

令和5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5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。

1. しんきん(石巻信用金庫)の良い点、欠けている点をお聞かせください。(良い点、欠けている点を以下より各3つまで選択)

	良い点	欠けている点
①丁寧な対応	133	6
②対応のスピード	30	22
③お客様を大切にする姿勢	62	13
④親近感	71	8
⑤信頼感	44	1
⑥職員の誠実さ	45	3
⑦店舗の利便性	49	23
⑧店舗の清潔感	26	4

	良い点	欠けている点
⑨ATMの利便性	25	21
⑩営業担当の訪問頻度	10	18
⑪商品力、サービス力	6	29
⑫お客様に対する提案力	6	27
⑬安定した経営内容	19	3
⑭地域貢献への取り組み	8	6
⑮わかりやすい情報開示	2	26

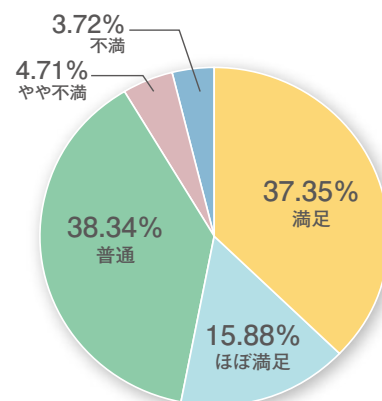
2. しんきん(石巻信用金庫)の窓口対応、営業担当の対応についてお聞かせください。

窓口対応

「満足度」、「接客態度」、「待ち時間」、「商品説明」、「アドバイス・ご提案」の5項目について「満足・良い・早い」から「不満・悪い・遅い」まで5段階で評価

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
満足度	93 48.95%	38 20.00%	48 25.26%	7 3.68%	4 2.11%
接客態度	103 52.55%	38 19.39%	46 23.47%	5 2.55%	4 2.04%
待ち時間	56 28.14%	34 17.09%	86 43.22%	14 7.04%	9 4.52%
商品説明	46 28.22%	16 9.82%	87 53.37%	6 3.68%	8 4.91%
アドバイス・ご提案	43 26.06%	19 11.52%	83 50.30%	11 6.67%	9 5.45%

窓口対応調査結果総合

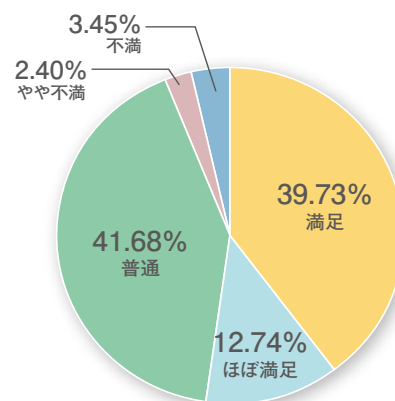


営業担当の対応

「満足度」、「接客態度」、「対応の早さ」、「商品説明」、「アドバイス・ご提案」の5項目について「満足・良い・早い」から「不満・悪い・遅い」まで5段階で評価

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
満足度	61 44.20%	19 13.77%	49 35.51%	3 2.17%	6 4.35%
接客態度	65 47.45%	25 18.25%	43 31.39%	0 0.00%	4 2.92%
対応の早さ	51 36.69%	24 17.27%	57 41.01%	4 2.88%	3 2.16%
商品説明	45 35.16%	8 6.25%	69 53.91%	2 1.56%	4 3.13%
アドバイス・ご提案	43 34.40%	9 7.20%	60 48.00%	7 5.60%	6 4.80%

営業担当の対応調査結果総合



※本アンケートは、会員の皆さまへ郵送した「出資配当金支払通知書兼業務報告」にアンケートはがきを同封し返信いただくことで実施いたしました。

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つの約束をいたします

お客様への約束

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。