕方がですか	件数	213	101	54	3	2	17
	割合	54.6%	25.9%	13.8%	0.8%	0.5%	4.4%
3 職員の挨拶・言葉づかい・礼儀はいかがですか	件数	205	112	48	3	1	21
	割合	52.6%	28.7%	12.3%	0.8%	0.3%	5.4%
4 職員の身だしなみはいかがですか	件数	212	89	68	2	1	18
	割合	54.4%	22.8%	17.4%	0.5%	0.3%	4.6%
5 商品・サービスの説明の丁寧さ・分かりやすさはいかがですか	件数	150	125	88	8	0	19
	割合	38.5%	32.1%	22.6%	2.1%	0%	4.9%
6 職員の商品知識はいかがですか	件数	131	135	95	5	0	24
	割合	33.6%	34.6%	24.4%	1.3%	0%	6.2%
7 お客様にそった提案はできていますか	件数	136	112	100	12	4	26
	割合	34.9%	28.7%	25.6%	3.1%	1.0%	6.7%
8 お客様の知りたいことや聞きたいことへの対応はできていますか	件数	153	113	88	10	1	25
	割合	39.2%	29.0%	22.6%	2.6%	0.3%	6.4%
9 電話の対応についてはいかがですか	件数	172	113	75	0	0	30
	割合	44.1%	29.0%	19.2%	0%	0%	7.7%
10 店舗の待ち時間はいかがですか	件数	146	120	95	4	2	23
	割合	37.4%	30.8%	24.4%	1.0%	0.5%	5.9%

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向けて「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。