

お客さまとの対話

セブン銀行は、「セブン-イレブンにATMがあったらいいのに」というお客さまのご要望をきっかけに誕生した銀行です。そのため、お客さまの声を何より大切なものとして積極的に耳を傾け、サービスの改善や創出に活かしています。

お客さまの声を改善に活かす体制作り

セブン銀行は、お客さま窓口として「ATMコールセンター」と「テレホンセンター」を東京・大阪の2カ所にそれぞれ設置しています。ATMコールセンターは、ATMの操作方法やサービスの内容などATM備付けのインターホンからのお問合せに24時間対応し、テレホンセンターは、口座開設や住所変更の手続きなど、セブン銀行口座に関するお問合せを電話で受付けています。

これら2つのセンターを統括しているのがお客さまサービス部です。「BEST FOR YOU(お客さまに最善を尽くす)」を部門のスローガンに掲げ、年間で74万件以上寄せられるお客さまの声を集約するとともに、その内容を関連部門や経営層に適宜伝達し、サービス改善につなげています。

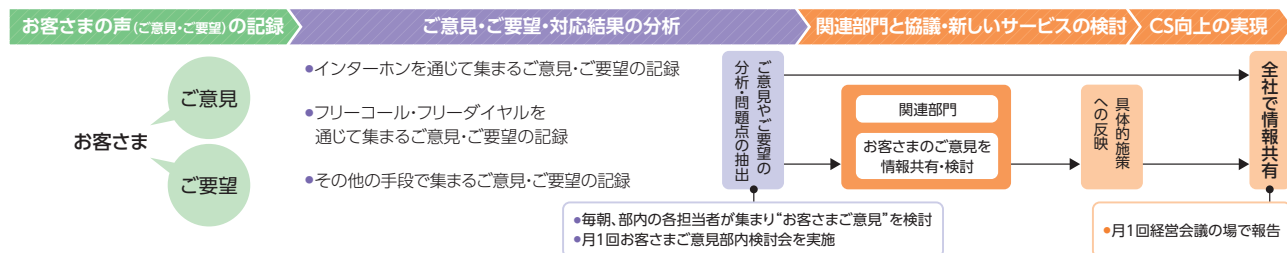
また、2011年3月からは多様化するお客さまのニーズにお応えするために「ATMコールセンター」「テレホンセンター」ともに英語で応答できる体制を整えました。

| | |
|---|---|
| <p>ATMコールセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ATM操作などのお問合せ ●ATMの障害対応 ●ATMの運用・監視など | <p>テレホンセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> ●セブン銀行口座に関する各種手続き ●リモートバンキングの操作サポート ●その他お問合せ |
|---|---|

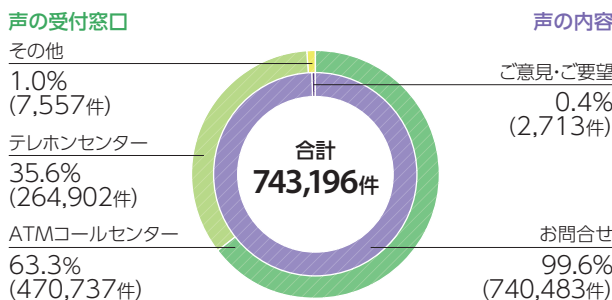
お客さまの声を活かした改善例

| | |
|--------------------------|--------------------|
| 「ATMが停止したが、いつ復旧するかわからない」 | 画面に係員の到着予定時刻を表示 |
| 「現金が出ます」というアナウンスはやめてほしい」 | 「お取り忘れにご注意ください」に変更 |
| 「テレホンセンターに電話したが自動音声長い」 | 自動音声を35秒から18秒に短縮 |

お客さまから寄せられた声の反映フロー



お客さまの声の内訳(2010年4月～2011年3月)



お客さま満足(CS)向上を目指した取り組み

お客さまサービス部では、お客さま満足(CS)の向上を目指して、さまざまな取り組みを推進しています。

ATMコールセンターとテレホンセンターのオペレーターを対象とした各種研修プログラムを設けるほか、社内コンテストを定期的に開催。第三者の評価が受けられる外部コンテストにも積極的に参加し、スキルの向上と共有を進めています。また、お客さまからの評価をもとに対応品質の向上を図るべく定期的にお客さま満足度調査を実施しています。

これらの取り組みを通じて、お客さまの視点で自律的に考えて行動できる人材の育成に取り組んでいます。

パートナー企業との連携

24時間365日休むことなく稼働し続けるATMネットワーク、
そしてお客さまに満足いただけるサービスは、パートナー企業なしには実現しません。
セブン銀行では、パートナー企業とともに成長していくために、
緊密な連携のもとで協力体制の構築やスキルの共有を図っています。

安全かつ効率的な警送・警備に向けて

セブン銀行では、ATMを安心してご利用いただけるよう、一般的な故障対応から紙幣交換、機械警備まで、ATMの現場サポートを、パートナーである警備会社と協働して行っています。

パートナー企業では、現金切れでATMサービスが停止することがないように、ATMの利用状況を1台ごとに分析し、利用パターンに応じて現金補充のタイミングを設定。ATMの整備・点検や現金回収などによる停止時間を必要最小限に抑えています。また、警送・警備センターが24時間体制で監視し続け、突然のトラブルにも素早く対応しています。



24時間体制でATMの安定稼働をサポート

高品質なサービスの提供に向けた パートナー企業との協力

セブン銀行がお客さまに満足いただけるサービスを提供し続けていくためには、パートナー企業にも高いサービス品質を実現していただく必要があります。

そこで、パートナーの警備会社の教育担当が集まる会議にセブン銀行のお客さまサービス部も参加し、CS向上への取り組みや対応事例、調査結果などを共有しています。また、ATMのトラブル時対応の共有を目的としたロールプレイング大会を開催するほか、運用・保守担当者との交流会を開催し、知識を深めるとともに、セブン銀行のCSをより理解していただくなど、スキルの共有を図っています。



パートナー企業との勉強会

Highlight in 2010

パートナー企業を対象とした感謝状制度・褒賞制度

セブン銀行では、パートナー企業に向けた感謝状制度を設けています。この制度は、パートナー企業の日頃の尽力に感謝し、優秀な成績を残した方に対して、毎年2回、感謝状を贈呈するものです。2010年度上半期の感謝状授与式は2010年10月に開催され、45の個人・部署に表彰状が贈られました。

また、パートナー企業のオペレーターが活躍しているATMコールセンターでは、2006年度から褒賞制度を設置。毎月、オペレーターから寄せられる事例報告や意見・提案のうち、優れた内容を選出、表彰しています。



2010年度上半期 感謝状授与式