

平成 15 年 7 月 30 日

各 位

株式会社 埼玉りそな銀行

「CSアドバイザー制度」の導入について

りそなグループの埼玉りそな銀行（頭取 利根 忠博）は、地元金融機関として、地域に密着した営業、お客さま第一主義を徹底し、店頭におけるお客さまの満足度をさらに向上させるべく、本年 7 月より「CSアドバイザー制度」を導入いたしました。

本制度は、店頭サービス業務について経験豊富なCSアドバイザーが、定期的に営業店を訪問し、お客さまの目線で、テラー（窓口担当者）やロビースタッフのお客さま応対等をチェックし、問題点の抽出と改善に向けての指導・教育を行うものです。

CSアドバイザーには、店頭サービス業務の経験と知識が豊富な当行OGを登用いたしました。OGの登用により、一人のお客さま、あるいは地域の一住民として店頭サービスを客観的に評価できるものと考えております。また、同アドバイザーが専担のスタッフとして、営業店を定期的に訪問することによって、継続的なチェック・フォローの仕組みを定着させ、全ての営業店において、これまで以上にお客さま第一主義を徹底してまいります。

今後とも、地域に密着した信頼されるパートナーとして、埼玉県の皆様と共に発展することを目指してまいります。

（主なチェック項目）

- ・テラー、ロビースタッフのお客さま応対、営業スキル
- ・営業店におけるチーム制運営の状況（チーム制：営業店の行員が窓口、預金、振込といった複数の業務に精通することによって、業務の繁閑に合わせ、各業務への担当配置を柔軟にシフトし、スピーディな事務処理を可能とするもの）
- ・営業店の周り・店頭等の美化、整備状況
- ・営業店内全体の明るさ・活気（笑顔・挨拶など）

以上