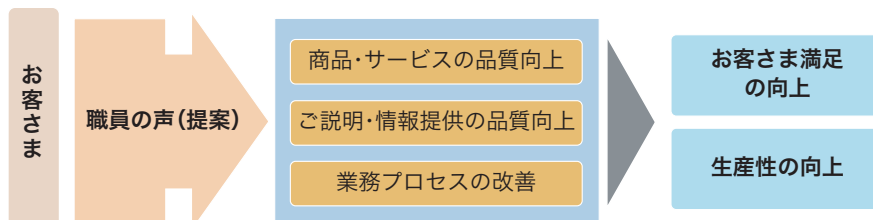


社内の声から

品質保証推進運動

平成19年12月より「品質保証推進運動」を実施しています。この運動は、お客さまに接する職員の声(提案)をもとに、全社で「お客さま満足の向上」と「生産性の向上」に向けて取組む活動です。「CSモニター」を支社・支部での「運動推進者」に任命したことにより、窓口・電話等を通じて直接お客さまの声に接する支社・支部の職員の声は、数多く本社担当部門に提言されました。

提案総数は4,751件にのぼり、順次、検討・実施を進めています。



CSモニター

「CSモニター」は日常、お客さまと接して感じた疑問点や気づき等を本社所管へ提案するとともに、お客さま満足の向上に関する本社からの各種情報を支社・支部へフィードバックする役割を担っています。また、CSモニター・セミナー(研修)を地域ブロックごとに開催し、お客さま満足の向上に関連する諸課題に対して、積極的な意見交換を行っています。セミナーで集約された「CSモニター」の声や専用データベースに収録された意見・提案は、各種業務やサービスの改善等、お客さま満足の向上に向けた取組みに活かされています。

the Voice CSモニター

神戸支社 出店 昌恵

今年でCSモニター3年目です。CSモニターとしての意見・提案内容がすぐ業務改善に反映されており、責任とやりがいを感じています。私の支部には窓口はなく、お客さまとの接点は電話のみです。電話での対応は、お客さまの顔が見えないため、何を要望され何がご不満なのか、常に気を付けて対応しています。先日、「長年保険に加入しているが、保険の内容が全然分からない」とご不満のお電話を受けました。できるだけ分かりやすく時間をかけてご説明したところ、ご理解いただき、お礼も言ってくれたことが心に残っています。今後もお客さま目線で感じることを会社に提案していきたいと思っています。



消費者啓発活動

社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)や日本消費者教育学会などとのコラボレーションによる学生向け啓発講座を実施しています。また、財団法人 消費者教育支援センターが実施した「第4回消費者教育教材資料表彰」の「実験実習部門」で優秀賞を受賞した「ライフサイクルゲーム」を活用し、金融教育の支援を行っています。このゲームは学校の授業や消費生活センターの講座等の補助教材として、生命保険をはじめとする金融商品や契約に関する知識が学べるように工夫されたゲーム教材です。平成20年度は、東京都消費生活総合センターにて啓発講座を実施するとともに、NPO法人CANVASに協賛し、子ども向けの「ワークショップコレクション2008」において、約200名の親子に参加していただきました。



■ワークショップコレクション2008
(慶應義塾大学にて)