

平成 23 年 8 月 31 日

各 位

株式会社 西 京 銀 行
取締役頭取 平岡 英雄

『第 3 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 ～
－ TEAM西京で、周りに感動を与えよう！！－

当行は、C S 活動の更なるレベルアップを目的に、『第 3 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、“TEAM西京で、周りに感動を与えよう！！”をテーマとした「+ α 運動第 3 弾」の中間報告会を実施いたします。

『C S プレゼン大会』は、各グループの取組みを「待ち時間の短縮」と「より良い金融情報サービスの提供」の 2 点から審査し、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3回CSプレゼン大会』概要

- ① 開催日 : 平成23年9月7日(水) 13:00 ~ 16:30
- ② 場所 : 本店5階講堂
- ③ 内容 : 「+α運動第3弾」CS活動中間報告
 ※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
 外部審査員3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 : ①待ち時間の短縮 23
 一体感待ち時間の短縮と実際に掛かった待ち時間の短縮—
 ②より良い金融情報サービスの提供
 —お客さまのニーズを的確に把握し、お客さまにとって有益で必要な情報をご提供—
 以上2点について、“今の自分たちに何ができるのか”考え、有効な取組みをしているか

◇各グループの取組み(例)

広島グループ	・ロビーレイアウトの見直し ・事務処置の見直し 等	・商品早分かりキットの作成 ・パンフレットファイルの作成 等
岩国グループ	・番号札の新設 ・繁忙日カレンダーの活用 等	・オススメ商品カタログの作成 ・店内会議の開催 等
下松グループ	・繁忙日カレンダーの作成 等	・ATM MAPの作成 ・自主勉強会の実施 等
周南グループ	・パンフレットの作成 ・年金の手紙作成 等	・パンフレット作成 ・店内掲示板の活用 等
山口グループ	・繁忙日カレンダーの作成 等	・店内勉強会(金融商品に関して) ・マナー研修の開催 等
宇部グループ	・繁忙日カレンダーの作成 ・繁忙日の窓口増設 等	・1630活動の実施 等
山陰グループ	・時間を感じさせない空間作り 等	・質の高いトスアップを行うしくみ作り 等
下関グループ	・ロビーマネージャーの配置 ・窓口の増設 等	・番号札の活用 ・ブロック内勉強会の開催 等
北九州グループ	・繁忙日カレンダーの作成 等	・店内勉強会の実施 ・一声運動の実施 等

※『第1回CSプレゼン大会』 第1位:北九州G、第2位:山陰G、第3位:広島G

※『第2回CSプレゼン大会』 第1位:北九州G、第2位:広島G、第3位:山陰G

以上