



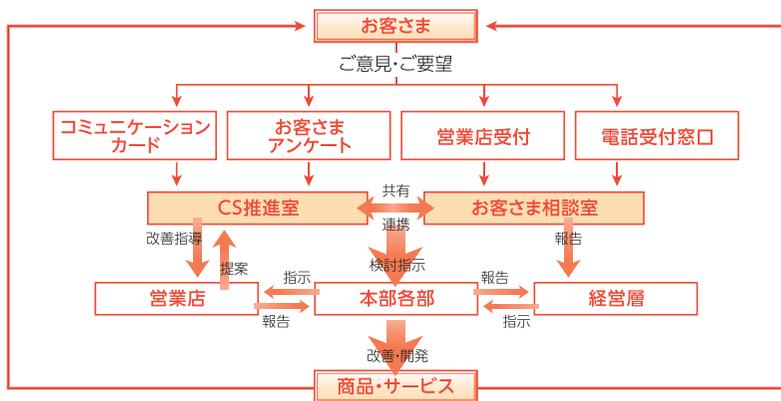
# お客さま満足度の向上をめざして

- お客さま満足度の向上に向けて、全行あげてサービスの改善・向上に取り組み、
- 真に地域の皆さまから愛される銀行をめざします。

## CS推進体制

CS(お客さま満足)活動の取りまとめ部署である「営業統轄部 CS推進室」や、全部店に設置している「CS推進リーダー」を中心に、問題点の把握・目標設定・実行・評価・改善のサイクルにより、継続的にお客さま満足度の向上に取り組む「CS推進アクションプログラム」を実施しています。

統轄部署であるCS推進室では各部店の取り組みの進捗管理と改善指導を行い、しがぎんグループ全体で「お客さま満足度の向上」に取り組んでいます。



### お客さまの声をお聞きする仕組み

当行窓口やお電話での受付の他、全店舗に設置している「コミュニケーションカード」や、郵送による「お客さまアンケート」でお客さまのご意見・ご要望をお伺いし、商品やサービスの開発・改善に活用しています。

「コミュニケーションカード」

### CS推進リーダーの「声」

南郷支店では各係のCS担当者として、支店全体で「お待たせしない窓口づくり」に取り組んでいます。

毎日朝礼時に、お客さまの平均待ち時間等を発表して意識づけを行うとともに、「お客さまの声」を集約して、お客さまの感じておられること・望まれていることを全員で共有し、CS向上に活用しています。

お客さまに「よくなったね」と言っていたらよい、これからは全員が一丸となってより良い店づくりに取り組んでまいります。

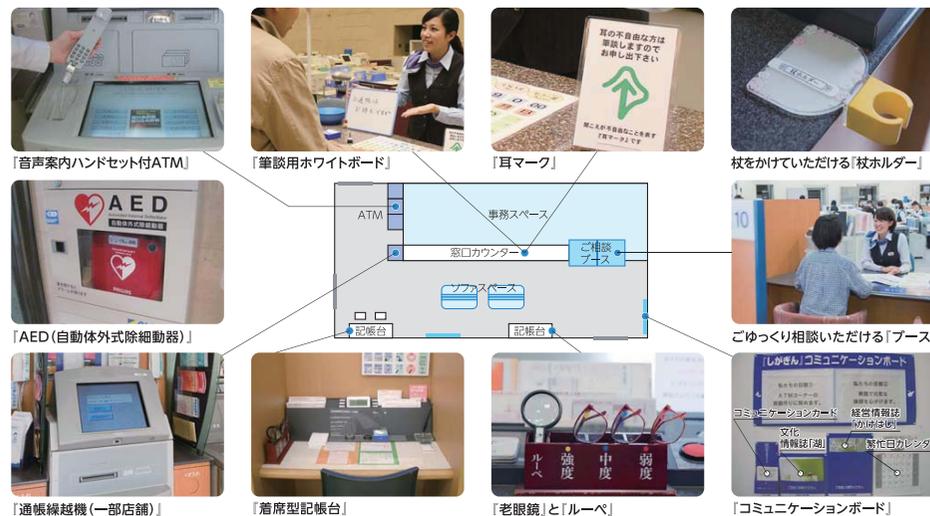


南郷支店 川崎 文佳

### お客さまの声で改善しました

- 「ATMで通帳が記帳できなくなることが何度もある」  
→ 防磁気通帳ケースをご用意しました
- 「通帳繰越のために仕事を休んで窓口に行けない」  
→ 通帳繰越機の取扱時間を21時まで延長しました
- 「定期預金を「預け入れた支店」以外の支店でも解約したい」  
→ 一部の定期預金の解約が可能になりました  
※詳細はお近くの店舗へお問い合わせください。
- 「子ども連れや高齢者にも利用しやすい」  
→ 風船や絵本、バリアフリー設備をご用意しました
- 「各種問い合わせ先がわかりにくい」  
→ ホームページや「店舗ご案内」冊子に「お問い合わせ先一覧」を掲載しました

## ご利用いただきやすい店舗づくりを進めています



## 地域や来店されるお客さまに合わせて各店独自のおもてなし



## 安心してご利用いただくために

お身体の不自由なお客さまや高齢のお客さまへの適切な対応について学ぶため、「高齢者疑似体験講座」を実施。お客さまが店内で感じられる不便さを疑似体験し、対応や心配りを学びました。

また、認知症の方を見守り、サポートする「認知症サポーター」の養成も行っています。



高齢者疑似体験器具を装着してATM操作を体験

杖を拾うのにも一苦労

認知症サポーター養成講座

### 高齢者疑似体験講座・認知症サポーター養成講座 受講生の「声」



虎姫支店 川崎 美幸

講座を受講したことで、高齢者の方がどの点を不自由感じておられるかを体感することができました。

支店内の設備を見直し、案内表示や伝票記入本を大きな字の見やすいものに取り換えたり、記帳台の配置を変更したりという工夫をしました。

ご来店いただく、どのお客さまにも気持ちよくご利用いただけるよう、親切丁寧な対応をこれからも実践していきたいと思っております。