



## CS・品質向上への取り組み

### 当社の取り組み

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。

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推進施策などにつき意見交換を行い、グループ全体のCS・品質向上に努めています。

### 三井住友銀行の取り組み

三井住友銀行では、お客さまからお寄せいただいた声を、本店各部が分析し、商品・サービスの改善につなげたり、従業員の研修に取り入れるなど、お客さまの声を積極的に経営に活かす取り組みを行っています。

#### お客さまの声への対応

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、当行が行う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及ぶ場合もあります。

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、頭取を委員長とする「CS・品質向上委員会」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、お客さまに一層ご満足いただけるサービスの提供に努めています。

#### お客さま本位の徹底

三井住友銀行では、お客さま本位の営業姿勢を徹底するため、前掲経営理念とともに、「コンプライアンス・マニュアル」に「お客さま本位の徹底」として、具体的な行動原則を規定しています。また、集合研修や営業店での勉強会等を通じ、全従業員に対して、お客さま本位の意識の定着を図っています。研修や勉強会においては、お客さまから寄せられた具体的なご意見・ご要望を題材に取り入れ、実際の営業活動において、お客さま本位を実践できるように工夫しています。

こうした取り組みを通じ、当社は、グループ全体のCS・品質の向上を図り、お客さまから「最高の信頼」を得られる金融グループを目指していきます。

### ■三井住友銀行のCS・品質向上への取り組み

