

平成 16 年 1 月 13 日

各 位

株式会社 埼玉りそな銀行

### 「ロビーアドバイザー制度」の導入について

りそなグループの埼玉りそな銀行（社長 利根 忠博）は、地元金融機関として、地域に密着した営業、お客様第一主義を徹底し、店頭におけるお客様の満足度を一層向上させるべく、本年 1 月下旬より、「ロビーアドバイザー制度」を導入いたします。

本制度は、経験豊富なロビーアドバイザーが、定期的に営業店を訪問し、お客様の目線で、ロビースタッフのお客様対応等をチェックし、問題点の抽出と改善に向けた実地指導・教育を行うものです。

本制度は、昨年 7 月より導入いたしました「CSアドバイザー制度」の一環で、CSアドバイザーが、テラー（窓口担当者）を中心とした店頭サービス業務全般についてのチェックを行うのに対し、ロビーアドバイザーは、特にロビースタッフによるお客様対応のチェックを担当いたします。

ご来店されるお客様のご用件は、資産運用やローンのご相談等、“じっくりお話しをお伺いすべきもの”や、公共料金の納付、振込、通帳の記帳・繰越といった“スピーディな対応が求められるもの”等、様々です。一方、ご来店されるお客様の状況につきましても、お昼休みを利用されてのご来店であったり、お買い物途中のご来店であったりと、様々です。ご来店されたお客様のご用件や状況を、スピーディーかつ的確に把握し、ご用件等に応じた窓口・自動機へのご案内、お申込書等のご記入方法や自動機の操作方法のご案内等、窓口社員と連携したロビースタッフの対応が、お客様の第一印象を大きく左右し、店頭におけるお客様の満足度を高めていく上で、非常に重要な役割を担っていると考えております。

ロビーアドバイザーには、現役ロビースタッフより、経験と知識が豊富な人材を登用いたしました。同アドバイザーが専任スタッフとして、営業店を定期的に訪問することによって、継続的なチェック・フォローの仕組みを定着させ、ロビーアドバイザーが長年にわたる実地経験を通じて得た、お客様対応、気配り・心遣い等のノウハウ・知識を、全ての営業店のロビースタッフに継承してまいります。

今後とも、リテール分野における様々なノウハウを、全ての営業店で共有化できる仕組みを構築し、お客様とのリレーションシップを大切にしながら、お客様の目線でサービスをご提供する「真の金融サービス業」への転換、「好感度 No. 1 銀行」を目指してまいります。

#### （主なチェック項目）

- ・ご来店されたお客様に対する基本対応（挨拶、言葉使い、身だしなみ等）
- ・お客様のご用件に応じた、窓口、自動機へのご案内
- ・自動機の操作方法、お申込書等のご記入方法のご案内
- ・ニーズに応じた商品のご案内（社員との連携）
- ・営業店の周り・店頭の美化、整備状況

以上