

中國信託首度舉辦「Service Super Star 表揚大會」表揚 100 餘位「五心級大使」 承諾提供顧客最高品質服務

日期：93/10/02

中國信託秉持 We are family 的企業核心經營理念，一直致力於提供客戶最優質及最貼心的服務，為表揚由全省各分行客戶票選出來的績優服務同仁，中國信託商業銀行特別於今(2)日假台北亞都麗緻飯店首度舉辦「中國信託 Service Super Star 服務體驗暨表揚大會」，除了頒獎表揚各分行 100 多位優秀同仁之外，並由中國信託個金執行長周榮生資深副總經理帶領所有同仁共同發表「服務心宣言」，宣示中國信託對全體客戶及工作同仁的服務承諾。

為讓遠從中南部包車北上的分行優秀同仁感受到得獎的榮耀，中國信託個金總處高階主管於表揚大會開場前，特別精心設計一段「心光大道」，由周榮生執行長帶領 10 餘位主管在「心光大道」兩旁列隊歡迎，讓同仁感受不小的驚喜。為吸取不同產業的優質服務經驗，大會也特別邀請到亞都麗緻飯店嚴長壽總裁以「服務，從心做起」為題發表演講，與在場同仁互動交流。

中國信託個金執行長周榮生致詞時表示，這次首度舉辦的表揚活動選在亞都麗緻飯店舉辦，就是要讓同仁們體驗五星級服務的感受，也期望接受表揚的同仁塑造優良學習典範來激勵其他同仁，而「服務心宣言」希望讓第一線服務客戶的同仁倍感重視。中國信託幾年前導入廣受企業重視的「平衡計分卡」後，就是了解到企業的價值不僅只是看到短期銀行的獲利目標，而是要能訴求長遠經營的角度，以「顧客面」、「財務面」、「內部程序」及「學習與成長」四大構面，作為經營客戶及管理內部的營運準則，並從「心」出發，期望所有服務同仁時時刻刻將「關懷心」與「同理心」融入其中。

中國信託指出，「服務心宣言」共有三點承諾：第一、承諾提供顧客最適切與專業的服務；第二、承諾支持服務同仁全心致力於高品質之顧客服務；第三、承諾協助全體員工增長與追求其專業服務知能。這三點承諾使企業經營核心理念能從上而下、由內而外深植全體同仁心中，並建立「服務價值」的共識。

中國信託作業服務處副處長羅宏瑜副總經理表示，滿意的顧客來自優質員工提供高品質服務，為使顧客獲得最佳之專業服務，該行特別重視員工的學習與成長，期盼透過專業服務人士經驗分享及參與各種服務產業技能參訪，加強第一線服務同仁對顧客優質服務的知能，使中國信託對顧客的服務承諾能圓滿實現。

中國信託表示，該行一直以顧客服務為重，每位服務同仁都有許多溫馨故事可以分享，本次大會接受表揚的「最佳五心級服務大使」同仁，都是來自客戶的推薦與肯定，個個具備服務的五顆心—「安心、貼心、愛心、關心、同理心」為客戶服務，也因為這些同仁的優秀表現，讓客戶有賓至如歸的感受；而「皇家領航員」的獲獎同仁，則是各分行與客戶進行第一線接觸，在服務引導、說明及問題解決能力上，表現最佳的引導員代表。中國信託本次首度舉辦優秀服務同仁的公開表揚活動，期望塑造優良學習典範激勵人心，讓服務同仁倍感重視，並增強為客戶提供優質服務之理念，讓所有中國信託的顧客，皆可深刻感受到 We are family 的服務熱忱。