

平成 22 年 11 月 1 日

各 位

株式会社 西 京 銀 行
取締役頭取 平岡英雄

『サービス介助研修』の実施について

～ 全店にサービス介助スキルを身に付けた行員を配置します！ ～

当行では、CS（お客さま満足度）向上に向けた取組みの一環として、下記のとおり『サービス介助研修』を実施いたしますのでお知らせします。

本研修は、当行行員を対象に実施するものであり、様々な障がいの特性や適切なコミュニケーションの取り方を理解すると共に、営業室内での疑似体験（車椅子、アイマスク、高齢者体験等）を通じて、よりお客さまの目線に近づいた金融サービススキルの習得を目指します。

これまで当行では、外部講師による「認知症サポーター養成講座」を 175 名の行員が受講し、高齢化社会の進展を捉えた金融サービススキルの習得に努めるなど、積極的に CS 向上に取り組んでまいりましたが、今回の研修の受講により、全店にサービス介助スキルを身に付けた行員を配置し、より一層地域の皆さまに安心して、快適にご利用いただける銀行を目指してまいります。

記

1. 目的

様々な障がいの特性や必要な配慮等を理解し、適切な配慮・応対を身に付けることで、より一層安心してご利用いただける銀行を目指します

2. スケジュール

地区	開催日	開催時間	定員	開催場所
周南会場	11 月 8 日（月）	18：00～19：30	30 名	本店講堂
山口会場	11 月 12 日（金）	18：00～19：30	30 名	山口支店
宇部会場	11 月 15 日（月）	18：00～19：30	30 名	日の出支店
岩国会場	11 月 22 日（月）	18：00～19：30	30 名	岩国支店
下関会場	12 月 3 日（金）	18：00～19：30	30 名	新下関支店

3. 研修内容

- ・障がいの主な特性の理解、および適切なコミュニケーションの取り方や応対における配慮について（視覚障がい、聴覚障がい、肢体不自由）
- ・営業室での疑似体験（車椅子、アイマスク、高齢者体験等）

4. 講師

- ・重岡 修 氏（山口県立大学 社会福祉学部 准教授）
- ・秋山 史之 氏（山口県身体障害者団体連合会 事務局次長） ※山口地区のみ

以上

◆本件に関するお問い合わせ

西京銀行 総合企画部（担当：藤井）

TEL 0834-22-7669