

## すべてのお客さまの「満足」を目指します



### □ お客さまの「安心」「安全」をお手伝い

「お客さまにふさわしい“おもてなし”の提供」を合言葉に、行員一人ひとりが“考動”し、お客さまへのサービスの向上に努めています。

#### ■ 「高齢者疑似体験」を実施しました

ご高齢のお客さまにも快適に銀行サービスをご利用いただくため、行員が実際に耳栓や特殊メガネ、サポーターなどを身につけてご高齢者の日常動作を“疑似体験”し、適切な対応を学びました。



ご高齢のお客さまの“気持ち”を体験する参加者たち

#### ■ 「認知症サポーター」を配置しています

認知症のお客さまへ適切な気配りや対応を行う「認知症サポーター」を養成し、滋賀県、京都府、大阪府の本支店に配置しています。

### □ 「音声案内ハンドセット付ATM」操作体験会を開催

視覚障がいのあるお客さまのために音声でATM操作手順をご案内する「音声案内ハンドセット付ATM」の操作体験会を開催しました。

当行では、すべてのATMに音声案内ハンドセットを設置しています。

受話器の音声でATM操作をご案内



## 地球にやさしい取り組みを続けていきます



### □ 地球環境にやさしい「環境配慮型店舗」

店舗の新築や老朽化による建て替えの際には、環境に配慮した店づくりを進めています。

平成23年3月に山東支店と高月支店を新築。それぞれ太陽光パネルを設置し、ATMコーナーで使用する電力相当分を発電する一方、ソーラー街路灯で節電に努めています。「環境配慮型店舗」はこれで7カ店になりました。



山東支店の太陽パネル



発電量をATMコーナーに表示

### □ 生物多様性の保全を願って「ヨシ刈りボランティア」を実施！



しがぎんは「ヨシ刈りボランティア」を平成22年12月と同年23年1月の2回行い、役職員のべ1,300人が参加しました。

平成11年から毎年、琵琶湖の水質保全や魚の産卵場所として欠かせないヨシ群落を守るため、冬場に実施しています。刈り取ったヨシは役職員の名刺に生まれ変わります。

高さ4メートルにもなるヨシを、力を合わせて刈り取りました