



CS改善通信

平成29年 5月

第43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

あかぼり支店

平成27年9月

【農協は暗いイメージなので明るいイメージになるためには】で女性部の特設コーナーを作り、作品を置いてもらっています。女性部部員さんも喜んで下さり、次回の予約をいただくことがあります。



共済窓口
小沼さん

貯金窓口
石川調査役

平成27年11月

【各種キャンペーンを盛り上げるにはどうしたら良いか】では『ちょりスの粗品をアピールする』と決まり、キャンペーン時には美粧化を頑張っています。前はたくさんの定期・定積のお申込みをいただきました。

支店内で迷っているお客様をご案内したり、お待ちいただいている方にお茶をお出ししたり、みんながお客様に対して気を配ることができるようになったよね。



平成28年5月【自分の挨拶や声掛けはお客様に届いていますか。今のままでお客様に満足いただいていますか】のミーティング以降、顔をあげて挨拶するようになりました。

＜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。私達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）-

