

CS改善通信

平成27年7月 第21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。

窓口さん？「気づきノート」が書けていますか？ \（。）ノ

窓口気づきノート

日付 ____月 ____日 AM・PM	項目 <input type="checkbox"/> 1人で処理できなかった事務手続き <input type="checkbox"/> お客様から聞かれてその場で適切に答えられなかった質問 <input type="checkbox"/> 連絡事項	<input type="checkbox"/> ミス、ヒヤリハット <input type="checkbox"/> 良かった接客事例 <input type="checkbox"/> 失敗した接客事例 <input type="checkbox"/> お客様からの苦情 <input type="checkbox"/> その他	記入者
	詳細 _____		今後の対応（改善アクション） _____
<回付方法> ①担当事務で記入 ↓ ②日次MTGで共有 ↓ ③バイパスへ保管 ↓ ④管理室へ回付（コメント記入） ↓ ⑤窓口リーダーへ（即時返却） ※窓口の状況により①と②を入れ替えてもOK		管理職コメント： _____	
<サポーターからひとこと> 窓口気づきノートの記入お疲れ様です。毎日毎日、書くことがないという声もありますが、どんなことを書こうとしていますか？ちょっと難しく考えすぎではないでしょうか？こんなことでもいいのかなと思うことでも書き続けることで気づく力は必ず付くと思います。他の職員の好事例や感謝などを書いてみるのも非常に良いと思いますよ。言われた人はもちろんうれしいでしょうし、それを共有することで窓口全体のモチベーションも上がり、CS向上にもつながっていくと思います。一日の日記のように書いてみたり、明日の目標を書いてみたり、大切なはその日一日を振り返り良いことは継続しもっと良くてできることは少しでも改善していくという気持ちだと思います。些細なことでも書き続けること、頑張ってください！		確認印： _____	

えーっ！新しい書式がDesknet'sにあるなんて、知らなかったあ！！

そういえば・・・最近「気づきノート」が書けていない！！と感じたことはありませんか？肩の力を抜いて、是非ココを読んでみて下さい。

<6月度>優秀店舗の取り組み事例を紹介します。 \（o）J！！

渉外 お客様からの目線で、苦情が出やすいところはどんなことがあるか

テーマ

窓口 若い世代（20～40代）がJAを利用してみたいJAを利用して良かったと認めていただくために、どのような取り組みができるか

渉外：<北支店>



毎月の決まった伝票は、記入見本をお渡しして、事前にお客様の都合の良い時間に書いてもらっています♪（^）v

窓口：<たまむら支店>



若い世代は税金の支払いが多い為、記帳台に記入例を配置し、利用しやすいように整備しました。♪！（^）v

8月のMVPは誰の手に！！

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）-