



## お客さま本位の営業をめざして、組織・設備も刷新

お客さまから寄せられたご意見やご要望をサービスや商品に反映し、お客さまの満足度(CS)をより一層向上させるため、平成19年10月、本部営業統轄部内にCS推進室を設置しました。今後もCSの向上に積極的に取り組んでまいります。

### AED(自動体外式除細動器)を全本支店に設置

当行は平成20年1月から2月にかけて、出張所・代理店を含めたすべての営業店のATMコーナーと、本店ビルおよび当行関連施設140か所にAED(自動体外式除細動器)を設置しました。AEDとは、心臓がけいれんし血液を流すポンプ機能を失った状態になった時に、電気ショックを与えることにより正常なリズムに戻すための医療機器で、2004年7月に厚生労働省が一般市民による使用を認めたことから、公共の施設や空港、駅、学校、企業などに設置され始めています。

窓口の営業時間以外にも使用いただけるよう、各営業店のATMコーナーに設置。また、安全にAEDを使用できるよう、全本支店の担当者向けに講習会を実施しています。



### 「コミュニケーション支援ボード」「杖ホルダー」設置で誰もが利用しやすいバリアフリー店舗づくりを進めます

「コミュニケーション支援ボード」は、耳の不自由なお客さまや外国人のお客さまなど、言葉や文字によるコミュニケーションに不安のあるお客さまが、銀行の店頭で希望される取引や手続きを円滑に伝えていただくことができるよう、主な取引や手続きをイラスト化したものです。そのイラストを指し示すことにより、簡単にご要望をお伝えいただけます。

また「杖ホルダー」は、杖をお持ちのお客さまが、銀行窓口で書類などを記入される時に杖が倒れないように固定するホルダーで、いずれもお客さまのご要望にお応えし、平成20年3月までに全店に設置しました。

### コミュニケーション支援ボード

