

CS(お客さま満足)の向上に向けて

CS推進の取り組み

当行ではお客さまの満足度向上のため、全行をあげてサービスの改善・向上に取り組み、真に地域のお客さまから愛される銀行を目指しています。

役職員のCS意識向上への取り組み

営業統轄部CS推進室や、各部店の「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向上に取り組む「CS推進アクションプログラム」を実行しています。

あわせて、全店CS推進リーダー会議や、管理者、新入行員、パートタイマー等への階層別CS研修や講演会を実施し、CS意識の向上を図っています。



CS研修の風景

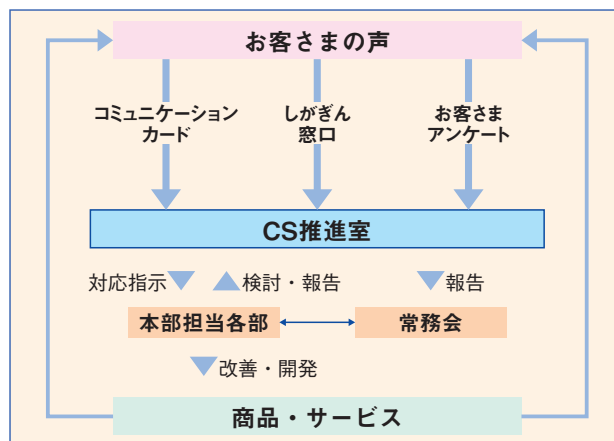
サービス介助セミナーを実施

平成21年度は、新たにロビーにてお客さまの受付サポートをするロビーアドバイザーを対象に、ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまへの“おもてなしの心と介助技術”を学ぶサービス介助セミナーを実施しました。

今後も役職員のCS意識向上、お客さま本位の意識徹底に努め、さまざまなお客さまに適切な応対ができるよう接客対応のレベルアップに取り組んでいきます。

お客さまの声を反映する仕組みづくり

お客さまのご要望を、店頭に設置している「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」などで収集し、商品開発やサービスの向上に反映させています。



お客さまのご要望にお応えしました。



杖ホルダーとコミュニケーション支援ボード



雨の日用タオル (一部店舗)

お客さまが利用しやすい店づくり

平成22年5月、耳の不自由なお客さまにも安心して窓口をご利用いただくため、「耳マーク表示板」と筆談対応をより円滑にするための「筆談用ホワイトボード」を、国内全店の窓口に設置しました。

また、今後は車椅子をご利用のお客さまや目の不自由なお客さまにもご利用いただきやすいATMへの全台入れ替えを進めるなど、誰でもご利用しやすい店づくりに努めます。



「耳マーク表示板」と「筆談用ホワイトボード」