

『信頼と笑顔』をお届けしたい

安心・快適な窓口を目指して

鳥取銀行では、気持ちのよい窓口対応と安心してご利用いただける設備で、お客さまをお迎えするため、ホスピタリティの向上とバリアフリーを推進してまいります。



お客さまが利用しやすい店舗づくり

入口のスロープ化や点字ブロックの設置など、ご高齢の方やお身体の不自由な方にも利用しやすい店舗づくりに取り組んでおります。加えて、スムーズな窓口受付と待ち人数の視覚化を目的に、順次、窓口受付システムを導入しております。

また、子育て世代にも配慮し、ベビーキープを10カ店のトイレに設置したほか、鳥取・米子ローンプラザに安心してご相談やお申し込いただけるよう「キッズコーナー」を新設いたしました。



◁ 鳥取ローンプラザのキッズコーナー(左)とベビーキープ(下)



接客研修の実施

各店の窓口行員を対象とした接客研修を定期的を実施しております。平成24年9月には客室乗務員として全日空に長年勤務された山脇彰子さんが講師を務め、「プロのおもてなし」と題して、接客向上のための研修を実施いたしました。



AEDの全店設置

ご来店いただいたお客さまに万が一の事態(心肺停止等)が発生した場合に、迅速かつ効果的な救命措置を行うことを目的としたもので、中国地方に本店を置く地方銀行では初めて当行が平成22年に全店設置いたしました。

※AED(自動体外式除細動器)とは

心臓が痙攣し血液を流すポンプ機能を失った状態(心室細動)の時に電気ショック(電氣的除細動)を与えて心臓の動きの正常化を試みる機器。平成16年7月より一般市民でも使用することが認められて、空港や駅、運動施設などにも設置が進んでいます。



認知症サポーターの増員

高齢化が急速に進展するなか、「認知症サポーター養成講座」を開催し、資格取得と全営業店の配置を進めてまいりました。平成24年7月には認知症サポーターを増員し218名の体制となりました。認知症に対する正しい理解を深めるとともに、高齢者にやさしく、地域の皆さまに安心してご来店いただける店づくりを目指しております。



△ 認知症サポーター養成講座

※認知症サポーターとは

認知症サポーターは厚生労働省などが普及活動を進めており、認知症について正しく理解し、認知症の方やそのご家族を温かく見守る応援者として、自分の出来る範囲で手助けをするなど、誰もが安心して暮らせる環境づくりのため、地域社会で活躍する人のことです。



▽ 本店営業部の車椅子



△ 筆談器

▽ コミュニケーションボード



△ 「ほじょ犬」シール

バリアフリーの推進

耳のご不自由なお客さま、外国人のお客さまと円滑にコミュニケーションを図るため筆談器やコミュニケーションボードを全店窓口にて配備しております。

また、全営業店の入口に「ほじょ犬」シールを掲示し、補助犬を連れてきたお客さまへの対応及び犬が苦手なお客さまへの配慮等を徹底しております。



△ あいサポート企業の認定



△ あいサポーター研修

障がい者に必要な配慮などを理解し、日常生活で手助けをする支援者である「あいサポーター」の普及に取組む団体として、鳥取県より「あいサポート」企業の認定を受け、あいサポーター研修を実施しております。