

# CS改善通信

平成26年11月 第13号

発行：JA佐波伊勢崎 CS改善推進室  
〒372-0812 伊勢崎市連取町 3096-1  
TEL：20-1234 FAX：21-1007  
E-mail：cs@sawaisesaki.jagunma.net

本支店を中心にCS（顧客満足度）改善プログラムを展開中！取り組みの様子をご紹介します♪

## 新体制でスタートした“たまむら支店”のミーティング風景です、(^o^)

窓口



全体的に自分の発言が多くなってしまいました。次回からは活発な意見が引き出せるような進进行を心掛け、発言しやすい雰囲気を作りたいです！**窓口リーダー**

メンバー全員の意見を反映していきたいと思っています。支店統合を控えているので、お客様に良い印象を与えられるよう取り組みたいです！**渉外リーダー**

渉外



## 新体制でスタートした“北支店”のミーティング風景です、(^o^)

窓口



お客様満足度を向上させることが目的なので、少しでも確実に「北支店っていいね〜♪」と言われるように意見をまとめていきたいです！ **窓口リーダー**

サブリーダーと舵取りをして、たくさん意見を出してもらいJA佐波伊勢崎がお客様にとってNo.1の金融機関、共済窓口となれるよう取り組みたいです！**渉外リーダー**

渉外



## 第8回の月間 MVP チームが窓口“さかい支店”・渉外“あかぼり支店”に決定！

窓口

お客様に満足していただける接客対応はどんなことがあるか？

テーマ

渉外

自分がお客様側で経験したうれしいサービスを自店で取り組むにはどうすべきか？



各端末機の必ず目に入る所に**笑顔になれるイラスト**を飾り、朝礼の挨拶練習の際に当番が**“笑顔で”**の一言を加えました(^o^)/

お客様に証書を届ける際、**手書きのメッセージカード**を添えました。とても喜んでいただいているので続けます(^o^)/



CS（顧客満足度）改善プログラムを継続して取り組みしている効果が表れており、お客様からたくさんの笑顔 (^o^)/ (^o^)/ (^o^)/ をいただいております♪  
これからの活動も“お客様の笑顔 (^o^)”のために頑張りましょう！