

# 窓口利用に大満足

神奈川・JA相模原市

## 待ち時間短縮などで工夫

【神奈川・相模原】相模原市のJA相模原市中央支店は、窓口利用者の満足度の向上に取り組んでいる。待ち時間の短縮や来店予約制度などを導入。利用者から好評で、職員は気持ちに余裕を持って業務を行えるようになり、窓口での推進にも

積極的に取り組めるようになった。同支店はJA内でも特に来客数が多く、待ち時間の長さから苦情を受けることがあった。一方、職員は事務処理に追われ、推進機会を逃すことも多かった。改善に向け職員間で

アイデアを出し合い、職員側だけが確認できる待ち人数のモニターを利用者側からも見えるようにした。利用者が混雑状況を確認できるようにになり、待ち時間や人数が分からないことによるトラブルや苦情が減った。

来店予約制度も試験的に始めた。主に相続や代表者変更など時間を要する手続きは、事前予約を勧めるようにした。利用者は待ち時間なく案内を受けられ、職員は事前に書類を準備して臨める。利用者との信頼関係の構築や新たな提案もできるようになった。

昨年度はネットバンク開設125件の実績を積み上げた。4月の役員大会で、同支店の窓口担当4人のうち2人が「優良窓口等表彰」を受けた。同支店の柳田英一郎支店長は「良い推進は良い接客から。少しの工夫が、利用者と職員にウィンウィンの効果をもたらしている。アイデアを出し合って、一層親しまれる支店を目指したい」と話した。

利用者側から見えるように加工したモニター（神奈川県相模原市で）

