

お客さまの声を踏まえて実施した取り組み

2023年6月



城北信用金庫

トピックス

店舗設備関連



ATM・アプリ
関連



職員のスキル
アップ



アスリート活動



JOHOKU
ATHLETES
CLUB

企画



城北信用金庫

店舗設備関連

店舗のLED照明改修工事を行いました。

- 東尾久支店
- 戸田支店
- 太田窪支店
- 日暮里駅前支店
- 浅草橋支店

店舗にAEDの設置を行いました。

- 赤塚支店
- 青戸支店

店舗のロビーチェア、カウンターチェアの入替を行いました。

- 吾嬬町支店

店舗の応接テーブル及び椅子の入替を行いました。

- 峯新堀支店

店舗のロビー床張替を行いました。

- 谷塚支店
- 本店営業部

ATMコーナー床張替を行いました。

- 町屋支店三丁目出張所

店舗の空調設備の入替工事を行いました。

- 巢鴨支店
- 蕨支店芝出張所
- 西堀支店中浦和出張所
- 大宮支店
- 新田支店ハートアイランド出張所
- 宮城支店
- 上石神井支店
- 草加新田支店
- 東浅草支店
- 花畑支店神明出張所



ATM・アプリ関連

✿ATMによるICキャッシュカードの全自動式磁気不良対策（順次拡大中）

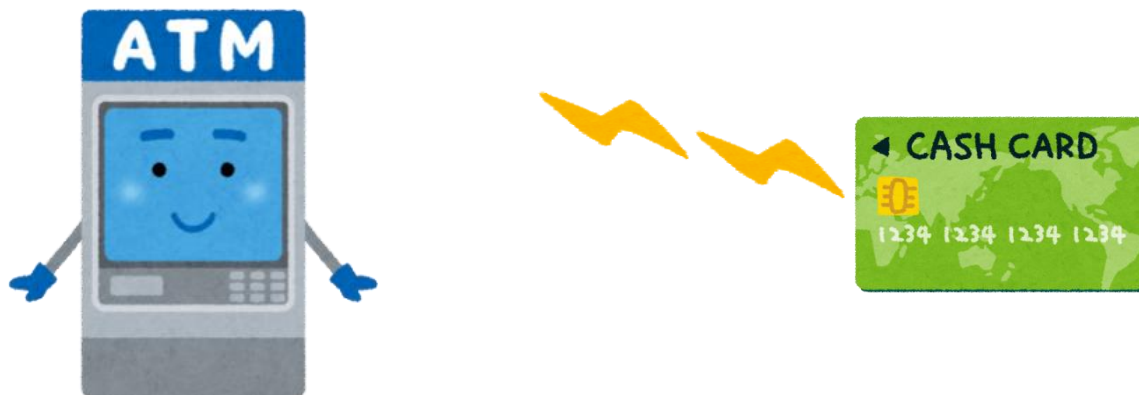
- ICキャッシュカードの磁気不良対策として、カードを再発行することなく異常箇所を自動的に修復するATMを設置しました。

✿城北アプリ

「城北アプリの利便性向上（パスワード省略期間が短い）」に対するご要望にお答えして、以下の機能改善を行いました。

- 城北アプリログイン時の認証パスワード省略期間延長

城北アプリにログインする際に入力する認証パスワードについて、省略できる期間を30日から60日に延長しました。



職員のスキルアップ

若手職員育成の取り組み

• 若手職員育成の取り組みとして、「新入職員研修」の他、待遇対応等のビジネスマナーのポイントを学ぶ「セールス対応力基本研修（対象：入庫1年目）」、営業担当者向けの研修として、営業の規律やマナー等を学ぶ「営業基本研修（対象：入庫1年目）」、実践を通してお取引先のビジネスをより理解する「事業先涉外実践研修（対象：入庫2年目～3年目）」、カスタマーとしての知識・能力を磨く「カスタマー養成プログラム（対象：入庫2年目～3年目）」、「テラーレベルアップ研修（対象：入庫3年目）」等を実施し、プログラムの集大成として、学んだ成果を披露するロールプレイング大会を開催しました。

また、認知症に対する正しい知識と理解を持ち、手助けについて学ぶ「認知症サポーター養成講座」を毎年実施し、2023年3月末時点で1,576名の職員が受講しております。



新入職員研修



職員のスキルアップ

🌸 お取引先の本業支援につなげるプログラム

- お取引先の表面的なニーズだけでなく、真のニーズを把握し、寄り添って対応するマインドと能力の向上を図る「プロモート・スタッフ人材育成プログラム（対象：入庫6年目～係長相当職のうち希望者）」を令和4年度から2年間実施しています。令和4年度は、お取引先の事業戦略において重要なマーケティングの基礎知識を習得する「マーケティング研修」やお取引先に対してのコンサルティングや事業性評価を活用した提案を学ぶ「事業性評価を活用した攻めのソリューション営業研修」等を実施しました。
- 多様化するお取引先のニーズや課題にお応えするため「ITパスポート」や「知的財産管理技能士」の取得を推奨しています。2023年3月末時点で「ITパスポート」取得者は70名、「知的財産管理技能士3級」取得者は127名おります。

ロールプレイング大会



アスリート活動

🌸 Johoku Athletes Club の活動

- 2022年4月6日（水）山田美諭が『荒川ロータリークラブ』にて講師を務めました。
- 2022年6月17日（金）山田美諭および鈴木沙織が『北区立西浮間小学校』にて講演会を行いました。
- 2022年9月28日（水）鈴木沙織が『東京中小企業家同友会荒川区・北区支部合同定例会』にて講師を務めました。
- 2022年11月17日（木）鈴木沙織が『オリンピックデーラン板橋大会』にて講師を務めました。
- 2022年11月29日（火）大村朱澄および鈴木沙織が『十文字学園女子大学』にて講師を務めました。
- 2022年12月2日（金）山田美諭が『赤羽西小学校』にて講演会を行いました。
- 2022年12月15日（木）久良知美帆および鈴木沙織が『足立区立宮城小学校』にて講演会を行いました。

当金庫では Johoku Athletes Club の活動を介して、スポーツが持つ社会的価値への理解を広め、より豊かな地域づくり・社会づくりに貢献していきたいと考えております。



城北信用金庫

企画

❁「お年玉キャンペーン」を実施いたしました（当金庫で年金をお受取いただいているお客さまを対象）

・2023年1月、当金庫で年金をお受取いただいているお客さまを対象に発行しております会報誌「城北さくら便り Vol.32」において、合計300名のお客さまにご希望の賞品が当たる抽選企画「お年玉キャンペーン」を昨年引き続き実施しました。はがき15,118通、アプリ1,206通の合計16,324通に上るご応募をいただきました。

❁「明治座貸切 特別公演」を開催いたしました。

・2023年3月14日（火）に当金庫主催の明治座特別公演を開催いたしました。前年まで新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止しており、実に4年ぶりの開催となり、1,230名のお客さまにご参加いただき、盛況のうちに終了しました。

お年玉キャンペーン



明治座



城北信用金庫

企画

🌸「インボイスセミナー」を実施いたしました。

・2023年2月16日（木）14時～17時

2023年10月から開始されるインボイス制度についてのセミナー。専門家を講師として招き、制度概要や中小事業者が検討すべき課題の周知、参加者の個別相談を行いました。

オンラインで実施し、33名のお客さまにご参加いただきました。

