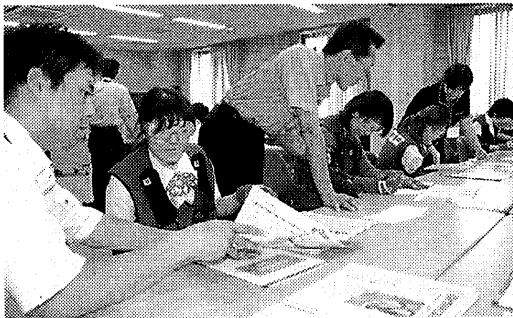


山梨中央銀行は6月20日、行員27人が初の「サービス・ケア・アテンダ

## 山梨中央銀行 ケア・アテンダント取得 心配りのある銀行に



アイマスクや重りをつけて高齢者体験演習(6月19日、研修センターで)

公開経営指導協会(東京)が認定する資格。お年寄りや身体にハンディのある人をはじめ、あらゆる顧客の立場に立って適切な対応が提供できるユニバー

「サービス・ケア・アテンダント」は社団法人・公開経営指導協会(東京)が認定する資格。お年寄りや身体にハンディのある人をはじめ、あらゆる顧客の立場に立って適切な対応が提供できるユニバー

「サービス・ケア・アテンダント」の資格取得に臨んだ。経営計画の柱の一つである「CS(顧客満足度)基盤の構築」の観点から、今後も計画的に取得者を広げる方針。

サルサービスの実践が特色。お客さまに対する気配り、心配りのマインドを一層高めた「人事部人材開発課」との方針で資格取得を推進する。初の取得者となる27人は、全11ブロックから選抜した各2人(東京・新宿ブロックは1人)のCSリーダーと本部の6人。3カ月間の通信講座で基礎知識を学習し、2日間(12時間)の検定試験でサービス技術のロールプレイングやグループ討議などの実技講習を受講。100分の筆記試験に臨んだ。取得者が中心となって「接遇の技術」を全行で高めていく。