

お客様対応の行動基本方針： 「カスタマーファースト」

私たちは、つねに「お客様第一主義：カスタマーファースト」を考え、当社との全ての接点において、お客様に良い体験を積み重ねていただくことで、より一層の満足と、信頼や支持をいただけるよう、役職員一人ひとりの資質の向上、商品・サービス・業務プロセスの品質改善に努めます。

1 お客様への接遇・応対（役職員一人ひとりの行動指針）

- ①私たちは、全員がお客様のお陰で働くことができるということを心に銘じます。
- ②私たちは、いついかなる時もお客様への心配りを最優先いたします。
- ③私たちは、いかなる時もお客様の非を責めることはいたしません。
- ④私たちは、お客様に対して決して失礼な言葉づかい、態度はいたしません。
- ⑤私たちは、つねに人格、人間性の研鑽に励み、品性、優しさ、温かみのある応対、親しみのある対話に努めます。
- ⑥私たちは、つねに知識、ノウハウの研鑽に励み、正確、迅速、丁寧な応対と判りやすい説明に努めます。
- ⑦私たちは、つねにお客様と真摯に向き合い、お客様の置かれた個々の状況の理解に努めます。
- ⑧私たちは、つねに誠実と公正を旨とし、お客様との約束は必ず守ります。

2 社内の業務運営（会社・組織としての行動指針）

- ①私たちは、社会とお客様のお陰で当社が存続できることを心に銘じます。
- ②私たちは、つねにお客様に最適な商品・サービスの提供に努め、お客様との共存共栄を目指します。
- ③私たちは、つねに安心して豊かなお客様のカードライフ実現にむけて、新たな商品・サービスの開発に努めます。
- ④私たちは、つねに合理化・効率化を追求し、商品・サービスの付加価値を高め、お客様への還元を目指してまいります。
- ⑤私たちは、つねにお客様の権利を保護する法律・規則・内部ルールを守り、そのための研鑽・実行・検証・改善努力を継続します。
- ⑥私たちは、つねに組織内での円滑なコミュニケーションを図り、社会、お客様に対して適切な情報を迅速に提供してまいります。
- ⑦私たちは、お客様からの「相談・要望・批判・叱責」をつねに謙虚に組織として受け止め、適切かつ迅速に対応してまいります。
- ⑧私たちは、お客様との接点における連続性を意識し、セクショナリズムに陥らず、必要な情報を社内で共有することで、組織としてお客様に対応いたします。このためフロント部門に限らずミドル・バック部門も、お客様最優先で考え行動いたします。
- ⑨私たちは、お客様第一主義を将来に亘って継承していくためにも、上司や先輩が率先して行動し、部下や後輩を指導してまいります。
- ⑩私たちは、一切の反社会的な業務を排除し、一方で社会貢献活動に注力いたします。