

CS改善通信

平成27年9月

第23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@sawaisasaki.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。

支店長からCSに対するお気持ちや、熱い意気込みをお伺いしました。



CSミーティングにより、職員全員が発言する機会が増え職員のレベル向上になっています。
CS活動は、顧客満足度と職員同士のチームワークやESも向上させるので、今後も継続し見守り続けたい。

Q：CSに対するお気持ちをお聞かせ下さい。

CS活動で問題解決をしながら、お互いに連携が取れ情報共有が図られてきた。
お客様から選ばれる支店になるために、満足できる店舗づくりを行い、JAのリピーターを増やしていきたい。



8月度の優秀店舗（MVP）は、北支店、南支店・みやごう支店に決定！！(^_^)v

<テーマ> 既存のお客様からの紹介を活用して、次世代を含めた新たな利用者の来店を増やすにはどのような工夫をすればよいか

<テーマ> JAになじみのない若年層のお客様1人1人に合った提案をするためには、どのような工夫が必要か



月
間
MVP
決定!!
ヽ(^o^)ノ



窓口
共済紹介キャンペーンの活用や、なす漬けの素を買いに来た人にスタンプカードや定積を勧め、再来店のきっかけ作りができました。♪(^_^)v

渉外
土日営業するローンセンターのご案内をしたら、興味を持っていただけた。訪問時間を変えることで、会えなかった家族にも会う事ができて良かった。♪(^_^)v

貯金・共済という言葉を使わず、柔らかい言葉『~のための』『~の保障』に言い換え、手作りチラシを使い、視覚で訴えるよう工夫しました。♪(^_^)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しょう！

- Customer Satisfaction（顧客満足）-