

News Release

2015年6月25日

東京スター銀行

全支店長が「サービス介助士」認定資格を取得

～ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまにより快適にご利用いただくために～

株式会社東京スター銀行(東京都港区、代表執行役頭取 CEO 入江 優、以下「当行」)は、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまに当行をより快適にご利用いただくため、公益財団法人 日本ケアフィット共育機構が認定する「サービス介助士」の資格を当行の全支店長が取得したことをお知らせいたします。

「サービス介助士」の取得にあたっては、ご高齢の方や障がいのある方がお手伝いを必要としているときの「おもてなしの心」や「介助技術」、「相手に安心していただきながらお手伝いする手法」などを習得します。行員の同資格取得により、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまに、よりご安心してご来店いただくことが可能となります。なお、現在、全国で約 12 万人の「サービス介助士」が、交通・流通・金融・飲食などのサービス業をはじめとするさまざまな分野で活躍しています。

当行は、社会インフラである金融サービスを提供する企業として、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまをはじめ、すべてのお客さまに「満足」いただけることを目指してさまざまな取り組みを行っております。そのひとつとして、全店にて本資格の取得を推進しており、全国 31 本支店の支店長だけでなく、現在、全店スタッフの約 3 割が資格を有するに至っております*。

当行では、本取り組み以外にも、代読代筆の講習会や普通救命講習(AED) の実施、店舗内の点字ブロックの敷設や車椅子をご利用のお客さまでもご利用いただきやすい ATM の設置などを積極的に行っております。今後も「サービス介助士」の取得の推進のみならず、厚生労働省が実施する「認知症サポーター100 万人キャラバン」における主な取り組みである「認知症サポーター」の養成も推進していきます。

東京スター銀行は、今後もすべてのお客さまにご利用いただきやすい銀行を目指し、さらなるお客さま視点でのサービス提供や設備の充実を目指してまいります。

*2015年6月1日時点の有資格者

※サービス介助士や当行の接客向上の取り組みについては、次頁をご参照ください。

■当行の接客向上の取り組みについて

当行では、障がいのあるお客さまやご高齢のお客さまをはじめ、すべてのお客さまに「満足」いただける銀行を目指して、さまざまな取り組みを行っております。

設備の充実を図るだけでなく、お客さまへのサービス（ホスピタリティ）を体系化し、全店で統一したサービスを提供するため「接客サービス規範」と「バリアフリー対応指針」を網羅した「ホスピタリティ・ガイドブック」を制定しています。また、模範的なおもてなしを実践し推進する「CS推進責任者」を全店に配置し、お客さまのご意見や顧客満足度調査結果を共有・改善するための会議を継続して行っています。



■「公益財団法人 日本ケアフィット共育機構」(<http://www.carefit.org/>)について

公益財団法人 日本ケアフィット共育機構は、NPOとして活動を始めた1999年以来、一貫して高齢者や障がい者を含むすべての人々が心豊かに暮らせる共生社会の創造を目指して活動を続けています。その実践のひとつとして、2000年より「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を修得する「サービス介助士」資格を運営。2013年には内閣府よりその事業の公益性が認められ、公益財団法人になりました。2015年、サービス介助士2級有資格者は約12万人に達し、特にサービス産業の現場において、ホスピタリティあふれる接客やお手伝いができる人材を輩出しつづけています。