



CS 渉外リーダー
二ツ井支店 主査
佐藤 淳子 さん

・**取り組んで変化したこととは？**
— 職員同士の会話が増えて、若い職員もどんどん話すようになってきました。
一人ひとりの考え方が違うので、ミーティングを通して問題を解決するようになりました。業務車や机の上が汚くないか抜き打ちのチェックをし、お互いに指摘し合う事で清潔感のある職場になりました。

二ツ井支店の佐藤淳子主査にお話を伺いました！

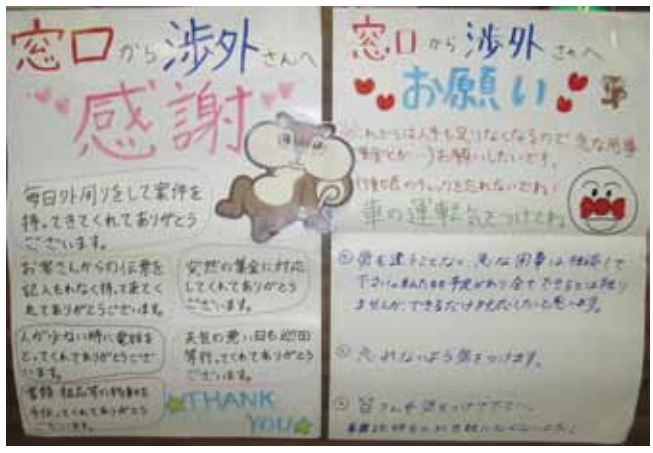


↑窓口では、自己紹介のネームプレートを設置しています

・**お客様からの反応は？**
— 窓口担当者はネームプレートに、自己紹介文を付け、来店されるお客様に名前を覚えてもらう工夫をしています。
その結果、担当者がすぐ分かるようになり、お客様の待ち時間が減り、喜ばれています。
また、支店全体で笑顔の対応を



→ 窓口・渉外 お互いへの感謝の気持ちと要望を伝えます。



心がけた結果「笑顔が増えたね」とお客様から褒められました。
・**今後どういう支店を目指していきますか？**
— CS 活動と聞くと堅苦しいイメージですが、来店されたお客様や訪問先のお客様が気持ちよく J A を利用していただくことを目指しています。そのため、職員が同じ方向を向いて、お客様の立場に立って、より良いサービスを提供していきたいです。

今回掲載した写真は、各支店で取り組んでいる活動のほんの一例です。お客様に選ばれる J A を目指していきますので、お気づきの点がございましたら、なんなりとお知らせください。

こちらは藤里支店の様子ですが、佐藤支店長を中心に職員にまともがあり、引きしまった雰囲気の中でミーティングが行われています。職員も一つ一つの活動をきちんと理解し、ノート類の提出等の管理面も迅速に行われ、意欲的に活動に取り組んでいます。



その結果「お客様に選ばれる J A」になれると思っています。