

「クオリティウィーク」の実施について

ふくおかフィナンシャルグループ（取締役会長兼社長 谷 正明）は、日頃のお客さまのご愛顧に感謝するとともに、CSR活動の一環として、下記の日程で、「クオリティウィーク」を実施し、グループを挙げてサービス品質とお客さま満足度の向上に取り組みます。

1. 取組み期間:平成20年8月11日(月)～8月22日(金) 2週間

2. 主な取組み内容

(1) 各営業店の支店長によるCSモニタリング

期間中は各営業店の支店長がお客様の目線で応対等のサービス品質をモニタリングし、お客様の声をサービス品質向上に活かしてまいります。

(2) サービス介助勉強会の開催

おもてなしの心を育み、すべてのお客様に安心してご利用いただける銀行を目指し、FFGグループ全店でサービス介助の基礎知識を習得する勉強会を行います。

上記のほか、期間中はFFG全店で営業店独自のCS向上策に取り組み、お客様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。

サービス介助店内勉強会の様子

店内で車椅子操作



白内障ゴーグルを付けて帳票記入



- 現在までにFFGグループ約1,000名の行員がサービス介助セミナーを受講いたしました。
- FFGグループの福岡銀行では、162名(平成20年3月末現在)のサービス介助士2級資格保有者が誕生し、全店に有資格者を配置いたしました。

サービス介助士とは

ご高齢の方やお身体の不自由な方への歩行介助や、車椅子操作等のサポートを適切に行うための知識・技術習得者に付与される資格で、日本ケアフィットサービス協会が認定します。

本件に関する問い合わせ
FFGクオリティ統括部 担当/藤井・花田
TEL:092-723-2651