

CS改善通信

平成26年12月 第14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）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♪

新体制で再スタートした“金融事業部”のミーティング風景をご紹介します\(^。^)/

コーチングでの目標に近づけるためにも、CSリーダーを経験して頼られる職員になりたいです♪



工夫して挨拶を
続けています♪



お客様満足を大事に考えて活発な意見が出し合える司会進行とリーダーとしての役割を発揮したいです♪

渉外担当者のフォローも引き続き頑張ります♪

第9回の月間 MVP 渉外 チームは“さかい支店”に決定\(^。^)/

テーマ

お客様1人ひとりに適したサービスが何かを知るために、どのようなお客様情報を把握する必要があるか？また、どのように把握すべきか？

アイデア実践♪

《 渉外・LAの同行訪問 》

2名体制で訪問することで商品の選択肢が増え、よりお客様の意向に沿ったご提案が出来ます。又、その後一方が不在でも対応が可能となり顧客満足度の向上に結び付いていると実感しています。風通しが良く、情報共有もスムーズに行えます(^。^)



LAさんが未訪問のお宅を中心に定期的な同行訪問を行っています。緊張が半分になったり、話が盛り上がる等の効果が出ています♪

第9回の月間 MVP 窓口 チームは“あずま支店”に決定\(^。^)/

テーマ

お客様1人ひとりに合った提案やサービスを提供するために、どのようなことを伝えればよいか？

アイデア実践♪

支店入口にコルクボードを設置し、お客様と積極的にコミュニケーションを図りました。アンケートの記入もお願いして大切な情報をお聞きしています\(^。^)/



現状ではお客様の情報を把握しきれていないので、ご家族のイベント情報等をお聞きして会話を盛り上げるように工夫しています!(^。^)!

CS（顧客満足）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\(^。^)\(^。^)/(^。^)/をいただいております♪
これからの活動も“お客様の笑顔\(^。^)/”のために頑張らしましょう！