

キ ニ

都銀・信託銀

# 吉ビ「担当者」介助接遇資格取得へ

## 三井住友銀 顧客目線でサービス 全役職員に新報奨制度も



車いす操作の実技演習を受ける行員(7月24日、三井住友銀茅ヶ崎支店で)

三井住友銀行は、「顧客の目線に立った」(経営企画部)営業店活動を展開していく。全店の約600人のロビ担当者を対象に、介助の視点に立った接遇資格「サービス・ケア・アシスタント」の取得を目指す。また、他の役員員に対しては資格取得時にその一部費用を負担する報奨制度も新設。さらに、新設拠点はハートビル法(高齢者や身体障害者が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律)に準拠するなど、「ハード面・ソフト面でのバリアフリーを目指す」(同)考えた。

### 新拠点はバリアフリーに

6月20日にオープンした茅ヶ崎支店(神奈川県)から店内への誘導表示なく(個人業務部)考えは、合併後としては初の「ハートビル法に準拠」だ。ニューマーケットへのリニューアル営業店舗。カウンターやエレベーターの「今後、新設拠点に」については、可能な限り「バリアフリー化を積極的に進

めしていく(経営企画部)方針。具体的には、全店のロビ担当者約600人を対象に、社団法人・公開経営指導協会が認定する「サービス・ケア・アシスタント」の資格取得を目指す。茅ヶ崎支店の全役職員は8月中旬に資格取得する計画だ。また全行の役員員を対象に資格取得時には、費用の8割を補助する新たな報奨制度も新設。

同行では、CSRの基本方針の中で顧客本位の徹底に取り組んでいる。それを実践していくために、4月に品質管理部を設置した。顧客対応に加え、商品・サービスの質の向上を狙って企画部門を設置。企画担当の人員も現状の5人からさらに8人に拡大させる計画。「金融界にとけこまず、先進的な他のサービス産業のCS(顧客満足度)トップクラスに目標を合わせて取り組んでいく」(CSR室)考えた。