

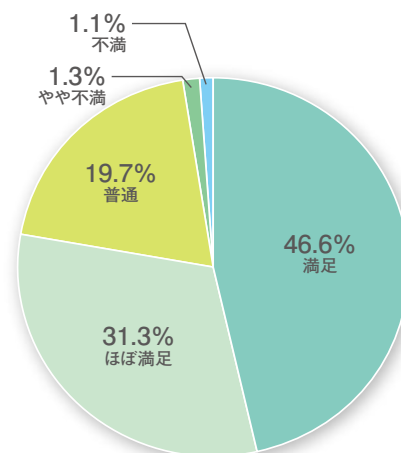
## 令和1年度「お客様アンケート調査」の実施結果

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1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。

アンケートへのご協力大変ありがとうございました。

アンケート総合調査



実施方法：会員17,581人(平成31年3月現在)の皆様へ郵送致しました、出資配当金支払通知書兼業務報告書に「お客様アンケートはがき」を同封し、記入・返信して頂くことで回収。

回答件数：294通 回答率1.56%

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	件数	148	91	36	3	0
	割合	53.2%	32.7%	13.0%	1.1%	0.0%
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	120	104	43	5	2
	割合	43.8%	38.0%	15.7%	1.8%	0.7%
3 お客様のニーズにそった提案はいかがですか	件数	98	93	71	5	6
	割合	35.9%	34.1%	26.0%	1.8%	2.2%
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	件数	140	70	58	2	6
	割合	50.7%	25.4%	21.0%	0.7%	2.2%
5 電話の対応についてはいかがですか	件数	142	73	53	0	1
	割合	52.8%	27.1%	19.7%	0.0%	0.4%
6 店舗の待ち時間はいかがですか	件数	123	87	65	6	3
	割合	43.3%	30.6%	22.9%	2.1%	1.1%



## 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。