

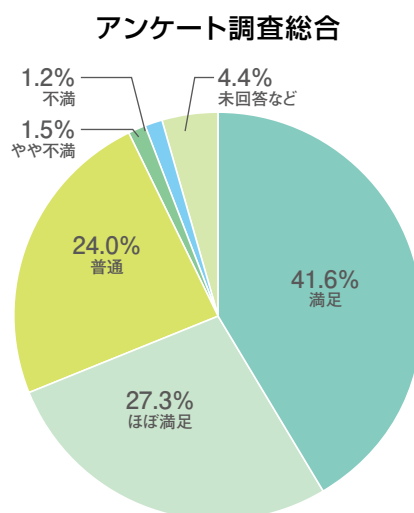
## 平成28年度「お客様アンケート調査」の実施結果

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実施した、以下6項目のアンケート調査についての結果をお知らせします。

お客様から頂戴した声を真摯にうけとめ、改善や工夫に努めますとともに、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18,494人(28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、お客さまからの「返信はがき」にて回収。

回答件数:292通 回答率1.6%



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、職員の接客態度はいかがですか	件数	147	77	49	4	5	10
	割合	50.3%	26.4%	16.8%	1.4%	1.7%	3.4%
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	111	90	75	1	3	12
	割合	38.0%	30.8%	25.7%	0.3%	1.0%	4.1%
3 お客様のニーズにそった提案はいかがですか	件数	93	78	92	8	4	17
	割合	31.8%	26.7%	31.5%	2.7%	1.4%	5.8%
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	126	71	71	8	3	13
	割合	43.2%	24.3%	24.3%	2.7%	1.0%	4.5%
5 電話の対応についてはいかがですか	件数	137	77	60	2	1	15
	割合	46.9%	26.4%	20.5%	0.7%	0%	5.1%
6 店舗の待ち時間はいかがですか	件数	114	86	73	4	5	10
	割合	39.0%	29.5%	25.0%	1.4%	1.7%	3.4%

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。