お客さま

関連するトピックスとデータの中から一部を報告します。

お客さまに快適にご利用いただくための取り組み

より安全で安心、便利な商品・サービスを提供できるよう、
さまざまな取り組みを行っています。お客さまとのコミュニケーションを通じたCS向上活動では、
お客さまの声を商品・サービスの企画や改善に活かすよう努めています。

「お客さまの声」を実現する取り組み

31件

お客さまの声を反映して改善した件数
(2013年4月～2015年3月)

2013年4月に策定した「CS向上宣言」に基づき、お客さまから寄せられたさまざまなお問い合わせ、ご意見・ご要望などを貴重な「お客さまの声」として、業務改善や商品・サービスの企画・開発に反映する取り組みを進めています。

●オリコのCS向上宣言
(全社員が目指すべき方向性)

1. 出会いの“瞬間”を大切にし、お客さまの声に真摯に耳を傾けます
2. お客さまに真心を込めて、“笑顔・笑声(えごえ)”で応対します
3. より良い商品・サービスの提供を通じて、お客さまの“もっと”の声に応えていきます

※笑声(えごえ)は、笑顔が見えるような声という意味の造語です。

CS啓発ポスター

●「お客さまの声」に基づいた改善事例

これまでにお客さまの声を反映して改善した31件の内、3つの事例をご紹介します。
(2013年4月～2015年3月)

お客さまの声	改善結果
オリコカードセンターの音声ガイダンスを、もっと分かりやすくしてほしい。 オペレーターと話したいが、どの番号を選択すればいいか分からない。	オペレーター対応の有無など最適なお手続方法を選択しやすいように音声ガイダンスを改訂しました。
オートローン完済時の所有権解除について詳細を知りたい。 Webサイトでオートローンの所有権解除手続方法を確認できるようにしてほしい。	Webサイトで情報を探しやすいように「お客さまサポート」のページを改訂し、必要書類やお手続方法をご確認いただけるようにしました。
長期間使用していないクレジットカードについて、カードは手元に無く返却できないが、契約終了を証明する書面がほしい。	クレジットカード契約終了を証明する書面の発行基準を一部見直し、今後も明らかに売上が発生しない状態になっている場合は、カードをご返却いただかなくても契約終了通知を発行できるようにしました。

今後も、お客さまの声を起点としたCS向上活動に取り組んでいきます。

▶▶ 便利な金融サービスを、より確かな安全と安心のもとに提供し続けることで、お客さまの「かなえる」を後押しできる会社へ

CS意識の醸成

CSの基本的な考え方を理解するためのe研修のほか、DVD視聴や社員同士の意見交換など「気づき」を大切にしたCS研修を実施しています。今後も継続的な啓発を行い、社員一人ひとりが自らの業務で取り組むことができる具体的行動を考え、お客さま応対の品質を高めていくことを目指します。

お客さま情報の保護

利用目的を明示し、お客さまとの連絡やサービス提供のために必要な個人情報を取得・保有しています。保有する個人情報は、社内規程に則り適切に取り扱っています。また、より高いセキュリティレベルで保護・管理するため、個人情報の取り扱いに関する認定制度「Pマーク」を取得し、クレジットカードの国際セキュリティ基準「PCI DSS」準拠認証取得の拡充を進めています。

クレジットカードの安全性確保

不正検知システムの導入により、24時間365日体制でクレジットカード取引情報の監視を行っています。あらかじめ不正使用のパターンを分析し、もし不正が検知された場合はカードの利用を保留した上でご本人確認を行い、不正使用を未然に防止する対策を実施しています。
このほか、提携先とのデータ授受における情報暗号化や本人認証サービスの導入など、カード情報の取り扱いに関するセキュリティ対策に加え、今後はICカード化の拡大など、より安全性の高いサービスを提供していきます。

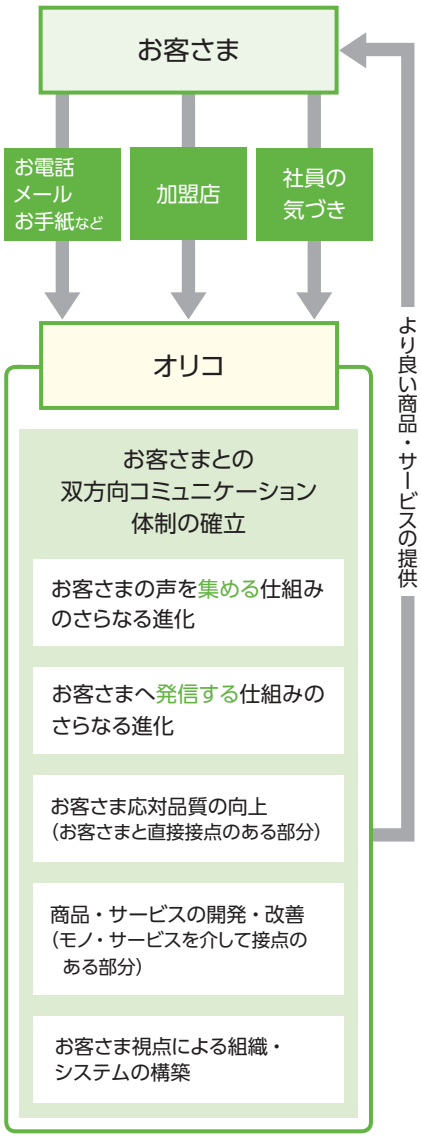
快適な申し込み環境の整備

どなたでもスムーズにご記入いただけるタブレットやパソコン端末の導入を拡大しています。社内モニターを募集し、端末の操作性や画面の見やすさなど実際にご利用いただくお客さまの目線から評価を行い、サービスの開発・改善につなげています。また、紙の申込書については、ユニバーサルデザインを取り入れたことで外部認証機関(一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会)から、見やすさ・分かりやすさ・伝わりやすさを評価する認証を取得しており、今後順次改訂を進めていきます。

知識の普及・啓発活動

クレジット債権管理士の上級資格であるクレカウンセラーは、クレジットに関する相談やカウンセリングにおけるエキスパートです。クレカウンセラー資格認定試験に合格した社員は、社内のアドバイザー的役割を果たすとともに、日本クレジット協会のクレカウンセラー講師派遣制度により、各地の消費生活センターや専門学校などに講師として派遣され、クレジットに関する正しい知識の普及・啓発に努めています。

社員による「クレジットカードの仕組みと賢い使い方」の講習会
(2014年10月岩手県久慈市消費生活センター)

CS向上活動推進体制

お客さまの声や潜在的な期待を、事業戦略への反映やお客さま応対品質の向上につなげていくために、全社横断的な組織体制を構築しています。CS向上委員会の下に課題ごとに検討部会を設置して、CS向上への取り組みを進めています。