

お客さま満足度向上に向けた取組み

お客さま対応の向上に向けた取組み

ご高齢やお体の不自由な方を含む全てのお客さまに安心してご利用いただけるよう、お客さま対応の向上に努めています。具体的には、車いすをご利用のお客さまや目の不自由なお客さまをご案内する際の配慮のある対応や、視覚障がい者対応ATMの操作手順等の確認を全店でを行っています。



客さまからは「店内をとてスムーズに移動することができた」等のご好評をいただいています。



高齢者等見守りネットワーク事業への協力

県内自治体が地域に密着している事業者と連携して、ご高齢者の方を地域全体で見守り支えあう「高齢者等見守りネットワーク事業」に参加しています。店内や店舗周辺等で高齢者の方の異変に気付いた場合、速やかに自治体と連絡を取り合い、お客さまを適切にサポートします。



サービス介助士及び認知症サポーターの育成

ご高齢やお体の不自由な方に対するおもてなしの心と介助技術を身に付けた「サービス介助士」や、認知症の方やご家族を支援する「認知症サポーター」の育成を行っています。

資格取得者^(平成27年3月末時点)

サービス介助士2級:392名
認知症サポーター:1,910名

※いずれもパートタイマー含む。



CS 行動基準の制定

CSの更なる向上を図るため、全職員向けのCS行動基準<CSAA(シーサ)>を制定しています。本基準をもとに、常にお客さまの高い期待にお応えする気持ちを持つとともに、おもてなしの心により、お客さまに感動を与えるサービスを提供する姿勢を徹底してまいります。

介助用「車いす」の国内全店設置

介助用の「車いす」を両替出張所等を除く国内全店(171か店)に設置しています。ご利用いただいたお



「障害のある人へのやさしい取組み」の認定について

平成26年3月、当行の障がいのある方に配慮した取組みが、千葉県より「障害のある人へのやさしい取組み」として認定されました。

今後も、常にお客さまの立場に立ち、ハード・ソフト両面で全てのお客さまに配慮した取組みを進めてまいります。



視覚障がい者対応ATMの全店への設置

千葉銀行では、全てのお客さまに安心してご利用いただける店舗づくりを目指しています。

- 点字ICキャッシュカードの取扱い
- 視覚障がい者対応ATMの全店への設置
- 車いすの全店への設置
- ホワイトボード、コミュニケーションボード、助聴器の全店への設置
- CS講習会の実施(手話講座)
- ロールプレイング等をつうじた、職員の対応スキルの向上 等