

2019年4月11日

顧客感動満足度アップに向けた「CIS マイスター制度」創設について

京都中央信用金庫（理事長 白波瀬 誠）では、このたび、顧客コミュニケーション能力の強化およびコンサルティング能力の高い人材を育成するため、2019年4月より「CIS マイスター制度」を創設しましたので、下記のとおりお知らせ致します。

記

1. 制度概要

CIS とは、「顧客感動満足度【顧客：Customer、感動：Impressive、満足：Satisfaction】」

(1) 目的

顧客コミュニケーション能力の強化およびコンサルティング能力の高い人材を育成し、より一層お客さまを第一に考え、お客さまの立場に立ったご提案を行い、最高のお客さま満足度を実現することを目的とする。

(2) CIS マイスター養成課程

下記の養成課程を修了し、検定試験に合格した者をCIS マイスターとして認定する。

①接客マニュアル作成	同行訪問およびプロジェクト会議を通じて、当金庫独自の接客マニュアルやモデルトークを作成
②ロールプレイング研修 (受講者ならびに所属長等が参加)	基本マナーや雑談力、ヒアリング力を身につけ、効果的な自己紹介手法を習得し、ライフプランヒアリングを実施する 講師からマンツーマン指導を行う
③CIS マイスター検定試験	実践形式の実技検定により、習熟度を審査する
④CIS マイスター 表彰式・フォローアップ研修	合格者への表彰 各受講者の傾向や今後の課題についてフォローを実施

(3) 講師

- ・一般社団法人 日本CIS 認定協会
- ・株式会社 Merkur

2. 今後の予定

2019年4月5日発足をを行い、10月には資格取得予定（約7ヶ月間）
今後、毎年30名～40名程度養成する計画。

※C I Sマイスター発足会の様子



以上

☆本件に関するお問い合わせは、
京都中央信用金庫 On Your Side 事業部(TEL075-223-8385 FAX075-223-2563)
までお願い申し上げます。