



CS改善通信

平成29年 4月

第42号

発行：JA佐波伊勢崎 業務改善室
〒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改善活動を継続中 \ (^o^) /

＜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

あずま支店

共済窓口
入澤さん



小保方「【店周にお住まいだが、JAのご利用のない方（特に若年層）にJAの良さを知っていただくためにどうするか】で直売所あずま店の入り口に支店の情報を貼りだした木のボードを設置しました。支店の場所が少し分かりづらいので、地図も描きました。」

入澤「今でもお客様からどこにあるか聞かれることが多いですね。『今スマークなんだけど、ここからどう行けばいいの？』って。あずま支店は少し奥まった場所にあるので、初めての方はお越しいただくの迷ってしまうかもしれません。」

小保方「平成27年11月～12月【各種キャンペーンを盛り上げるにはどうしたらよいか】では『お知らせボード』を作って待ち時間にキャンペーンチラシ等を見ていただける工夫をしました。ソファに座って、その目線で見えるところに置きました。」

入澤「チラシを自由に取っていけるようにポケットを作りましたね。結構持って帰るお客様もいらっしゃいました。」

小保方「今お取引があるお客様も大切にしながら、新規にお取引いただくお客様も増やしていきたいですね。JAはATMがとても便利なので、若い方にもたくさんご利用いただきたいです。」



貯金窓口
小保方さん

＜CSサポーターより＞ CS活動を継続することにより、リピート率が高まり業績が向上していきます。ただ、業績向上と同様に重要な事があります。それは、お客様からの「ありがとう」という言葉が、我々職員にお金には換算できない喜びをもたらしてくれるという事実です。CSってとてもシンプルなもの、「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」この事を胸に刻み、お客様に選ばれ続けるためCS向上に取り組んでいきましょう。私たちも全力でサポートします。 \ (^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）-

