

高齢者や障害者への接客サービス向上を目指し、行員に介助技術の専門資格を取得させる銀行が相次いでいる。車いすの取り扱いや目の不自由な人の誘導などを習熟させ、「誰でも利用しやすい銀行」を広くアピールするのが狙い。多くの資産を持つ高齢者の運用ニーズを取り込みたいとの思惑もあるようだ。

車いす取り扱い■目の不自由な人の誘導 行員に介助資格のススメ



介助資格の研修を受ける三井住友銀行の行員

三井住友銀など相次ぎ

と位置づけ、役員全員（京・中央）が研修と検定に取得させたほか、今年試験を運営する。三カ月度中に全国約四百店舗の通信教育、二日間の実ロビー担当者約千数百人に技講習を経て、筆記試験取らせる計画だ。

同資格は企業の経営改善を支援する社団法人「公開経営指導協会」（東京）が認定する。講習では実際に車いすに乗ったり、アイマス

高齢の顧客に接客アピール

三井住友銀の担当者は「お年寄りに対応する機会は今後ますます増えるはず。施設のバリアフリー化とともに、接客レベルも向上し、誰でも利用しやすい銀行にしたい」と話す。

こうした動きの先駆けは住友信託銀行。介助技術の普及を図る特定非営利活動法人（NPO法人）「日本ケアフィットサービス協会」が認定する資格「サービス介助士」を、二〇〇四年から全六十店舗のロビー担当者に取らせている。

北陸銀行もサービス・ケア・アテンダントの取

得を推進。三月までにロビー担当者三十人が合格し、八月には三十二人が受験する。将来は約百七十の全店舗に資格取得者を置くのが目標だ。

「資格取得をきっかけに、高齢者や障害者だけでなくあらゆる顧客へのサービスに心を配るようになることを期待している」（同行）という。

投資信託や変額年金保険など取扱商品が増え、銀行の窓口は商品説明や運用相談へと軸足を移しつつある。リテール（小口金融）分野強化のためには、まず接客意識の向上が肝心といえそうだ。