

「コミュニティ・バンク」がめざす経営姿勢

1. 時代の潮流変化を先取りする
2. **顧客志向の経営姿勢を追求する**
3. リレーションシップ・インパクトを実践する
4. 顧客との信頼関係構築のために、モチベーションの高い職場風土をめざす
(ノルマ廃止・おせっかいバンカー)
5. みんなで寄ってたかってソーシャルな地域をめざす



京都信用金庫がめざす経営姿勢

- ① 「心豊かなコミュニティ」の実現に向け、金融サービスを通じて地域社会における「社会的紐帯」、人々の絆を育むことを基本理念とする。
- ② 機械にできることは極力 機械に任せ、職員は人にしかできない付加価値の高い仕事に専念する。
- ③ **お客様に評価していただくためには、他の金融機関と同じレベルの接客をしてはダメ。**
- ④ いつまでも、「いくら借りてくれるか。」ばかり考えている金融機関は嫌われる。お客様の事業や生活に「役に立つ金融機関」をめざす。
- ⑤ ありきたりの座学ではなく、金融のプロ育成に向けたユニークな「人づくり」に取り組む。
- ⑥ 「強い組織」は職員間のコミュニケーションから。

- ③ お客様に評価していただくためには、他の金融機関と同じレベルの接客をしてはダメ。

たとえば

全店オールローカウンター

店頭接客における三種の神器

ながらオペ

コンタクト履歴

くらしのマッチング掲示板

11



12

■ ながらオペの実践

「お客さまのことをもっと知ろう」とする風土が芽生える！

店舗全体で情報の共有化が進む！

お客さまに喜んでもらえて嬉しい！

「ながらオペ」…

お客さまとお話をしながら事務処理を進めること。

京信さんは私のことを気にかけてくれている!?



- 「ながらオペ」により、お客さまの趣味・家族構成・関心事にも話が及ぶ。
- ↓
- お話の内容を「コンタクト履歴」に登録する。
- ↓
- 前回ご来店時の話題に触れることで、お客さまの共感を呼ぶ。
- ↓
- お客さまと職員の親密度が一層向上する。

13

目次

「コミュニティ・バンク」がめざす経営姿勢

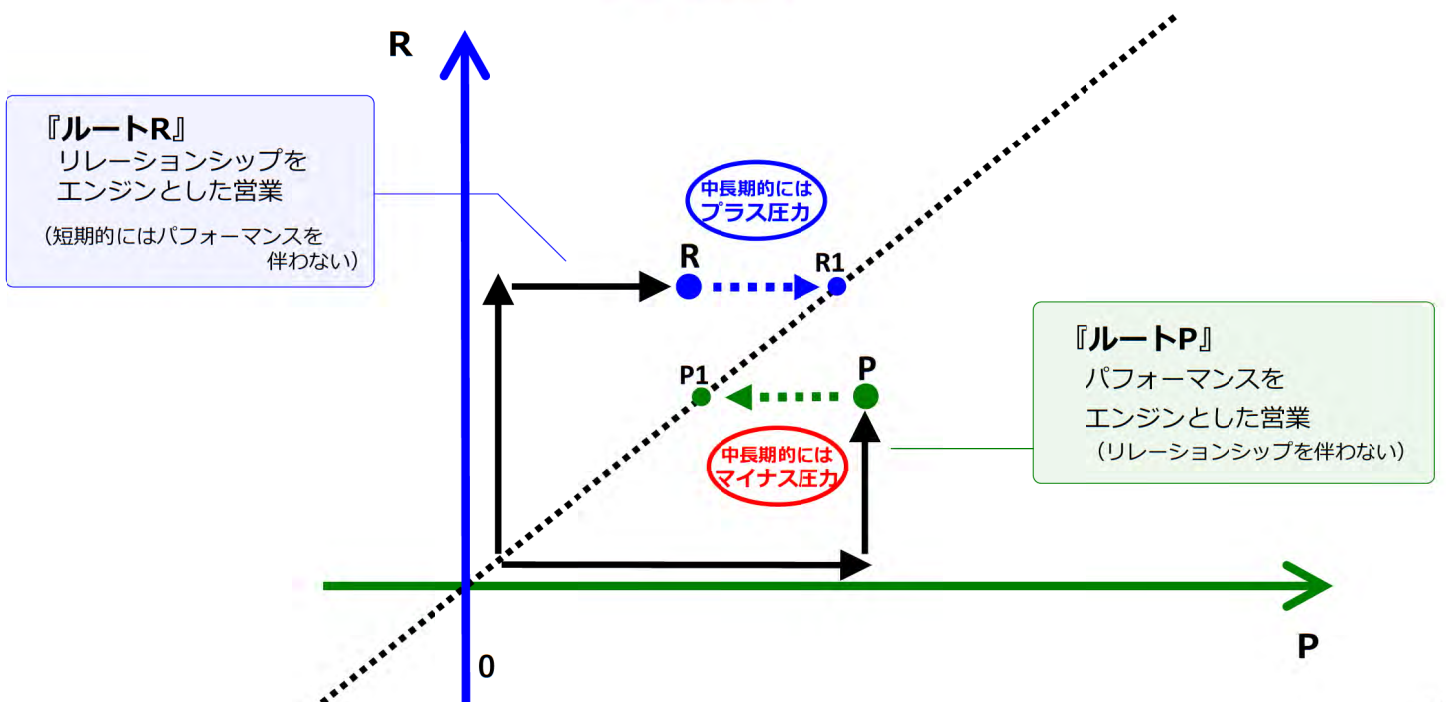
1. 時代の潮流変化を先取りする
2. 顧客志向の経営姿勢を追求する
3. リレーションシップ・インパクトを実践する
4. 顧客との信頼関係構築のために、モチベーションの高い職場風土をめざす（ノルマ廃止・おせっかいバンカー）
5. みんなで寄ってたかってソーシャルな地域をめざす

14

短期の利益 ⇔ 中長期的な顧客との信頼関係

15

2つの営業ルート



16