

りんご宣言

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。

各店舗・本部各部で「CS(お客さま満足度向上)宣言」を明示し、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。

■ 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たりしています。

■ 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。

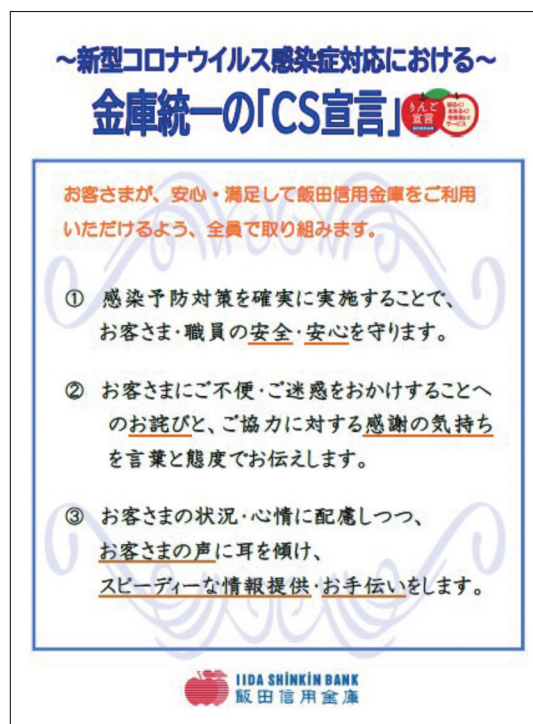
〈活動の一例〉

- ◆金庫統一の「CS(お客さま満足度向上)宣言」
令和2年度は新型コロナウイルス感染症が拡大する中で、職員一人ひとりがどのように行動すべきかの指針を、金庫統一「CS宣言」として明示し、1年間取り組みました。
今後も確実な感染症対策によりお客さまに、安全に・安心してご利用いただくとともに、お客さまの気持ちに寄り添いながら、お客さまのお話をよくお聴きし、お役に立てるよう取り組んでまいります。

- ◆「CSハンドブック」
「りんご宣言」の礎となる「期待する人材像」に向かって、CS日本一を目指す具体的な行動を起こしています。
「CSハンドブック」は、その行動のために必要な心構え、姿勢、応対、マナーなどを職員向けにわかりやすく解説した冊子です。マナー等で迷うことがあればこの冊子を開き、「りんご宣言」を実践しています。



当金庫作成 職員向け「CSハンドブック」



各店舗に掲示した「CS宣言」ポスター