



IWATE BANK NEWS LETTER



平成28年3月14日

株式会社 岩手銀行

サービス・ケア・アテンダント資格者の全店配置について

岩手銀行（頭取 田口 幸雄）では、当行をご利用される様々なお客さまへの接遇の向上を目的に、岩手県内の金融機関では初めて「サービス・ケア・アテンダント」資格者を全店に1名以上配置したことから、ご通知申し上げます。

《いわぎん》では、今後とも地域の復興へ積極的に貢献するとともに地域に密着し、より一層お客さまにご満足いただけるよう努めてまいりますので、今後ともよろしくご願い申し上げます。

記

1. サービス・ケア・アテンダントとは

一般社団法人公開経営指導協会が運営する資格で、お年寄りやお身体の不自由な方等だけでなく、あらゆるお客さまへの気づきや配慮、および適切なコミュニケーションを行うためのスキルを養い、サービス品質を向上させることを目的としたものです。

2. サービス・ケア・アテンダントの役割

平成28年4月に施行予定の「障害者差別解消法」では、障がいのある人に対する差別や制限をなくし共生する社会を実現するため、民間企業に対し合理的配慮*の提供を努力義務としております。

このため、当行においてもサービス・ケア・アテンダント資格者が中心となり、来店されるお客さまに十分配慮したお迎えやお見送りをを行うほか、店頭におけるお客さまの状況を理解したサポート、分かりやすい説明や身体状況に合わせた接遇を行うことで、すべてのお客さまが安心してご来店いただける店舗づくりに努めてまいります。

※合理的配慮…障がい者が受ける社会的障壁を取り除くために、個別の状況に応じて行われる配慮。

3. サービス・ケア・アテンダント資格者を配置する支店

はまゆり支店*を除く全店（103カ店）に配置しております。

※同支店は釜石支店の支店内に設置しております。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

岩手銀行 営業統括部CS推進室（藤澤）

岩手銀行 人事総務部人材開発室（田村）

電話 019-623-1111（代表）



国体パートナー・岩手銀行は、希望郷いわて国体・希望郷いわて大会を応援しています！

