



平成 28 年 10 月 28 日

各 位

株式会社 鳥取銀行

「サービス・ケア・アテンダント」の資格取得について

～ さまざまなお客さまへの接遇やサービスの向上を目指して ～

株式会社 鳥取銀行（頭取 平井 耕司）では、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（注）」の資格取得に取組み、下記のとおり当行行員 27 名が本資格を取得いたしましたのでお知らせします。

当行は平成 25 年 3 月に中国地方に本店を置く金融機関としては初めて本資格取得に取組み、これまでに 89 名が取得しております。今年度も引き続き営業店の窓口・内部行員を中心に資格取得を進め、**資格取得者 116 名、配置店舗は 59 カ店**となりました。

当行は、中期経営計画「考動と開革Ⅱ 27-29」のなかで「お客さま満足度の向上」を掲げ、「トップホスピタリティの実践による CS（お客さま満足度）向上」に取り組んでおります。今後も継続して本資格取得を推進していくとともに、あらゆるお客さまの立場にたったサービスを提供できるよう取組んでまいります。

記

1. 資格取得日 平成 28 年 10 月 7 日（金）

2. 資格取得者 27 名

（注）「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を実施・運営しています。

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 28 年 3 月 31 日現在の総資格取得者数は 9,220 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した。

以 上



《 本件に関するお問合せ先 》

リテールサービス推進室（川原）・経営統括部（安田）
TEL 0857-37-0281・0260