

CS改善通信

平成27年10月

第24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。

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。



南支店
日野原支店長

CS活動により、お客様サービスと満足度の向上をめざし、支店のイメージアップに取り組みたい。
何の為にCS活動に取り組むのか、職員全員で意思統一を図り活動していきたい。

Q：CSに対するお気持ちをお聞かせ下さい。

CS活動を通じて、お客様にJAの良さをアピールし、信頼と信用を高めてJA事業全般を向上させていきたい。



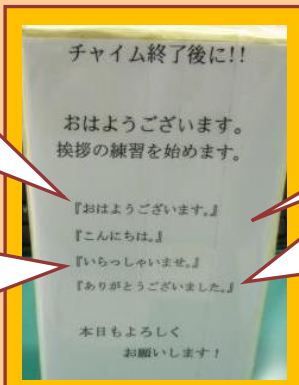
みやごう支店
岡本支店長

本店での朝の挨拶練習！！(^_^)v

金融事業部が単独で始めた“朝の挨拶練習”、その後共済事業部に浸透し、今では本店事務所全体での取り組みに拡大しました。

日頃の自分を、振り返ってみよう

①おはよう
ございます。
♪(^_^)v



②こんにち
は。♪(^_^)v

④ありが
とうござい
ました。
♪(^_^)v



- ・声の大きさは、お客様に届いていますか？
- ・今のお辞儀は、気持ちを込めてできましたか？

挨拶練習は、目的を達成するための手段でしかありません。最終目的は、お客様がお越しいただいたときに、いかに練習の成果（気持ちの良い挨拶）が出せるかがとても重要です。練習だけで満足してはいけません。

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）-