

CS改善通信

平成 27 年 4 月

第 18 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

各支店を中心に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

緊急取組み

自店の事務堅確性点検項目のうち問題となる部分はどこか、その問題をどのようにしたら正しく改善でき、毎日継続して実行することができるか

「自店検査 8 項目の見方と留意点」を全員で読み合わせた。同席した管理者にも内容を確認し、確実に実行できるよう情報共有し、チェック合える体制づくりをしました。

受取書の使い方は教育係がメインで教え、周りの職員も随時フォローすること。不安な処理は仲間にダブルチェックしてもらいミス無くすることが決まりました。



渉外・窓口：南支店
アベック受賞



窓口：中央支店
2 連覇 (^_^)v

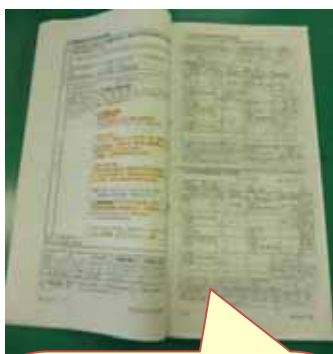
3 月の月間 MVP 決定！！

取引に関する書類は、すべてダブルチェックすることにしました。貯金に限らず、共済も受付から入金まで 2 人以上で確認して処理し、点検 8 項目は常に目に付く場所へ配置しました。



事務堅確性って何なの？

- ・今やっている事務処理、本当に合っていますか？ (°・°)？
- ・支店に指導している事務処理、本当に合っていますか？ (°・°)？



そうだったのかぁ！
調べてみて、初めて自分が勘違いしてる事が分かりました。(^^)v

事務堅確性とは、事務処理を決められたルールに基づいて進めること。簡単なようで、とても難しいことですね。皆さん、ミーティングを通じて改めて事務手続書をペラペラめくって読んでいただき、自ら理解していくこと、ものすごく大切だと思います。調べてみると今まで知らなかったこと、自信が無かったことが理解できたのではないかと思います。

分からなかったら“聞けばいい”という習慣を卒業し、不安な事務は事前に調べて理解し、教えてあげる習慣を付けませんか？

金融事業部や監査室も、質問に回答するときは今やってる仕事を中断し、必至で調べて回答しているんですよ！ (p_-)

正しい事務処理、皆で実行して行きましょう！！

調べて分からないことは、皆で一緒に解決しましょう！！ \ (^o^)/

お客様から『たくさんの“笑顔”とたくさんの“ありがとう”の言葉』をいただくため、『職員が自ら考え、自ら動く』の習慣化定着を目指し、役職員一丸となり頑張りましょう！ - Customer Satisfaction (顧客満足)-