

顧客満足度向上をめざし「窓口対応コンクール」を開催

～ 役職員250名が参加 ～

大阪シティ信用金庫（本店 大阪市、理事長 高橋知史）は11月9日（土）、令和元年度「窓口対応コンクール」を開催しました。本コンクールは、お客さまのニーズや情報を収集し、コミュニケーション力を駆使した提案を行うなど、窓口対応の総合的なスキル向上を目的に毎年開催しています。

今年度も、全営業店参加による予選を勝ち抜いた8チーム・16名が出場し、顧客対応力やセールス力を競いました。審査の結果、親しみやすい対応と笑顔でお客さまのニーズに沿った資産形成を提案した阿倍野支店が優勝し、東淀川支店が準優勝となりました。優勝した阿倍野支店は令和2年1月25日（土）に開催される大阪府信用金庫協会主催の「第20回窓口対応ロールプレイング大会」に当金庫を代表して出場します。

当金庫は、今後とも「信頼で地域とつながる」のスローガンのもと、お客さまに愛され、共に課題を解決していく金融機関をめざし、窓口対応のさらなる向上に努めてまいります。

記

1. 日 時： 令和元年11月9日（土） 9時～11時10分
2. 会 場： 本店2階大ホール
3. 参加者数： 250名
4. 実施要領： (1) 出 場 者 … 各チーム2名（テラー役、後方事務役）
(2) 演技方法 … 設例に基づき、出場者2名が顧客役を相手にロールプレイングを行う。
(3) 演技時間 … 約10分
5. 出場店舗： 8チーム（全営業店を8ブロックに分けて実施した予選で選抜）
6. 表彰店舗： 優 勝 阿倍野支店
準優勝 東淀川支店



会場の様子



優勝した職員の演技

以 上



本件はSDGs（持続可能な開発目標）の考えに基づいた取り組みのうち、右記の目標に寄与するものです。

