

会社概要・編集方針	2012年度ハイライト	トップコミットメント	金融機関として取り組むべき優先課題	優先課題: ケーススタディ	SMFGにおけるCSR
盤石な経営体制	CS・品質向上への取り組み	環境活動	社会貢献活動	人の尊重と人材活用	各種データ集

CS・品質向上への取り組み

基本的な考え方

CS・品質向上の考え方

当社では、「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する」ことを、経営理念の一つに掲げ、グループ会社が連携を取りながら、CS（お客さま満足度）・品質の向上に取り組んでいます。

推進体制

CS・品質向上の推進体制

当社では、グループの連携を推進する観点から、総務担当役員を委員長とする「グループCS委員会」を設置し、定期的を開催しています。委員会では、グループ会社におけるお客さまの声の状況やCS推進施策などについて意見交換を行い、グループ全体のCS・品質向上に努めています。

→ WEB CS・品質向上に向けたSMFG各社の取り組み
<http://www.smfg.co.jp/responsibility/cs/activities/>

主な取り組み

お客さまの声への対応～経営への活用～

三井住友銀行では、お客さまから営業店やフリーダイヤルにお寄せいただいたご意見・ご要望は、自行が行うCS調査やお客さまアンケートなどによるご意見・ご要望とともに、「お客さまの声DB」というデータベースに登録され、行内で広く共有されます。

登録されたお客さまの声に基づき、本店各部署は、営業店に対応を指導したり、個々の商品・サービスを見直したりするほか、全行的な対応策の検討におよぶ場合もあります。

三井住友銀行では、CS・品質向上に関する企画立案・体制整備等を行う部署として「品質管理部」を設置し、また、頭取を委員

長、全経営会議役員をメンバーとする → WEB 「CS・品質向上委員会」 (<http://www.smbc.co.jp/aboutus/responsibility/withconsumer/organization/cs/index.html>) を開催して、お客さまの声への行内横断的な対応を協議するなど、全行一丸となって、お客さまに一度ご満足いただけるサービスの提供に努めています。

具体的な事例

設置台付き拡大鏡

両手を空けた状態で利用可能な設置台付き拡大鏡を書記台にご用意しました。



スマートフォン向けアプリ「店舗・ATM検索」

スマートフォン向けアプリ「店舗・ATM検索」で、全国の三井住友銀行の店舗、ATM、@BANK、コンビニATMを簡単に検索できるようになりました。



その他の事例については当社Webサイトをご覧ください。

→ WEB 「お客さまの声」と具体的なご対応の例
<http://www.smbc.co.jp/cs/taiou/index.html>

●三井住友銀行のCS・品質向上への取り組み

