

CS・品質向上への取り組み

SMFGでは、グループ各社が連携をとりながらCS(お客さま満足度)・品質の向上に取り組んでいます。定期的に「グループCS委員会」を開催し、グループ各社におけるCS推進施策や、お客さまの声の分析状況などの報告、審議を行い、グループ全体でのCS向上に努めています。

三井住友銀行では、お客さまの声や視点を業務や経営の改善に活かすため、平成18年4月に「品質管理部」を設置しました。品質管理部を中心にお客さまからお寄せいただいた声を分析し、更に会長および経営会議役員をメンバーとする「CS・品質向上委員会」で協議を行うなど、CS・品質の向上に向けて積極的に取り組んでいます。

また、より多くのお客さまからご意見をいただくために店頭や郵送でアンケートを実施したり、お客さまによりご満足いただけるサービスが提供できるように社員へのCS研修や教育を実施するなど、幅広い取り組みを行っています。

お客さまの声DB

営業店を中心に、お客さまからお寄せいただいた声を「お客さまの声DB」というデータベースに入力し、行内で共有を図っています。その上で、品質管理部より営業店の対応指導を行う他、全行的な対応策を講じるために分析の上で本店各部に対して改善提案を行っています。

また、本店各部も「お客さまの声DB」を分析し、商品・

サービスの改善を図るなど全行一丸となってお客さまの声を活用しています。

CS・品質向上委員会

頭取を委員長とする「CS・品質向上委員会」を定期的に開催し、お客さまからお寄せいただく声について、具体的な生の声、毎月の件数や増減といった概況に加え、分析結果や改善策についても経営陣が報告を受け、検討しています。

また「お客さま本位」の意識の更なる定着化を実現するため、具体的な事例に則してポイントをまとめた資料を作成のうえ行内で配布し、勉強会を行うなどの施策を実施し、その内容についても経営陣が報告を受け、検討しています。

更に、より幅広い観点で、お客さまの満足度の向上、商品・サービスの品質の向上を図るために、外部の有識者の方々をお招きして、アドバイスをいただいています。

■お客さまの声の活用状況

