

全てのお客さまに満足いただくために

あい♡
サポート企業

松江市

(株)山陰合同銀行



▲研修に取り組む行員たち



◀車イスの介助を学ぶ行員

<概要>
所在地/島根県松江市魚町10
代表者/取締役頭取 久保田一朗
事業内容/銀行業
職員数/2015人 (2013年9月30日末現在)

あいサポート企業になったきっかけ

以前から、窓口などでの障がい者対応の職員研修や雇用に力を入れてきましたが、2009年11月に鳥取県が「あいサポート運動」を開始されたことを受け、障がい者に必要な配慮等を理解し、誰もが暮らしやすい地域社会を実現するという趣旨に賛同。申請を行い、2010年1月にあいサポート第1号の企業として認定されました。



▲「ごうぎんチャレンジまつえ」のメンバー

あいサポート運動の

取り組み内容

- 行内のEラーニングシステムを利用して、行員や準職員がDVD「まず、知ることからはじめよう 障がいのこと」を視聴し、知識と理解を深めるよう努めています。
- 障がいのある人への対応をCS(顧客満足度)向上の観点から業務別、階層別の研修に組み込み、徹底しています。
- 銀行取引を行う際に代筆、代読を可能にするなど、障がい者の利便性向上を図っています。
- 視覚障がい者への対応ATM、点字ブロック、点字通帳・印字などの充実を図っています。
- 知的障がい者が専門的に就労できる事業所「ごうぎんチャレンジまつえ」を開設し、20人の職員を雇用。事務作業のほか、描いた絵をデザインとして活用する自立支援の仕組みづくりなどを行っています。

今後の展望、目標

今後も、職員研修などを通して障がいに対する知識と理解を深めるとともに、視覚障がい者への対応ATM、点字ブロックなどを順次拡大していきたいと考えています。
「ごうぎんチャレンジまつえ」の取り組みを「地域が創るセーフティーネット」のモデルケースとして普及に努めていきたいと考えています。

代表者のコメント

取締役頭取 久保田一朗



地域のリーディングカンパニーとして、障がい者の方はもちろん、全てのお客さまに満足いただくために、一人ひとりのお客様に心を込めた対応を行うよう職員を教育するとともに、サービスレベルをさらに向上させたい。

●問い合わせ・連絡先
TEL0852-55-1072
FAX0852-26-9661

●担当
人事部教育研修グループ