

平成 15 年 12 月 1 日

各 位

株式会社 りそな銀行

「CSアドバイザー養成研修制度」の開始について

りそなグループのりそな銀行（社長 野村 正朗）は、「銀行業から金融サービス業への進化」を経営の目指す姿のひとつに掲げています。サービス業の原点に立ち返り、「好感度 No.1 銀行」を目指しています。このたび、その一環として顧客対応サービスの向上を図るため、「CSアドバイザー養成研修」を開始いたしました。

これは、顧客対応サービスについて意識の高い社員に、他業種の考える顧客サービスを学び自ら実地体験することにより銀行業の枠を超えた顧客サービス提供を追求できる人材を養成していくことを目指すものです。研修後は、銀行の「CSアドバイザー」として、顧客サービス向上のため、社員教育に従事する予定です。

第 1 回研修については、株式会社ユー・エス・ジェイ（社長 佐々木 伸）様のご協力により、ユニバーサル・スタジオ・ジャパンにおいて、顧客サービスの実地研修を実施いたします。

CSアドバイザー養成研修制度の概要は以下の通りです。

< 概要 >

名称	CSアドバイザー養成研修
第 1 回研修概要	ユニバーサル・スタジオ・ジャパンにおける実地研修
研修の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>各部門におけるゲストサービス体験</li> <li>・各部門において現場勤務を体験および個別コーチング研修</li> <li>CSアドバイザーとしての行動計画検討</li> <li>・USJのトレーニングクラス体験</li> <li>・CSアドバイザーとしての役割を整理、営業店指導準備</li> </ul>
研修開始日	平成 15 年 12 月 1 日（月）
募集人員	若干名
募集方法	人材公募制（ポストチャレンジ）を利用して、りそな銀行・埼玉りそな銀行全社員から意欲ある社員を幅広く募集します。
研修後活動	りそな銀行の東西営業推進部に配属し、CSアドバイザーとして支店の顧客サービス指導に従事します。

以 上