

特集

お客様に選ばれる

JAあきた白神を目指します

—CS向上活動を行っています！

JAあきた白神では、「お客様に選ばれる店舗づくり」を目的に、CS（顧客満足度）向上の取り組みを10月より始めています。この活動は、本店と4支店、1出張所が店舗や接客の改善策を自ら考え、実践するものです。

農林中央金庫が開発した「CS改善プログラム」のもと、全国37県域、61JAで行われているこの活動は、県内では2番目の導入となります。

正組合員減少や世代交代、准組合員の増加などが進むなか、JAの店舗を利用していただくために、職員一人ひとりの意識・行動改革を促し、お客様目線で考えることのできる職員の育成を目指します。各支店、先輩後輩の垣根なく、遠慮なく話し合い、自立的・継続的に取り組み、顧客満足度ナンバーワンのJAを目指していきます。

◎具体的な活動の内容は…

- 1 毎週一回、窓口担当・渉外担当に分かれて現在の問題点と改善策を話し合う「週次改善ミーティング」
- 2 毎月一回、支店職員全員で報告会を開き週次改善ミーティングで実行を決めた改善策と感謝の言葉を話し合う「月次ミーティング」
- 3 上司との面談を通じて、具体的な行動の変化に向けての道筋を付ける「コーチング」

また、窓口担当者の「日次ミーティング」や「窓口・渉外連絡ノート」で情報の共有化する活動も行っています。

↑→ミーティングなどは、堅苦しくなく明るい雰囲気で行われています。

