

すべてのお客さまの「満足」に向けて。



お客さまの声をいち早く反映すべく、体制を充実

平成19年10月にCS推進室を設置し、お客さまの満足度(CS)のより一層の向上に取り組んでいます。お客さまの声に耳を傾け、お客さまの立場に立って、ひとつでも多くのニーズにお応えできるよう全行あげて取り組み、真に地域から愛される銀行をめざします。

お客さまの声を
商品やサービスに反映させています

お客さまサポート活動の取りまとめ部署として、平成19年10月に設置したCS推進室を中心に、お客さま満足度のより一層の向上に取り組んでいます。窓口でのお声や、全店舗に設置している「コミュニケーションカード」などを通じて寄せられたお客さまのご要望を取りまとめ、商品やサービスの開発・改善に反映させています。

コミュニケーションカード

「CS推進アクションプログラム」で
継続的に取り組み

継続的かつ効果的にCSの向上に取り組むため、平成20年4月より「CS推進アクションプログラム」を実践しています。営業店では、お客さまアンケートなどを実施して問題点を洗い出し、「待ち時間の短縮」など各店ごとに目標を定め、実行・評価・改善のサイクルを繰り返し、CS推進室では営業店からの定期的な報告をもとに進捗管理や改善指導、好取組事例の共有化をはかっています。

CS推進体制図

