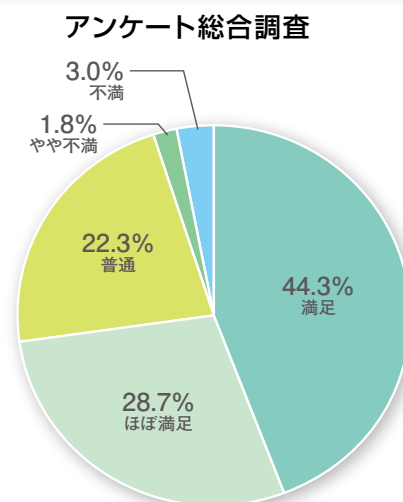


## 平成29年度「お客様アンケート調査」の実施結果

当金庫がお客様の利便性とサービス向上をめざし実施した、以下6項目のアンケート調査の結果をお知らせします。

お客様から頂戴した貴重なご意見、ご要望などを参考に、お客様満足度向上に向け努力してまいります。



実施方法:会員18,229人(29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:356通 回答率2.08%

アンケート項目		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
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	195	87	48	7	10
		56.2%	25.1%	13.8%	2.0%	2.9%
2	職員の商品知識、説明の分かりやすさはいかがですか	142	101	87	4	12
		41.0%	29.2%	25.1%	1.2%	3.5%
3	お客様のニーズにそった提案はいかがですか	123	98	103	6	11
		36.1%	28.7%	30.2%	1.8%	3.2%
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	147	96	82	7	12
		42.7%	27.9%	23.8%	2.0%	3.5%
5	電話の対応についてはいかがですか	162	103	67	3	7
		47.4%	30.1%	19.6%	0.9%	2.0%
6	店舗の待ち時間はいかがですか	147	107	73	10	9
		42.5%	30.9%	21.1%	2.9%	2.6%

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にお取り組みいたします。