

平成 16 年 1 月 16 日

各 位

株式会社 埼玉りそな銀行

お客様の「待ち時間ゼロ」を目指す取組みについて

りそなグループの埼玉りそな銀行（社長 利根 忠博）は、平成 16 年 1 月 19 日（月）より、お客様の「待ち時間」¹「ゼロ」を目指す取組みを開始いたします。

¹「待ち時間」とは、本来、お客様がご来店されてから、お帰りいただくまでの時間ですが、今回の取組みは、お客様が受付カードをお取りになってから窓口で受付するまでの時間の「ゼロ」を目指していきます。

日々、多くのお客様から様々なご意見が寄せられており、中でも待ち時間の改善について特に多くのご意見をいただいております。

こうした状況を踏まえ、当社では、店頭におけるお客様の満足度の更なる向上と、営業力強化に向けた業務効率化を目的として、昨年 4 月、「店頭運営革新計画」²を策定し、同計画において、お客様の待ち時間短縮を重要なテーマと位置付け、積極的に取組んでおり、着実に成果をあげております。

今般の取組みは、サービス業の原点に立ち返り、お客様からのご要望が最も多い“待ち時間”に正面から取組み、地元金融機関として、地域に密着した営業、お客様第一主義を一層徹底すべく、全社一丸となって、お客様の「待ち時間ゼロ」を目指すものです。全ての従業員が「待ち時間ゼロ」を意識し、それぞれの地域特性に応じた独自の工夫を行い、併せて、本部がそのバックアップを行ってまいります。

² 以下のような取組みにより、店頭最優先の営業体制の構築に取り組んでいます。

- ・ 効率的な執務環境の整備徹底
- ・ 営業店におけるチーム制運営の徹底（チーム制：営業店の社員等が窓口、預金、振込といった複数の業務に精通することによって、業務の繁閑に合わせ、各業務への担当配置を柔軟にシフトし、スピーディな事務処理を可能とするもの）
- ・ 担い手の変革の推進（スタッフへのシフト等、コスト・業務に応じた役割分担の明確化等）
- ・ 事務の簡素化推進
- ・ 事務処理のセンター集中（センター集中対象業務の拡大・活用推進）
- ・ 通帳繰越機等、サービス向上・スピードアップに繋がるハード面の整備

なお、平成 15 年 7 月 30 日付リリース「CSアドバイザー制度の導入」、平成 16 年 1 月 13 日付リリース「ロビーアドバイザー制度の導入」は、店頭運営革新計画の一環です。

今後とも、お客様のご意見を大切にし、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。

以上