

接客スキルの向上をめざし「窓口対応コンクール」を開催 ～役職員300名が熱心に見学～

大阪シティ信用金庫（本店 大阪市、理事長 河村正雄）は10月15日（土）、平成28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、お客さまのニーズに対応し、顧客満足度を高めるための窓口対応スキルの向上を目的として毎年開催しており、今年度は、91店舗参加による予選を勝ち抜いた11店舗・22名が出場しました。

取引先のなかで大きな割合を占める中高年層に対する対面取引の重要性は高く、役職員300名は熱心に演技を見学しました。

審査の結果、お客さまのニーズに合った好感度の高い提案セールスと後方事務役との的確な連携を披露した本店営業部が優勝、北山本出張所が準優勝となりました。

優勝した本店営業部は、11月12日（土）に開催される大阪府信用金庫協会主催の「第17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。

今後とも「信頼で地域とつながる」のスローガンのもと、お客さまに愛される金融機関を目指し、窓口対応のさらなる向上に努めます。

記

1. 日 時：平成28年10月15日（土） 9時～12時
2. 会 場：本店2階大ホール
3. 見学者数：300名
4. 実施要領：
 - ①出 場 者 … 各店舗2名（テラー役、後方事務役）
 - ②演技方法 … 出場者2名が顧客役を相手に、設例に基づきロールプレイングを行う。
 - ③演技時間 … 約10分
 - ④設 例 … 定期積金の満期解約に女性（顧客役）が来店
5. 出場店舗：11店舗（91店舗を11ブロックに分けて実施した予選で選抜）
6. 表彰店舗：優勝 本店営業部、準優勝 北山本出張所



会場の様子



優勝した職員の演技

以 上