

あらゆるお客さまの立場に ～障がいのあるお客さまにやさしい銀行へ～

当行では、障がいのあるお客さま、ご高齢のお客さまをはじめ、あらゆるお客さまに適切なサービスを提供するために接遇資格「サービス・ケア・アテンダント」の取得のほか、店舗やATMの整備、各種研修の充実に取組んでおります。

サービス・ケア・アテンダントの資格取得

あらゆるお客さまへの接遇やサービスレベルの向上を目指して「サービス・ケア・アテンダント」の資格取得に取組み、平成26年2月、当行行員30名が資格取得いたしました。当行は平成25年3月に中国地方に本店を置く地域金融機関としては初めて本資格取得に取組み、既に行員10名が資格を取得しているため、今回で資格取得者は合計40名となりました。今後につきましても、お客さまへの接遇やサービスレベルの向上に努めてまいります。



疑似体験や実践演習を通じて、身体が不自由な状態の大変さを身を持って理解するとともに、相手の立場にたって応対出来ていなかったことにも気付かされました。

今後は自分だけではなく、支店のメンバーへの指導を通じて店全体のサービスレベルを向上させていきたいと思います。

平成26年2月
サービス・ケア・アテンダント資格取得
津山西支店
佐藤ゆかり



「サービス・ケア・アテンダント」とは

障がいのあるお客さま、ご高齢のお客さまをはじめ、あらゆるお客さまに配慮した適切なコミュニケーション力を養い、サービス品質を向上させることを目的とした公的資格で、平成14年度より社団法人 公開経営指導協会が試験の実施・運営をしています。金融機関をはじめサービス業、小売業、公共機関など幅広い接客サービスの現場で資格取得の動きが広がっており、平成25年3月31日現在の総資格取得者数は6,057名にのぼります。

資格については、3ヶ月課程の通信教育を修了し、高齢者疑似体験や車椅子を利用した実践演習のほか、筆記試験等を経て認定されます。



たったサービスを！

● ハンドセット付ATMの設置を拡大

ハンドセット付ATMとは、電話機と同一のキー配置を施したハンドセットと呼ばれるプッシュボタン付きの受話器から、音声ガイダンスにより操作をご案内するATMです。目の不自由な方も安心してご利用いただけるよう平成24年11月から設置を進めており、平成26年3月末現在の設置台数は35台となっております。



● あいサポート企業の認定

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」企業の認定を受けております。



● 手話研修

行内の研修において聴覚障がい者に対する理解や挨拶などの基本的な手話の習得に取組んでおります。



鳥取県内各地で
7月から開催されます!!

会場

とりぎん文化会館、倉吉未来中心、
米子市公会堂 ほか県内各所



あいサポート
アートとっとりフェスタ

第14回 全国障がい者
芸術・文化祭とっとり大会

会期 平成26年7月12日(土)～11月3日(日)

パレットくん

アートリピー