

# 顧客に満足と感動を

・伊勢重三

## 接客スキル向上へ研修

三JA

【三重・伊勢】JA

伊勢は9月中旬の2日間、CIS（顧客感動満足）研修を開いた。

同JAの支店窓口職員ら34人が参加した。窓口職員の接客スキルを高め、利用者の満足度を上げるだけでなく、感動してもらおうとするのが狙い。日本CIS認定協会から講師を招いて実施した。研修はロールプレー

イング形式で行った。参加した職員は、2人一組となり、テラー役



と利用者役を務めた。テラー役は、窓口に来店した利用者から情報を引き出し、ニーズに沿った適切な提案を行った。

ロールプレーイングの後には、講師がテラー役を講評した。基本的なビジネスマナーの他、好印象を与える日

ロールプレーイングを行う同JA職員

常会話や雑談、情報提供の方法についてアドバイスをした。同JAの担当職員は「利用者から選ばれる組織になるため、まずは相談相手として信頼を得ることが重要だ。今後も、この取り組みを継続し、顧客満足度を高めていきたい」と話していた。