



# CS改善通信

平成29年 3月

第41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♪

CS改善に取り組んだ効果について窓口さんにインタビューしました \ (^o^) /

## 南支店

<質問>：過去のCS改善策で特に効果を感じたものは何ですか？（職員インタビュー）

※ **【** …ミーティングテーマ、**『** …改善策



貯金窓口  
長内さん

共済窓口  
宮沢さん

【お客様に満足を超えた感動を与えるにはどうしたらよいか】の『**県証紙、共済証書の袋に《合格祈願》《交通安全》の一言シールを付ける**』取り組みは喜んでいただけていると思います。県証紙では、高校生や大学生が買いに来店されることが多いのですが、事務的にならないよう**日常会話をするよう心掛けて**います。特に大学生とは年が近いので、**声をかけるとフランクな雰囲気になります**。今後、「新しく取引が始まるといいなあ」と期待も込めて接客するようにしています。♪(^\_^)v♪！！

【若い世代がJAを利用してみたい、JAを利用して良かったと思っていただくために、どのような取り組みができるか】の『**キッズスペースのそばで接客する**』でしょうか。赤ちゃん連れのお客様には職員がキッズスペースに行って接客します。お客様はキッズスペースから移動せずにご手続きをいただけます。他にもお子様には給茶機のジュースやアンパンマンのティッシュ、塗り絵、風船をあげるようにしています。「**JAの対応が良かったよ**」と**家族やお友達に広まり**、JAを便利に使っていただくことで、「少しでも利用が増えればいいなあ」と思っています。♪(^\_^)v♪！！

<CSサポーターより> CS活動の継続によりリピート率が高まり業績が向上していきますが、それ以上に重要なことがあります。それはお客様からの「ありがとう」という言葉が、我々に喜びをもたらしてくれることです。「ありがとうの数を増やすこと」「ありがとうの数だけ自分も幸せになれる」このことを胸に、お客様に選ばれ続けるためCS向上に取り組みましょう。私たちも全力でサポートします。(o^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）-

