

平成 23 年 3 月 1 日

各 位

株式会社 西 京 銀 行
取締役頭取 平岡 英雄

『第 2 回 C S プレゼン大会』開催のお知らせ
～ 「お客様満足度の追求」を目指した“お客さま目線”の取組み ～
－ 自分が取引したい西京銀行を作ろう！！－

当行は、C S 活動の更なるレベルアップを目的に、『第 2 回 C S プレゼン大会』を開催いたしますのでお知らせします。

当行では、昨年 4 月よりお客さまに一番近い営業店発案の C S 活動「+α 運動」（注 1）を実施しており、今回、“自分が取引したい西京銀行を作ろう”をテーマとした「+α 運動第 2 弾」の最終報告会（※）を実施いたします。

※昨年 11 月に「+α 運動第 2 弾」の中間報告会を実施しております。【H22. 11. 1 公表】

『C S プレゼン大会』は、各グループの取組みをハード面（店作り）・ソフト面（行動）の両面から審査し、大会前に実態調査を行いその評価も審査結果に反映させるなど、“取組内容（実態）”を重視しております。

当行では、中期経営計画『すべてのお客様のために、地域のために』の主要テーマである「経営品質の向上」に向けた取組みを積極的に行っております。これからもお客さま目線で業務をとらえ、“お客さまのお役に立つ銀行”作りに努めてまいります。

（注 1）「+α 運動」とは、“お客さまにご満足いただき、西京銀行ファンを増やすこと”を目的とした営業店発案の C S 活動

- ◇第 1 弾テーマ（H22/4 ～ H22/6）： 「C S に効果的なロビー作り」
- ◇第 2 弾テーマ（H22/7 ～ H23/3）： 「自分が取引したい西京銀行を作ろう」

（注 2）西京銀行の本支店を全 9 グループに区分

（広島 G、岩国 G、下松 G、周南 G、山口 G、宇部 G、山陰 G、下関 G、北九州 G）

◆本件に関するお問い合わせ

西京銀行 総合企画部（担当：藤井）

TEL 0834-22-7669

『第2回CSプレゼン大会』概要

◇『第2回CSプレゼン大会』概要

① 開催日	: 平成23年3月9日(水) 13:00 ~ 16:30
② 場所	: 本店5階講堂
③ 内容	: 「+α運動第2弾」CS活動の最終報告 ※各グループから1チームずつ出場(全9チーム)
④ 審査方法	: 投票審査
⑤ 審査員	: 約60名 頭取を含む役員、本部各部長、指導チームメンバー 出場チーム所属長、出場チームメンバー
⑥ 審査基準	: ハード面(店作り)・・・ATMコーナー、ロビーの充実等 ソフト面(行動)・・・接客、提案力等

◇各グループの取組み(例)

グループ名	ハード面	ソフト面
広島グループ	・ロビー展の開催 ・ポスター、チラシの貼付方法 等	・ブロック内勉強会の開催 ・お礼の手紙の活用 等
岩国グループ	・ポスター、チラシの貼付方法	・ロビーマネージャーの配置 ・ブロック内会議の開催 等
下松グループ	・お客さま目線のロビー作り	・名刺の有効活用 ・ロビーマネージャーの配置 等
周南グループ	・絵本コーナーの設置 ・店周の花壇作り 等	・年金振込日のサービス強化 ・ブロック内勉強会の開催 等
山口グループ	・パンフレット等の備置方法 ・店周の花壇作り 等	・待ち時間対策 ・ブロック内勉強会の開催 等
宇部グループ	・子供も楽しめるロビー作り	・お礼の手紙の活用 ・訪問先アンケートの実施 等
山陰グループ	・季節感を感じるロビー作り ・店周の花壇作り 等	・「萩ものしり博士検定」受験 ・年金振込先の全先訪問 等
下関グループ	・ポスター、チラシの貼付方法 ・職員プロフィールの展示 等	・名刺の有効活用 ・ブロック内勉強会の開催 等
北九州グループ	・ロビー展の開催 ・お客さま目線のロビー作り	・感謝記念日の設定 ・「ホスピタリティ検定」受験 等

※『第1回CSプレゼン大会』(H22.11.4開催)結果

第1位: 北九州グループ、第2位: 山陰グループ、第3位: 広島グループ

以上