



# 金融サービス業にふさわしい企業風土づくりを目指して

「メインバンク」というだけではなく、  
気持ちのこもった対応と心配りで、お客さまの心に“余韻が残る”銀行でありたい。



## 「好品質計画」をスタートしました。

仙台銀行では、平成17年4月から、お客さまの心に余韻が残るようなサービスを提供し、お客さまから支持されていく金融サービス業にふさわしい企業風土づくりを目指し、「好品質計画」を開始いたしました。

## 「好品質計画」とは？

「好品質計画」とは、「お客さま・株主さま・地域社会・職員」という4つのステークホルダーの満足向上を実現するため、全役職員が「新しい価値観・新しい思考様式・新しい行動」に取り組むことで、企業価値を高め、企業風土改革を実現していくことを目的としております。



「好」は、“お客さま・株主さま・地域社会”から、仙台銀行をもっと好きになっていただけるような新しい施策を講じていこうという思いを込めております。

「品質」は、形のある商品を持たない銀行のようなサービス業において、「私たちの対応力こそが品質である」という考えに立ち、接客力だけでなく、サービス力や提案力等を向上し、仙台銀行の品質を高めていこうと考えたものです。

金融サービス業にふさわしい企業風土づくりを目指して

## 具体的な取り組み

### — 営業店のお客さまへの対応力を高めるために —

#### ●「お客さまアンケート」を実施いたしました。

平成17年3月1日～31日に実施いたしました「お客さまアンケート」により、窓口対応等の評価や改善要望等を提案いただきました。本アンケートを参考に、さらなる改善に向けて取り組んでまいります。本アンケートは昨年から開始しており、今後も継続して実施してまいります。



#### ●全職員が鏡を机上において執務しております。

机上の鏡で常に自分の表情を確認し、にこやかな対応を実践しております。電話対応時の対応力向上のために採用している企業も多く、当行においても営業店・本部で一斉に実施しております。



#### ●朝の開店時に、全職員が起立してお客さまをお迎えしております。

朝のさわやかな挨拶で、お客さまをお迎えし、ご来店いただいたことへの感謝の気持ちをお伝えしております。



#### ●窓口ネームプレートを設置いたしました。

窓口カウンターに担当者のネームプレートを設置しました。お客さまに第一線で接する担当者として、一層の責任感と信頼感を高め、対応力の向上を図ってまいります。



### — 本部による営業店バックアップ体制を強化するために —

#### ◆「本部対応力アンケート」を実施いたしました。

営業店職員を対象に、本部各部での対応力等をアンケート調査いたしました。本アンケートを参考に本部職員に対して、営業店バックアップに向けた意識づけを徹底いたします。

#### ◆営業店の営業時間内における来客・会議を削減しております。

営業時間である9:00～15:00の間、本部における来客や会議を削減し、本部職員の離席時間を減らしております。これにより営業店からの問い合わせに対して、スピーディーかつスムーズに対応するようにしております。

#### ◆本部から営業店への電話連絡方法を見直しました。

営業時間である9:00～15:00の間、本部から営業店への連絡方法を見直し、営業店がお客さまへの対応に集中できるようにしております。

①上記時間は、FAX・Eメールを使用し、通話時間を削減しております。

②電話連絡の時間帯を原則16時以降といたします。

#### ◆改善ホットラインを新設いたしました。

業務運営や本部対応をはじめとする、営業店からのあらゆる意見・改善アイデアを受付ける担当窓口を設けました。意見・アイデア等は、本部・営業店職員で構成される「企業風土改革会議」で協議し具体化していきます。

#### ◆本部・営業店の意見交換会を実施いたします。

改善ホットラインへの意見をはじめとした営業店の様々な要請に対応するため、本部職員が営業店に訪問し活発に意見交換を行います。