

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お客さまの声の分析状況やCS推進施策などの報告・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積極的に活かす体制を構築することを狙いとして「品質管理部」を設置しています。お客さまからお寄せいただいた声の分析結果等をもとに、経営会議役員等で構成される「CS・品質向上委員会」で改善策の協議を行うなど、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・ご要望をいただくために、フリーダイヤルの設置や、店頭および郵送でのアンケート等を実施しています。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ほか、全行的な対応策を講じるために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」に入力された声を分析し、商品・サービスの改善につなげ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、具体的な内容、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検討しています。

また、各営業店で定期的に行っているCS勉強会など、「お客さま本位」の意識の更なる定着化を実現するための取り組みについてもCS・品質向上委員会に報告しています。

■お客さまの声の活用状況

