

## 明るく(赤く)、まあるく、 密度(蜜度)高いサービスを お客さまにお届けします



### ■ 明るいおもてなし

- お客さまの心に寄り添い、みずみずしい笑顔でお迎えます。

各店で「当店のCS宣言」を店頭に掲示し、お客さまに、より満足してご利用いただける金融機関を目指して日々取り組んでいます。

#### 〈活動の一例〉

- ◆「ユニバーサルサービス実践研修」実施(平成28年7月21日)  
全24店舗および本部の女性職員で構成する「内務リーダー」25名を対象に、身体に不自由を抱えたお客さまや高齢のお客さまが、どのような不便を感じているか体験し、窓口やATMでどのような対応が求められているかを学びました。



高齢者疑似体験(本店営業部ロビーにて)

### ■ まあるいお付き合い

- お客さまにずっと愛されるよう、心のつながりを大切にします。

お客さまに愛され続ける金融機関となるために、窓口や訪問先などでお客さまの何気ない「つぶやき」を集める取り組みを行っています。お客さまの「つぶやき」は各店から本部へ集められ、金庫全体で共有しています。お客さまの温かいお言葉に元気をいただいたり、日々の改善に活かしています。



車いす体験(本店営業部周辺、ATM、店頭にて)

### ■ 密度の高い金融サービス

- お客さまの身近で頼りになる存在であるために、一人ひとりが学び続けます。

職員が選択できる学習内容を充実させ、お客さまのお役に立てるよう一人ひとりがそれぞれの課題に向けて継続的に学んでいます。



**傘の無料貸出  
サービス開始**  
お気軽にご利用ください

(平成28年7月より全店に設置しました)



全国の459事業所が参加した第20回企業電話対応コンテスト(日本電信電話ユーザ協会主催)に参加し、理事長賞(最優秀賞に次ぐ全国2位)を受賞しました。電話対応においてもお客さまが気軽に電話していただけるような、丁寧で分かりやすい、お客さまに寄り添ったより良い対応を目指していきます。