

お客さま目線の対応をめざし「窓口対応コンクール」を開催

～ 役職員300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23日（祝）、平成30年度「窓口対応コンクール」を、本店2階大ホールで開催しました。

今年度も、全営業店による予選を勝ち抜いた9チーム・18名が出場し、情報収集力やセールス力を競い、参加した役職員300名は熱心に演技を見学しました。本コンクールは、お客さまの課題を解決し、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、平成8年から毎年開催しています。

審査の結果、わかりやすい説明とお客さまのニーズに合わせた資産形成を提案した大東北支店・大東支店連合チームが優勝、準優勝は総合評価が同点となった本店営業部、初芝支店の2チームとなりました。優勝チームは、平成31年1月26日（土）に開催される大阪府信用金庫協会主催の「第19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、お客さまのニーズをしっかりとつかみ、それにお応えすることで「金融サービスの向上」を図り、「課題解決 No.1 金庫」の実現に取り組んでまいります。

記

1. 日 時 : 平成30年11月23日（祝） 9時～11時40分
2. 会 場 : 本店2階大ホール
3. 出場チーム : 9チーム（全営業店を9ブロックに分けて実施した予選で選抜）
4. 表 彰 : 優勝 大東北支店・大東支店連合チーム
準優勝 本店営業部
初芝支店
5. 参加者数 : 300名
6. 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 … 出場者2名が顧客役を相手に、設例に基づき窓口対応のロールプレイングを行う。
③演技時間 … 約10分
④設 例 … 通帳記帳のために女性（顧客役）が来店



会場の様子



優勝した職員の演技

以上