

## 令和6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6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。

### アンケート内容

#### 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		良い点	欠けている点
①丁寧な対応	107	1	⑨ATMの利便性	20	19
②対応のスピード	29	19	⑩営業担当の訪問頻度	7	15
③お客様を大切にする姿勢	38	10	⑪商品力、サービス力	4	24
④親近感	61	6	⑫お客様に対する提案力	6	22
⑤信頼感	45	2	⑬安定した経営内容	16	3
⑥職員の誠実さ	46	8	⑭地域貢献への取り組み	18	10
⑦店舗の利便性	33	15	⑮わかりやすい情報開示	1	21
⑧店舗の清潔感	17	1			

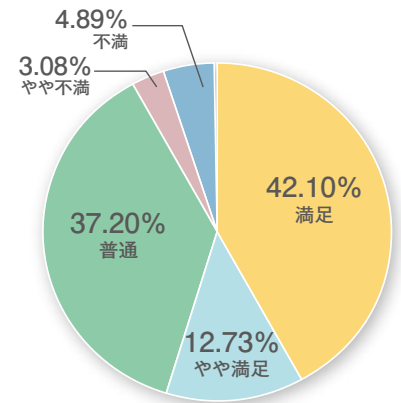
#### 2.しんきん(石巻信用金庫)の窓口対応、営業担当の対応についてお聞かせください。

##### 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	やや満足	普通	やや不満	不満
満足度	79 53.74%	23 15.65%	34 23.13%	5 3.40%	6 4.08%
接客態度	91 59.09%	20 12.99%	36 23.38%	3 1.95%	4 2.60%
待ち時間	48 31.17%	19 12.34%	70 45.45%	6 3.90%	11 7.14%
商品説明	45 34.62%	15 11.54%	60 46.15%	4 3.08%	6 4.62%
アドバイス・ご提案	38 29.23%	14 10.77%	66 50.77%	4 3.08%	8 6.15%

##### 窓口対応調査結果総合

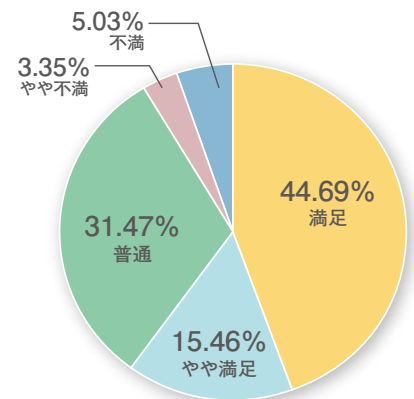


##### 営業担当の対応

「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	やや満足	普通	やや不満	不満
満足度	56 51.38%	16 14.68%	29 26.61%	3 2.75%	5 4.59%
接客態度	55 49.55%	20 18.02%	31 27.93%	0 0.00%	5 4.50%
対応の早さ	45 41.28%	19 17.43%	37 33.94%	2 1.83%	6 5.50%
商品説明	43 41.75%	13 12.62%	36 34.95%	7 6.80%	4 3.88%
アドバイス・ご提案	41 39.05%	15 14.29%	36 34.29%	6 5.71%	7 6.67%

##### 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。