

加盟店

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。

加盟店との公正で良好なパートナーシップ

お客さまに安全で安心な金融サービスを提供し続けるために、加盟店との取引に関する基準や考え方を明確にして、公正な取引を推進しています。

パートナーとして信頼関係を育み、お客さまニーズの実現による共存共栄を目指しています。

社員の財務分析力の研鑽

212人

「財務分析(実務者編)」修了社員数
(2015年3月末時点)

公正な取引の推進に必要な財務分析の手法を身に付け、業務に役立てるため、社員が自主的に選択する公募型の社内通信教育を実施しています。実際の決算書と分析ツールを用いて、決算書を読み解く実践力を培っています。



□ パートナーをよく知るための知識習得

公正で良好なパートナーシップを築くためには、消費者保護のためのより精度の高い加盟店管理や適正な与信判断のためだけでなく、加盟店が抱える課題にアドバイス・支援できる財務分析力が必要です。社員の財務分析力向上のために、「財務分析(実務者編)」を実施しています。研修の各節で理解度確認テストを行い、合格者のみが次の段階に進める、実践力を重視した形式です。これまでの参加者の内、2014年度は36人、累計212人が理解度テストに合格し、業務に役立てています。

□ 加盟店満足度調査※の実施

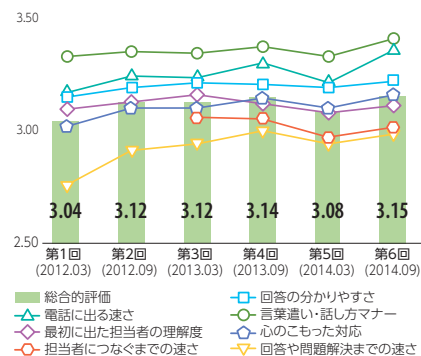
クレジットセンターで展開している電話対応品質向上の取り組み「S・S(スピード&スマイル)運動」で継続的に「改善・評価・検証するサイクル」を繰り返し、加盟店の声をお聴きする満足度調査を実施しています。いただいたご意見やご要望は経営層を含む関係者で共有し、各クレジットセンターで工夫しながら改善に取り組んでいます。

※加盟店満足度調査：全てのクレジットセンターの電話対応に関する7項目への満足度や要望事項について調査し、平均値を算出しています。2014年9月は約1,600社から回答をいただきました。この分析結果は、電話対応や体制の改善などにつなげていきます。



2011年度に集合型研修として開始。2013年度からは、より多くの社員が財務分析手法を習得できるよう、e研修を使った公募型通信教育で実施。

加盟店満足度評価推移(4ポイント制)



▶▶ 協働による価値創造と、その先のお客さまニーズの実現へ