



CS改善通信

平成29年 11月

臨時号

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@sawaisasaki.jagunma.net

気づきノートの活用例



わかったこと

詳細	今後の対応
本店に問い合わせたところ、入院共済金は相続の対象になるそう、死亡共済金とは異なります。	死亡共済金の書類の他に必要な書類があるので、用意しておきます。詳しくは共済担当まで。



周知したいこと

詳細	今後の対応
顔写真が添付されていない本人確認書類（健康保険証など）は2種類以上取得してください。	どうしても1種類しか用意いただけない場合は郵送確認をします。わからない時は声をかけてください。



失敗した接客

詳細	今後の対応
お客様に「年金はどちらの金融機関でお受け取りしていますか？」と声掛けしたところ、まだ50代でした。	研修で教えてもらった「ご家族で」の話法をキチンと使います。お客様の気分を害さないようにしたい。



ヒヤリ・ハット

詳細	今後の対応
小学校の通帳数冊と伝票をまとめて預かった。枚数が多くて取り違えて入力するところだった。	通帳や伝票をまとめて預かったときは、一度自席で整理してからJASTM入力を行う。



気が付いたこと

詳細	今後の対応
支店の駐車場を通り抜けに使う車が多い。スピードもでているので駐車場で事故が起りかねないと思う。	「通り抜けはご遠慮ください」など看板を設置したらどうか？CSミーティングで対策を話し合いたい。



褒められたこと

詳細	今後の対応
お待ちいただいているお客様にお茶を出したところ、「ありがとう。サービスがいいね。」と言われた。	気づいた人はお茶を入れるようにしましょう。待ち時間のイライラも緩和されると思う。

気づきノートに記入すること、なんとなく分かりましたか？上記の例以外にも日常で起こったことでみんなで共有したいことは何でも書いてみましょう。「こんなことは必要ないだろう」と自分では思っても、誰かの役に立つかもしれませんよ。

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、職員一丸となり頑張りましょう！

-Customer Satisfaction (顧客満足) -

