

平成 30 年度（第 5 回）

# サービス・ホスピタリティ・アワード

## 応募のご案内



Service & Hospitality  
Award



平成 29 年 12 月

サービス・ホスピタリティ・アワード審査委員会



公益社団法人企業情報化協会

後援 経済産業省



# 平成 30 年度（第 5 回）サービス・ホスピタリティ・アワード 応募のご案内

平成 30 年度サービス・ホスピタリティ・アワード 審査委員会

## 「サービス・ホスピタリティ・アワード(SHアワード)」とは

わが国の産業界ならびに行政機関などを対象に、平成 26 年 3 月に「サービス・ホスピタリティ・アワード」が制定されました。

サービス・ホスピタリティ・アワードは、IT 活用によるサービス・ホスピタリティへの取り組みにおける効果的ビジネスモデルの構築・促進を目的としています。

顧客サービスの改善、従業員意識の向上、収益性への貢献など、組織全体の戦略目標に沿った成果を挙げたという点で他社の模範となると認めうる企業、団体、機関に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与するものです。

わが国におけるサービス・ホスピタリティの向上に寄与すべく、受賞された企業・団体・機関の成果は、当協会を通じて広く社会に公表いたします。

## 1. サービス・ホスピタリティ・アワード 賞の種別

|                    |  |
|--------------------|--|
| <p><b>最優秀賞</b></p> | <p>経営とサービス・ホスピタリティ（以下 SH）の効果的な融合により、企業活動の戦略的展開を実現し成果を上げた企業・機関等で、この取り組みが現状および将来にわたり他の模範となると認定された場合に授与します。</p>   |
| <p><b>優秀賞</b></p>  | <p>SH 施策の導入・活用することにより、ビジネス活動における戦略的優位の実現や事業の拡大・創出による経営貢献について、顕著な成果をあげたと認定された場合に授与します。</p>  |
| <p><b>特別賞</b></p>  | <p>SH 施策を企業活動に効果的に適合させることにより、顧客支持拡大の実現はもとより、企業体質の変革や生産性の飛躍的向上を達成し、経営革新の手段として優れた活用を実現されたと認定された場合に授与します。</p> <p>（過去の受賞例）</p> <p>特別賞（フロントナー賞）／特別賞（きずな賞）／特別賞（ICT おもてなし賞）<br/>         特別賞（カスタマー・ディライト賞）／特別賞（人材育成賞）／特別賞（チーム・ホスピタリティ賞）／特別賞（組織活性化賞）／特別賞（感動賞）／特別賞（人財育成賞）<br/>         特別賞（デジタルコミュニケーション賞）／特別賞（Happy&amp;Smile 賞）</p> |
| <p><b>奨励賞</b></p>  | <p>顧客接点部門の活動や取り組みについて、SH 方針や SH 人材の育成、環境整備等により、SH の確立を達成し、企業活動に多大な貢献し成果をあげたと認定された場合に授与します。</p>   |

\*審査対象・内容によって授与する賞の名称が、その成果や性格を端的に表すものに変更されることがあります。

## 2. 受賞対象

顧客接点部門において、顧客に対するサービス・ホスピタリティに関して、創意工夫や先進的な試みを行い、顧客満足や顧客価値をたかめることによって経営に優れた貢献をし、サービス・ホスピタリティの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体・事業所・部門を受賞対象とします。

### 3. 平成30年度サービス・ホスピタリティ・アワード 審査委員会

|      |        |   |
|------|--------|---|
| 委員長  | 西尾 久美子 | 京都女子大学 現代社会学部 現代社会学科 教授                           |
| 副委員長 | 小林 洋子  | N T T コミュニケーションズ株式会社 常勤監査役                        |
| 副委員長 | 河本 宏子  | 株式会社 ANA 総合研究所 代表取締役 副社長                          |
| 委員   | 萬年 良子  | ベルトラ株式会社 代表取締役 副社長                                |
| 委員   | 田村 尚子  | 西武文理大学 サービス経営学部 サービス経営学科 教授                       |
| 委員   | 羽生 冬佳  | 立教大学 観光学部 教授                                      |
| 委員   | 峯 晴子   | 毎日新聞出版株式会社 図書第二編集部 副編集長                           |
| 委員   | 石崎 裕子  | 跡見学園女子大学<br>観光コミュニティ学部 コミュニティデザイン学科 准教授           |
| 委員   | 井原 圭子  | 株式会社朝日新聞出版 アエラ編集部 編集長                             |
| 委員   | 山本 爽子  | 株式会社日経 B P コンサルティング<br>コンサルティング本部 調査部 次長          |
| 委員   | 加藤 真由美 | 株式会社 N T T データ経営研究所<br>情報戦略コンサルティングユニット シニアマネージャー |

\*平成30年4月1日以降、都合により変更になる場合があります。

### 4. 応募資格

・企業・団体・機関の全体を審査対象として応募することも、事業所・部門ごと等で応募することもできます。また、企業規模は問わず応募することができます。

・本アワードは数字データ等も重要視しており、審査項目③結果について実績データの提出をお願いします。

### 5. 応募開始・応募方法・締め切り

・平成29年12月18日（月）から応募受付を開始いたします。

・所定の審査書類を電子データにてサービス・ホスピタリティ・アワード事務局あてに締切日（平成30年3月23日 金曜日）までにご送付ください。

\*応募資料ならびに内容の取り扱いには細心の注意を払い、厳重に保管し審査にあたります。

## 6. 審査方法および日程

平成 29 年

12 月 18 日 (月)

平成 30 年度サービス・ホスピタリティ・アワード 応募開始

平成 30 年

3 月 23 日 (金)

応募締め切り (審査書類提出期限)

4 月下旬～5 月下旬

一次審査 (書類審査)

現地センター等視察の有無・場所を確定いたします。

5 月下旬～6 月下旬

二次審査 (一次審査通過企業による現地ヒヤリング審査)

当日の流れ：プレゼン⇒ヒヤリング⇒視察

① プレゼンは CS 推進部門あるいは類するスタッフ部門の方

(1 社プレゼン 20 分、質疑応答 20 分 計 40 分)

② ヒヤリングは、現場スタッフ (3～5 人) の方々

(1 社 30 分)

③ 現地センター等視察

(1 社 20 分)

合計 90 分程度

7 月中旬

受賞企業決定、ニュースリリース

9 月 13 日 (木)

表彰式典、受賞記念講演 (会場: 都内ホテル予定)

\* サービス・ホスピタリティ・シンポジウムにて

## 7. 審査の視点と審査項目

### 審査の視点

本賞は、IT 技術を有効活用し、具体的な取り組み・プロセスによってサービス・ホスピタリティを向上させ優れた成果に結びつけたことを審査の基準にしています。\*サービス・ホスピタリティの向上とは、CS 調査、NPS 調査、カスタマーや世の中からの賞賛値が確実に上昇していること

| 審査項目                 | ポイント  |
|----------------------|---|
| ① 目標設定               | 自社の戦略に即した目標・目的設定になっているか<br>目標・目的を実現するために具体的な課題設定がなされているか  |
| ② 具体的な取り組み           | 目標達成のための具体的な施策がなされているか<br>生産性向上のための、適切なコストマネジメントや効率化、などが為されているか<br>適切な KPI を設定し、PDCA サイクルを回しているか  |
| ③ IT 活用や特筆すべき技術・ノウハウ | データベース・IoT・AI など IT 技術を活用しているか  |
| ④ 成果・効果に関する事実        | 【結果】売上、利益、リピート率、サービス改善、CS、KPI の達成度合、など業績に取り組みの結果が反映されているか<br>【組織文化・社員意識の変革】職場の雰囲気・風土・文化・行動様式の変化、ES 向上、離職率低下、などに今回の取り組みがどう貢献したか<br>【取り組みに対する外部評価】地域への貢献、マスメディアの取り上げ、他機関での受賞、ブランドイメージの向上、などに今回の取り組みがどう貢献したか |
| ⑤ 今後の課題と展望           | 【課題認識】残された課題を認識し今後の活動の方向性や計画を定めているか   |

## 8. 審査提出書類

応募に関しては、以下のⅠ～Ⅳの審査書類の提出をお願いします。

\*審査書類のⅠ～Ⅲの記入書式は、小会ホームページよりダウンロードできますので、そちらを利用ください。(URLはこちら→<http://www.jiit.or.jp/>)

### Ⅰ 平成30年度サービス・ホスピタリティ・アワード 審査申込書

### Ⅱ 平成30年度サービス・ホスピタリティ・アワード 基本情報説明書

#### (1) 会社概要・機関概要

会社案内・会社概要・資本金・売上高・経常利益、正規社員数、社員定着率（必須）

#### (2) 推進部門の概要

- ①組織の名称と構成
- ② 推進活動の沿革・経緯
- ③導入／活用しているITシステムの概要

#### (3) 審査対象範囲

- ①今回の審査対象となる事業や組織
- ② 関係部門と役割分担
- ③ 取り組み時期および期間

### Ⅲ 平成30年度サービス・ホスピタリティ・アワード 実施内容要約書

実施内容説明資料について以下の審査項目ごとに箇条書き、もしくは簡潔な表記で要約してください。(A4用紙1枚に表記)

- ① 応募テーマ
- ② 目標設定
- ③ 具体的な取り組み
- ④ IT活用や特筆すべき技術・ノウハウ
- ⑤成果・効果に関する事実
- ⑥今後の課題と展望



#### IV 平成 30 年度サービス・ホスピタリティ・アワード 実施内容説明資料

前出Ⅲの 1～6 各項目について、説明資料を作成・提出してください。各項目につき、それぞれ A41～2 枚におまとめください。(パワーポイント 5～10 スライド程度)

それぞれの説明は問題解決の基本プロセスに沿って順を追って行っていただくことを原則とします。ただし、テーマの性質などから説明しにくいときや既存資料を流用される場合にはストーリーが変わっても差し支えありませんが、1～6 の内容がすべて含まれるようにしてください。

なお、この提出資料は書類審査の通過後、現地ヒヤリング審査のときに発表用資料として有効に活用してください。

\*審査項目Ⅲについては、巻末の 9～13 ページの作成例をご参照ください。

## 9. 表彰式典

- ・表彰式典を平成 30 年度 9 月 13 日 (木)、第 21 回カスタマーサポートシンポジウムおよび第 5 回サービス・ホスピタリティ・シンポジウム (東京プリンスホテル 港区芝公園) 会期内にて実施します。
- ・表彰式典終了後、受賞記念パーティを予定しております。表彰式典には社長 (首長) もしくはこれに準ずる方にご出席をお願いします。

## 10. 経済産業省「情報化月間」情報化促進貢献表彰への推薦

サービス・ホスピタリティ・アワードを受賞された企業・団体・機関等のうち、特に優れていると認められているものについては、例年 10 月の「情報化月間」で行われる「情報化促進貢献企業等表彰制度」への推薦を行います。

## 1 1. 受賞内容の公開

- ①小会が主催する事例発表会、見学会、研究会の実施の際、その成果を発表いただく場合があります。また、小会の発行する資料等において、その成果を掲載させていただく場合があります。
- ②受賞確定後に記者発表を行う際、受賞内容の公開とともに、記者発表会での発表あるいは同席をお願いする場合があります。
- ③過去に受賞した企業の受賞理由は小会ホームページに掲載しておりますのでご参照ください。

## 1 2. その他

- ・言語については日本語（日本国内在住者）をお願いします。
- ・受賞特典として表彰盾を授与させていただきます。連名応募の場合は、1社のみ表彰盾を授与させていただきます。
- ・応募にかかる費用は無料です。ただし現地ヒヤリング審査の当該箇所が（東京駅起点で）80KM 以遠の場合は、審査員ならびに事務局の実費出張交通費をご負担いただきます。
- ・留意事項として、受賞後1年間のうちに受賞企業、団体、機関で社会的不祥事、重大事故・事件とが発生した場合は、受賞を取り消すことがあります。

## 1 3. 問い合わせ先・応募先

応募についてのお問い合わせ、ならびに応募先は下記の通りです。

|  |
|--|
| <p>公益社団法人企業情報化協会<br/>平成 30 年度第 5 回 サービス・ホスピタリティ・アワード 事務局<br/>担当：国本・武下 E-Mail <a href="mailto:info@jiit.or.jp">info@jiit.or.jp</a><br/>〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル<br/>TEL.03-3434-6677 FAX.03-3459-1704 <a href="http://www.jiit.or.jp/">http://www.jiit.or.jp/</a></p> |
|--|

## 【実施内容要約書（審査項目⑤成果・効果に関する事実）作成例

このサンプルをご参考に資料のご作成をお願いします。

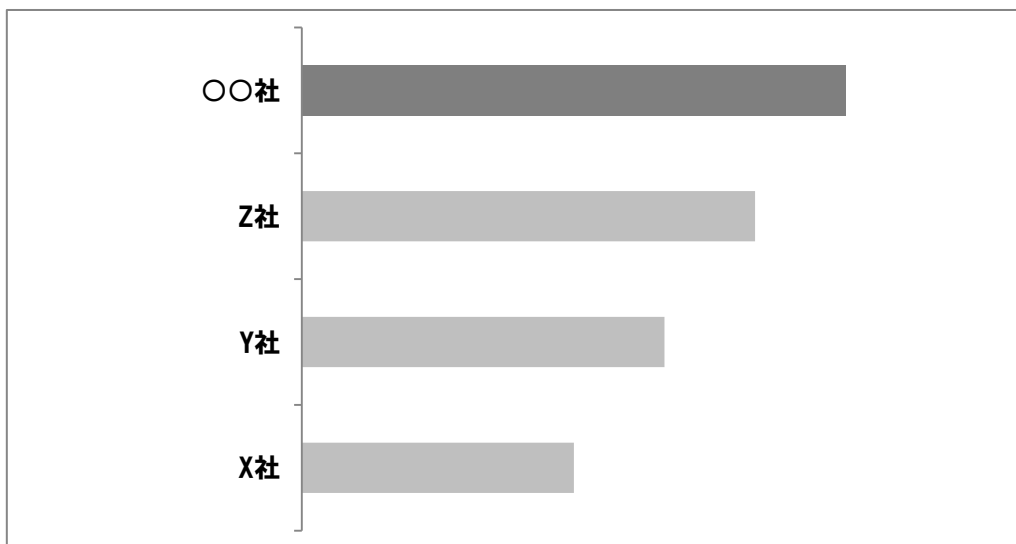
数値、変化率などご提供いただける範囲で結構です。 数字で表せないところは、定性的な表現でもかまいません。

①業界比較(2017年)

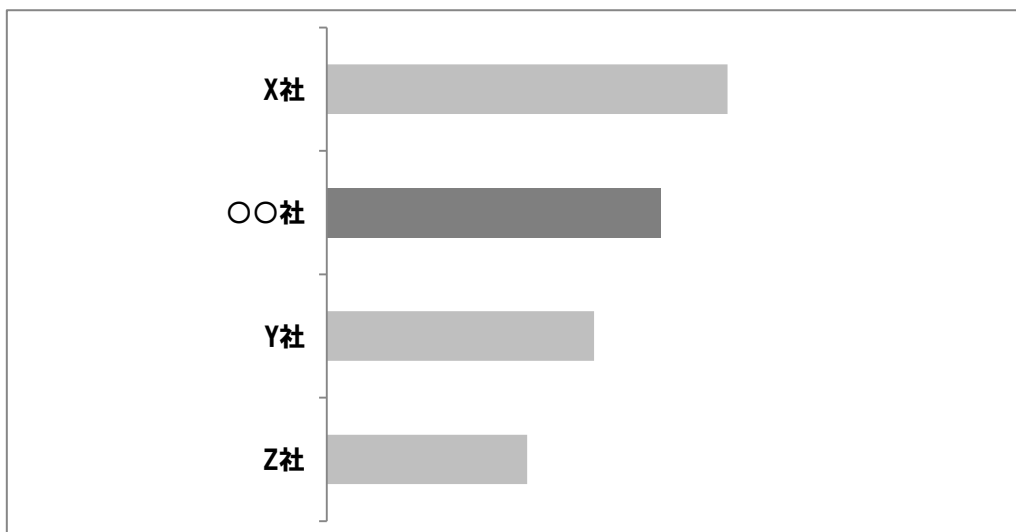
出典：〇〇出版社

お客様満足度 20社中第1位、一次対応完了率 20社中第2位

お客様満足度

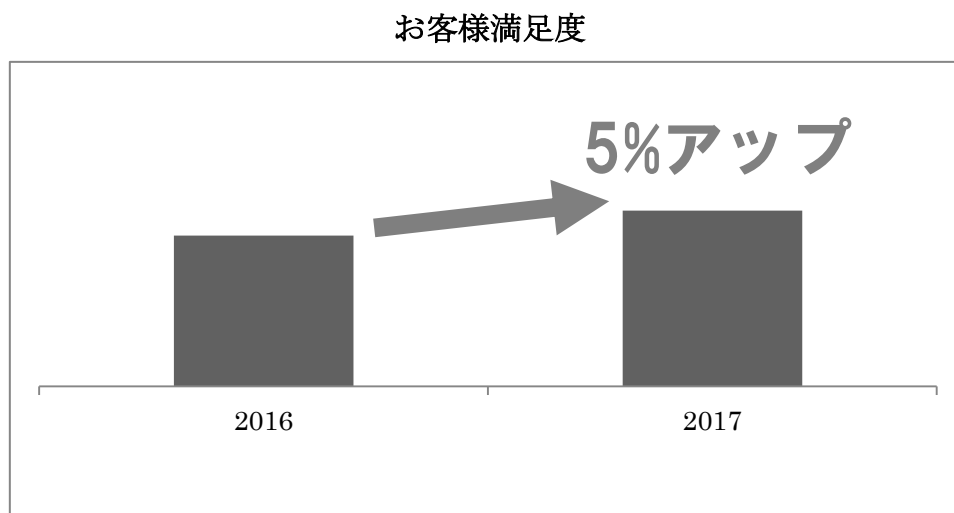


一次対応完了率等



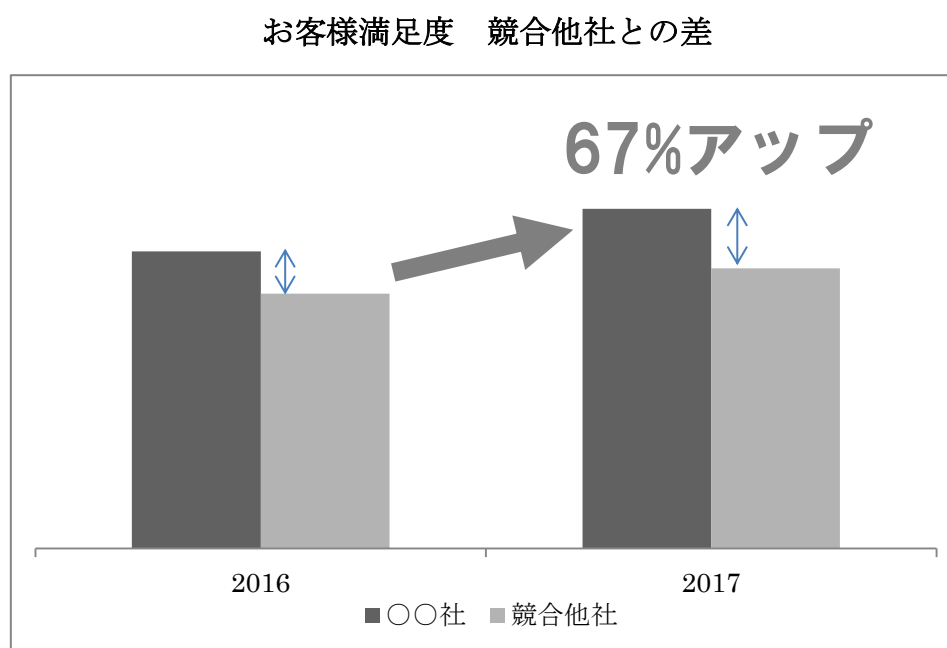
②自社比較（2016年 VS 2017年） 出典：〇〇社

2017年度お客様満足度5%アップ（2016年度対比等、過去の自社データと比較）



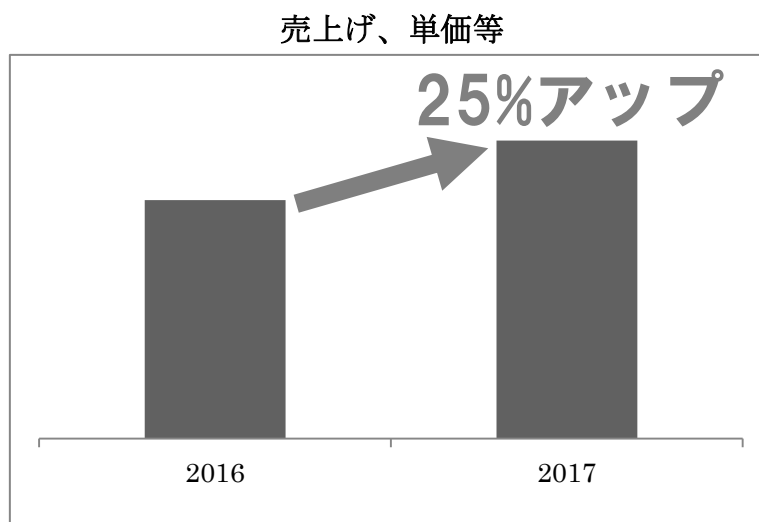
③一般的なCS比較（2016年 VS 2017年） 出典：〇〇協会

2017年度お客様満足度 競合他社との差67%アップ  
（2016年度対比等、過去の自社データと比較）



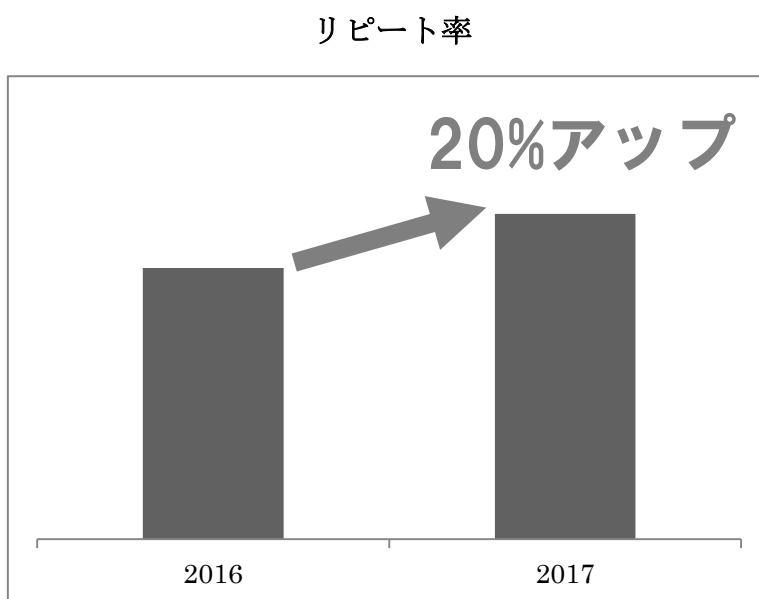
④—1 売上拡大関連データ (2016年 VS 2017年) 出典：〇〇社

**2017年度売上げ、単価等 25%アップ**  
(2016年度対比等、過去の自社データと比較)



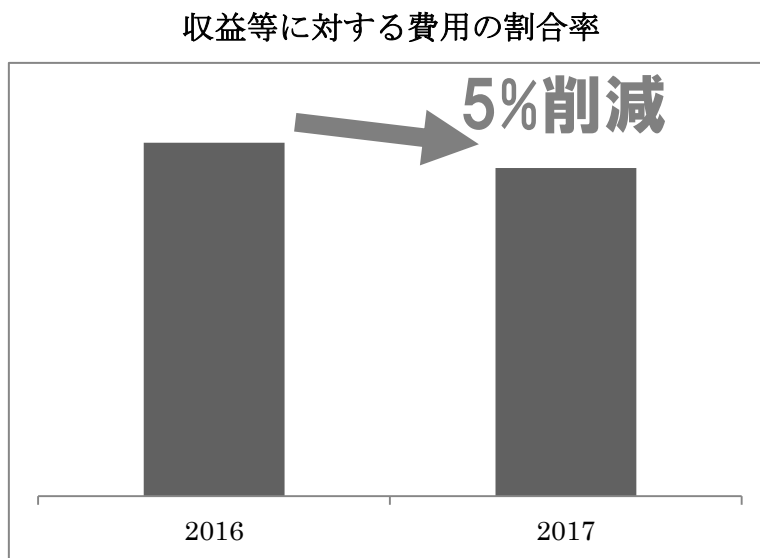
④—2 売上拡大関連データ (2016年 VS 2017年) 出典：〇〇社

**2017年度リピート率の割合等 20%アップ**  
(2016年度対比等、過去の自社データと比較)



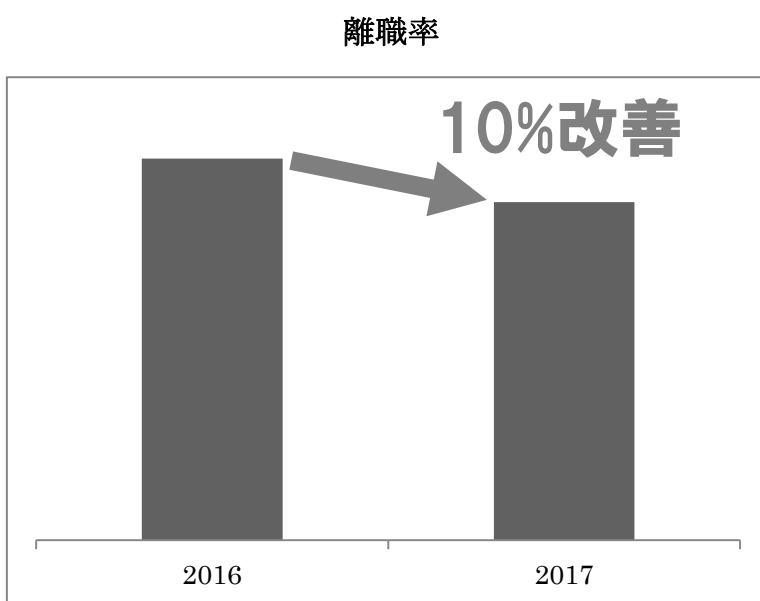
⑤ コスト抑制関連データ (2016年 VS 2017年) 出典: ○○社

2017年度収益等に対する費用の割合 5%削減  
(2016年度対比等、過去の自社データと比較)



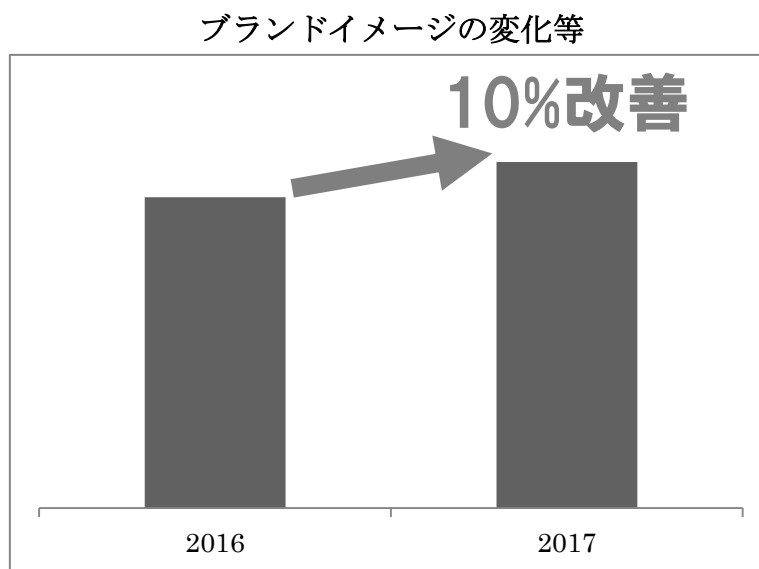
⑥ 離職率改善データ (2016年 VS 2017年) 出典: ○○社

2017年度 離職率 10%削減  
(2016年度対比等、過去の自社データと比較)



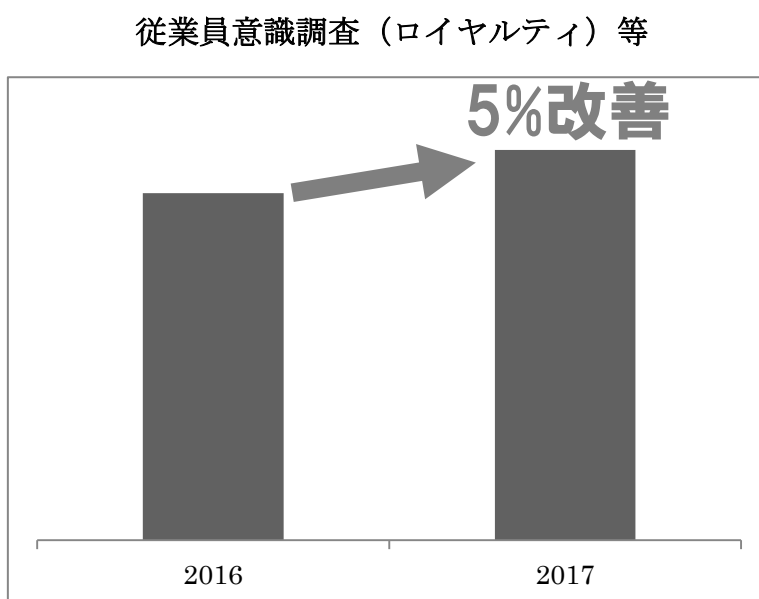
⑦ ブランドイメージ等向上データ (2016年 VS 2017年) 出典: ○○協会

2017年度 ブランドイメージ 10%改善  
(2016年度対比等、過去のデータと比較)



⑧ その他経営データ (2016年 VS 2017年) 出典: ○○社

2017年度 従業員意識調査 (ロイヤルティ) 5%改善  
(2016年度対比等、過去のデータと比較)



## 【参考資料1】

## サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞企業一覧

| 回                                      | 表彰名   | 受賞企業と受賞テーマ   |
|--|---|--|
| 平成29年<br>(第4回)<br>*経済産業省よりご後援を頂戴しています。 | 優秀賞   | <b>ダイキン工業株式会社</b><br>「お客様の声に寄り添い「お客様大事」に徹するサービスの提供」  |
|  | 優秀賞   | <b>株式会社みずほフィナンシャルグループ</b><br>「店頭アイテム導入による店頭サービス提供力 NO1 体制の構築」                                    |
|  | 優秀賞   | <b>株式会社三井住友銀行</b><br>「店頭デジタル化を通じたお客さま利便性向上への取り組み」  |
|  | 特別賞<br>(デジタルコミュニケーション賞)   | <b>損害保険ジャパン日本興亜株式会社</b><br><b>SOMPO コミュニケーションズ株式会社</b><br>「代理店システム操作ヘルプデスクにおけるデジタルコミュニケーションへの転換」 |
|  | 特別賞<br>(Happy&Smile 賞)  | <b>株式会社東京海上日動コミュニケーションズ</b><br>「“Happy&Smile” な会社を目指して」  |
|  | 奨励賞   | <b>アメリカンホーム医療・損害保険株式会社</b><br>「お客様に選ばれ続ける会社を目指して」  |
|  | 奨励賞   | <b>株式会社エー・ピーカンパニー</b><br>「アルバイト採用チームのおもてなしコンシェルジュが伝え継ぐ、エー・ピーカンパニーのアルバイト文化」                       |
| 奨励賞                                    | <b>オルビス株式会社</b><br>『そのチームワークこそが、進化への原動力！』<br>パート社員を主体としたコールセンターの人間力の磨き方 |  |



| 回                                      | 表彰名                | 受賞企業と受賞テーマ  |
|--|--------------------|---|
| 平成28年<br>(第3回)<br>*経済産業省よりご後援を頂戴しています。 | 最優秀賞               | <b>NTTコム チェオ株式会社</b><br>IT活用で全国の人材が活躍する<br>「在宅型コンタクトセンター」でホスピタリティを実現<br>~女性活躍、地方創生、就業支援に資するビジネスモデルの創出~              |
|  | 最優秀賞               | <b>チューリッヒ保険会社</b><br>「ソーシャルスタイル」活用による<br>コミュニケーションの深化と収益モデルの構築  |
|  | 優秀賞                | <b>株式会社パイプドビッツ</b><br>他社に例を見ない、業界特化型サポートサービス「ユーザーデスク」   |
|  | 優秀賞                | <b>日本生命保険相互会社</b><br>“大切な人を想う”の一番近くで。<br>~人だからこそできるサービスの提供~   |
|  | 特別賞<br>(フロントランナー賞) | <b>株式会社三井住友銀行</b><br>キャッシュカードの即時発行を通じた、<br>サービスホスピタリティ向上への取組み   |
|  | 特別賞<br>(きずな賞)      | <b>株式会社みずほフィナンシャルグループ</b><br>“サービス提供力 NO1”実現を目指して<br>~現場・本部が一体となった主体的な取組み~  |
|  | 特別賞<br>(ICTおもてなし賞) | <b>三井住友海上火災保険株式会社</b><br>“「ありがとう」が溢れる日本一のコンタクトセンター”を目指して  |
|  | 奨励賞                | <b>NEC フィールディング株式会社</b><br>災害時体制の事前準備による「お客様」と「地域」への貢献<br>台風18号 鬼怒川 堤防決壊(茨城県常総市) 災害対応事例<br>~お客様のために、そしてその先のお客様のために~ |
|  | 奨励賞                | <b>エステー株式会社</b><br>商品取扱店舗検索システムの自社開発とご案内サービスの構築   |

| 回              | 表彰名                   | 受賞企業と受賞テーマ   |
|----------------|-----------------------|--|
| 平成27年<br>(第2回) | 優秀賞                   | <b>株式会社資生堂</b><br>資生堂におけるお客さま起点の活動～ITを通じたサービスホスピタリティの向上について～               |
|                | 特別賞<br>(感動賞)          | <b>サイボウズ株式会社</b><br>クラウドビジネスにおける、ファン作りと新しい顧客サービスの取り組み                      |
|                | 特別賞<br>(人財育成賞)        | <b>株式会社アイティ・コミュニケーションズ</b><br>オンリーワンコンセプトによる垂直立上げと未来へのチャレンジ                |
|                | 奨励賞                   | <b>エヌエヌ生命保険株式会社</b><br>不安を安心に。エヌエヌ生命のお客様であり続けて頂く取り組み                       |
| 平成26年<br>(第1回) | 優秀賞                   | <b>アメリカン・エクスプレス・ジャパン株式会社</b><br>CTT (カスタマー・トリートメント・ツール)<br>導入による経営貢献と今後の展望 |
|                | 特別賞<br>(カスタマー・デライト賞)  | <b>株式会社帝国ホテル</b><br>さすが帝国ホテル推進活動への取り組み                                     |
|                | 特別賞<br>(人材育成賞)        | <b>株式会社ファミリーマート</b><br>「ファミリーマートらしさ推進活動」＝プランディング活動を通じた社内風土改革               |
|                | 特別賞<br>(チーム・ホスピタリティ賞) | <b>学校法人聖路加国際大学 聖路加国際病院</b><br>聖路加国際病院 患者サービスの取り組み                          |
|                | 特別賞<br>(組織活性化賞)       | <b>株式会社 JR 東日本テクノハート TESSEI</b><br>おもてなし創造企業                               |

【平成29年度第4回サービス・ホスピタリティ・アワード 受賞企業コメント】  
【優秀賞受賞】ダイキン工業株式会社 様



東日本コンタクトセンター室長  
菊地和也 氏



受賞関係者の皆様

### 1. 今回の受賞について

ダイキンコンタクトセンターは、空調事業に関わるご相談を一手に集約し、業界初の24時間365日「人」が運営するセンターとして2001年に設立しました。

設立当初より、メーカー直結の強みを活かしてお客様満足度向上やKPI達成に向けて時間をかけて取り組んできました。

センター全体で今回の応募テーマである「お客様大事」に拘って取り組んだ結果、対応品質向上と同時に、新製品機能提案などの営業支援活動も高い評価を受けたことを大変嬉しく思います。

### 2. コンタクトセンターの未来像

今後、顧客経験価値を高めるためには、お客様の要望に応える顧客対応力と高い技術力に加えて、AIやICT技術の活用を更に拡大し、多様化するニーズに対応していくことが必要です。真のワンストップ対応・顧客接点高度化・攻めるセンターで売上貢献・真のお客様の「欲しい」を実現、この4つを基軸に更なる価値を提供できるセンターを目指していきます。

私たちは、「空気」を通してお客様と繋がっています。空調機という生活に欠かせない製品を取り扱う誇りと責任を持ち、お客様一人ひとりに満足・安心をお届けできるセンターを目指していきます。

以上

## 【優秀賞受賞】株式会社みずほフィナンシャルグループ 様



常務執行役員 有田浩士氏、事務企画部 部長 和泉裕介氏  
および受賞関係者の皆様

### 1. 応募のきっかけ

2017 年度に応募された多くの素晴らしい企業さまの中から、優秀賞という輝かしい賞を頂戴したことを大変光栄に存じます。この場をお借りして御礼を申し上げます。

今回、優秀賞を頂いた「店頭アイテム」の取組み、および応募のきっかけについてご説明させていただきます。

みずほフィナンシャルグループ傘下のみずほ銀行は、47 都道府県で有人店舗を運営しており、日々多くのお客さまにご来店いただいております。

〈みずほ〉は、ネットバンキングなど年々進む銀行取引の非対面化も対応・推進する一方、店頭での対面サービス提供も、お客さまとの重要なコンタクトポイントとして大切に参りました。

今回の店頭アイテムの取組みでは、その店頭でのサービス向上を目的に、「インカム」・「伝票作成機」・「タブレット口座開設／諸届」という、3 種類のアイテムを導入して参りました。

(2014 年度より展開開始、2016 年 9 月、対象となる 393 ヶ店への展開完了)

この 3 アイテムを活用することで、ご案内やオペレーションの体力を軽減し、捻出した体力で更にワンランク上のサービスをご提供できるなど「CS 向上」「ES 向上」「お客さまへの最適なご提案」という 3 つのメリットを享受することが可能となりました。

実際にご利用いただいたお客さまの感想や営業店 or 現場の社員の声からもこの取り組みが良いものだという実感はあるのですが、今後さらに発展させていくために、今回の取り組みを総合的・客観的に評価していただける良い機会であると捉え、応募させて頂きました。

## 2. 今後の取り組み

昨今の F i n t e c h などデジタル化の進展を追い風に、店頭アイテムはペーパーレス化・印鑑レス化を視野に入れ、常に進化させて参ります。

また、みずほ銀行だけでなく、グループ会社であるみずほ証券やみずほ信託銀行との連携など「銀・信・証」一体となって推進していきます。

今回の受賞により、当社の取り組みを多くの方にご認識いただけたことを誇りに、今後も<みずほ>は、お客さまの利便性の更なる向上を目指し、営業店と本部が一体となって店頭サービス提供力No.1に向けて引き続きまい進して参ります。

以上

## 【優秀賞受賞】株式会社三井住友銀行 様



取締役兼専務執行役員 谷崎勝教 氏、常務執行役員 事務統括部長 一色俊宏 氏  
および受賞関係者の皆様

### 1. 今回の受賞について

弊行では、我が国の銀行取引における煩わしさの根本となっている「紙」に着目し、最先端のデジタル技術を活用したペーパーレス店舗の実現によるホスピタリティ向上に取り組んできました。

2017年4月にフラッグシップ店舗としてリニューアルオープンした銀座支店に代表されるこの取組みを評価いただけたことは、大変な励みになります。

今後もリーディングカンパニーの自負をもって、業界の最先端を走っていくことが、我々の使命であると考えております。

### 2. 今後の展望

昨今のIT進展により、様々な分野において、従来できなかったこと、従来にはないサービスの提供や効率化が可能になってきておりますが、これは銀行の店頭においても様々な変化・革新として現れてきております。

弊行では、「我が国の銀行サービスの新しい時代を切り開く」という気持ちをもって、引き続き、店頭デジタル化に向けた取組みを加速させます。

そして「紙とハンコ」を中心とした伝統的な銀行の店頭から、従来の銀行のイメージを一新したITに支えられた店頭への変革を進めることにより、これまでにないホスピタリティ溢れる銀行サービスの提供に邁進して参ります。 以上





**Service & Hospitality  
Award**



公益社団法人企業情報化協会

サービス・ホスピタリティ・アワード審査委員会

〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル

TEL. : 03-3434-6677 FAX. : 03-3459-1704