

## 北陸銀

### サービス・ケア・アテンダント

## CS向上で60カ店に配置へ

【金沢】北陸銀行は、4月にもエリア店60カ店に「サービス・ケア・アテンダント(案内係)の接

遇サービスを向上し、顧客満足向上につなげる。

「サービス・ケア・アテンダント検定」は、高

齢者・身体の不自由な人などへの接遇サービスをレベルアップする資格。

同行は現在、エリア店を中心

にパート、派遣スタッフで構成するロビーア

テンダントを60カ店に配置して

おり、「サービス・ケア・アテンダント検

定」を受講させて顧客満

足の向上につなげていく。

3月8、9日にロビーア

テンダント30人が「サ

ービス・ケア・アテンダ

ント検定」を受講。公開

経営指導協会の指導で、

ユニバーサルサービスの

理解や高齢者、耳の不

由な顧客、車いす顧客へ

の対応方法など、2日間

(12時間)の実践演習と

筆記試験を受けた。

4月には、2回目の検

定で30人程度が受講する

予定で、エリア店を中心

にした60カ店に資格者を

配置する。今後、研修へ

の参加者を幅広く募集し

て「最終的には、全店に

各1人の資格取得者を配

置したい(経営管理部)

としている。



公開経営指導協会から実践演習を受け  
る(3月8日、行員クラブ研修所で)

は、「例え、結果が駄目でも次の案件を持っていく」と笑う。近くにはスコアリングシステムが普及し、パソコンに入力すれば審査結果がぐに分かるようになる。しかし、岡村さん「この人は返済能力が三にあるのか、自分目見極めるのが大事」

「部下には単に教えるのではなく、「中身を突」

「例え、結果が駄目でも次の案件を持っていく」と笑う。近くにはスコアリングシステムが普及し、パソコンに入力すれば審査結果がぐに分かるようになる。しかし、岡村さん「この人は返済能力が三にあるのか、自分目見極めるのが大事」

「部下には単に教えるのではなく、「中身を突」