

CS 向上への取り組みについて

当行は創業以来、常にCS(Customer Satisfaction=お客さま満足)向上を経営の重点においてきました。

「お客さま第一主義」、「顧客支持トップバンク」、「お客さまへ、ワン・モア・アイデア」という言葉は、お客さま満足の向上を追求する当行の姿勢を表しています。

これまで、すべての店舗に「お客さまの声カード」を設置し、商品開発やサービス改善に活用してきましたが、近年お客さまのサービスに対する選択眼はより一層厳しくなっており、銀行の商品・サービスに対する「期待」も益々高くなっています。そうした中、お客さまの期待をよりの確に捉え、その期待以上の商品・サービスを提供してお客さまにご満足頂き、選ばれる企業になることを関連会社社員も含めた全行員が改めて強く認識し、より一層のお客さま満足向上に取り組んでいくことを狙いに、平成11年6月より『CSアワード(CS顕彰)』をスタートしました。

CSアワードにより、日頃から実践しているお客さま満足向上への取り組みのなかから、お客さまに真に満足していただけたものを表彰していくことで、更なるお客さま満足向上につなげていきたいと考えています。

