

# CS改善通信

平成27年8月 第22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、渉外さん？「窓口・渉外連絡カード」を使っていますか？ \（^。^）ノ

### 窓口・渉外連絡カード

より \_\_\_\_\_ さんへ

日時	用件	担当者	記入者
月 日 AM・PM 時 分	<input type="checkbox"/> 貯金 <input type="checkbox"/> 融資 <input type="checkbox"/> 年金 <input type="checkbox"/> 長期共済 <input type="checkbox"/> 短期共済 <input type="checkbox"/> 伝言その他	内容確認	結果確認
氏名	内容 至急・今日中 希望日 / まで	対応結果（ / ）	管理職
町 番地 様			管理職 処理確認
電話番号 （ ）			
その他	★コールバックお願いします ★コールバック不要 ★またお電話いただけるそうです		

<サポーターからひとこと>

必要なことはもちろん連絡してるし、携帯電話や口頭で十分！！連絡カードに書くような特別なことなんてそうそうない！！などなど…あると思います。忙しいのになんでこんな面倒なことをしなくてはいけないんだー！！と思ってしまうよね。…ここだけの話、すごくよくわかります。でもこの連絡カードって、渉外・窓口はもとより支店全体で今よりさらに連携することで、よりお客様に喜んでもらえる対応を増やすための情報共有ツールです。自分にとってはなんでもことのない情報でも、他の人にとってはお客様とのきっかけを持てるとても貴重な情報かもしれません。ちょっとした情報の共有を今よりさらに心掛けることで、もっともっとお客様に喜んでいただける対応につながるはずですよ！！良いことであっても、案外一部の人の共有で終わっていることも多いと思いますが、連絡カードに書いて残しておくことで簡単に皆で共有できるんですよ。些細なことでも書き続けること、頑張ってください！！

当初のものからバージョンアップしました。メモ用紙に近く、より書きやすくなったね！！

「窓口・渉外連絡カード」を皆さん持ってますか？手元に無いから書けないのかも・・・肩の力を抜いて、是非ココを読んでみて下さい。メモ代わりに始めませんか？

## 忙しい中、常勤役員さんに同席いただき、激励のお言葉を頂戴しました。（^\_^）v とても励みになります。これからも頑張ります！！ \（^o^）ノ

<あかぼり支店>  
小川専務理事



職員がお客様のため、ひとつのテーマに取り組むのはとても素晴らしいこと、これからも頑張っていきたいと思います。♪ (^\_^)v

<たまむら支店>  
矢嶋統括常務理事



改善策の実行はもちろん、月次ミーティングで互いに感謝し、要望にすぐ答える習慣はとても良い事です、お客様のために頑張ります。♪ (^\_^)v

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す！！

- Customer Satisfaction（顧客満足）-