

みんなに優しい銀行実現のために 「今」だからこそユニバーサルマナーが役立つ



右：クオリティ統括部副部長 坂下正治様（現在は曾根支店支店長）

左：クオリティ統括部調査役 高木雅代様

平成18年から「みんなに優しい銀行」を目指し、独自の取り組みを続けられてきた株式会社ふくおかフィナンシャルグループ様に、導入のきっかけやご感想を伺いました。

誰もがもっと利用しやすい、 みんなに優しい銀行を目指して挑戦

— ユニバーサルマナー検定導入のきっかけは？

坂下 きっかけは2014年12月に代表理事の垣内さんのお話を伺ったことが始まりでした。理由としては、障害者差別解消法の施行があります。当行ではブランド施作の一環として「ユニバーサルアクション※」という活動を続けておりましたので、改めて特別に取り組まなくてはという意識ではなく、適切な知識と理解の裾野をさらに広げていくという意味でユニバーサルマナー検定に取り組むことを決めました。また「一人、ワンスキル」

という考え方もあり、これは救命救急士や認知症サポーターや、ご当地検定など、お客様に喜んでいただけるスキルを皆でそれぞれ身につけていこうというものです。これからは障害のある方にも喜んでいただきたくて、ワンスキルにユニバーサルマナー検定を加えたいと思いました。

— ユニバーサルアクションとはどのような活動でしょうか？

坂下 平成18年から続けている、ブランド施作の一環です。障害のある方やご高齢の方を含む、誰もがもっと利用しやすい「みんなに優しい銀行」を目指しています。具体的には、車椅子・助聴器・コミュニケーション

ンボードなど各種ユニバーサルツールの全店配置を行う「ハード」、朝礼での手話トレーニングの実施・お客様責任者（サービス介助士2級資格保有）を中心とした技術の習得などの「ソフト」、そしてお客さまへの対応や地域貢献活動を通じた「ヒューマン」の各側面から取り組んでいます。福岡市がユニバーサルデザインについていち早く精力的に活動されていたので、私たちもヒントをいただきながら進めていました。一年ほどかけて店舗を調査し、誰もが使いやすい手すりやトイレの在り方などは新設の店舗から改善していきましたね。

グループ社員1,000名が受講 時間と内容の両立が決め手に

— ユニバーサルマナー検定を選んでいただいた決め手は？

坂下 コミュニケーションに重点を置いた内容と、受講のしやすさです。前者については、法律があるから義務的な対応をするのではなく、お客さまに気持ちよく喜んで頂くための優しいコミュニケーションをしたいと考えていました。「何かお手伝いできることはありますか？」という優しい声かけから始まるユニバーサルマナーは私たちが取り入れたいイメージに合っていました。後者については、上級者向けの対応研修は従来から取り入れていましたが、数日間の拘束と事前勉強が必要な試験がありました。日々の業務の中でなかなか時間を設けることは難しく、全行員が受けづらいという課題がありました。

高木 ユニバーサルマナー検定は2時間という短い時間で、多くの行員に学んでもらえたのが良かったです。現場ですぐに使える大切な知識を、まず知ってもらうということができたと思います。

— 何名が、どのように受講されましたか？

坂下 27年度はまず、グループ社員約6,000名の内、1割の受講を目指そうという目標を掲げました。博多、北九州、熊本、長崎、佐世保などの各支店から600名が受講を終え、今年3月からは新入社員の集合研修にも導入したので1,000名を越えました。

高木 各支店からの600名は、自主的な参加です。遠隔から宿泊してでも参加する社員もいて、内容も非常

に好評でした。研修の開催前、「当行で広げる意味」「障害のあるお客様やご高齢のお客様への対応で、困ったことはないか？」というような役員からのメッセージと共に、参加者の募集を各店舗で行いました。

銀行の窓口には多様なお客さまがいらっしゃるので、現場でどう対応したら良いか悩んでいた社員はとても多かったのだと思います。特にご高齢のお客さまの来店も増えていますので。

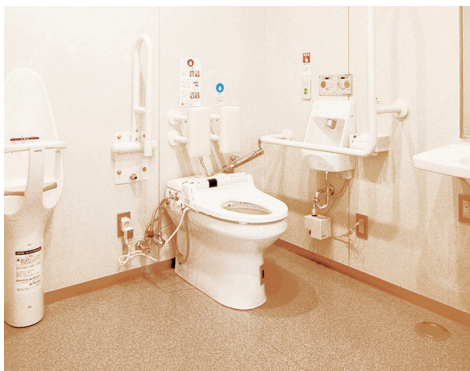
窓口対応、お見送りなどお客様からのお褒めの声も

— 受講の感想や、行員の変化はありましたか？

高木 私は障害のある方が来られた時どうしたら良いかわからなかったところ、自信を持ってお声がけすることができるようになりました。（車いす講師の）岸田ひろ実先生のエピソードがとても感動的で、良かったです。女性で子育てを経験している社員は特に共感して、お話も落とし込みやすかったと思います。



左：車いすのお客様にご利用いただきやすいカウンター



左：店内を含めたバリアフリー情報に関する調査を行った
右：街のバリアフリー調査イベントの様子



坂下 車いすを利用するお客さまと目線を合わせてお話しする、駐車場までお見送りするなど、さりげないことが自然に実践できるようになり、お客さまからお褒めの声を頂いているということを聞いています。各店舗に車いすなどの設備も用意していますので、いざお客様が来られた時に適切に案内もできるようになったと思います。

また警察と営業店がタイアップをし、公民館や高齢者施設などを訪問して振り込め詐欺を防止する啓発イベントなども積極的に実施しているのですが、行員がご高齢の方への接し方を知っているという経験も役立っていると思います。

地域の街を皆で歩いてバリアフリー調を実施

— 街のバリアフリー調査イベントも行っていましたね

坂下 2016年6月「Bmaps(バリアフリー地図アプリ)」を使って、街のバリアフリー情報を収集する「Bremenの調査隊」を行いました。約60名の行員が、実際に車いすに乗ったり高齢者体験キットを装着したりして、博多・北九州・小倉・長崎の四箇所を調査しました。その日は約500件のスポット情報をアプリに登録できました。

坂下 当事者体験が印象深いです。障害のある方やご高齢の方がお店選びの際に困るポイントなどを知ることができて、とても良かったです。調査中に街行く人から「何をやっているんですか？」と声もかけられ、その場で交流にも繋がりました。

— 今後、どのような取り組みを進められますか？

坂下 私たちはお客さま視点のサービス向上を一番大切にしています。行員が自ら、ご高齢のお客さまや障害のあるお客さまと触れ合い、ご意見を吸い上げて、改善に繋げていくことを続けていきたいですね。店舗のさらなるバリアフリー化など、幅広い取り組みを進める予定です。



COLUMN

業種にまつわる
ユニバーサルマナー

銀行で使えるユニバーサルマナー

CHECK01

障害者モニター 100 名に聞いた！ 銀行の利用、困っていることは？

2017年1月「ミライロ・リサーチ」調べ

- A

肢体不自由のお客様
ATM の画面や操作ボタン、カード挿入口などが高く操作しづらい

26 人
- A

視覚障害のお客様
自分の受付番号を呼ばれても、行くべき窓口がわからない

21 人
- A

聴覚障害のお客様
営業時間外の問い合わせ方法が電話しかない問い合わせできない

23 人

Comment

銀行の店舗を利用する際に重視する理由として1位の「家から近いこと」に次いで2位は「スタッフの接客がしっかりしている」でした。多くの障害のある方が、ハートの対応を求めていることがわかります。あらかじめ誰がどんなことに困るのかを想像しておくことで、ATM やカウンターでのお声がけがスムーズにできます。

CHECK02

銀行で求められる対応は？ 対応状況を確認してみよう！

金融庁から監督指針が出ていることもあり、金融機関では「障害者差別解消法」への対応が急務になると予想されます。障害者が困ることに関するアンケートを元に、ポイントをまとめました！



☒ 障害者差別解消法が施行されたことを知っている。

☒ お声がけは、介助の方でなく直接本人にしている。



☒ 床に 2cm 以上の段差が無い。もしくは人的サポートを行っている。



☒ 車いす利用者に、低いカウンターを案内できている。

☒ 車いす利用者には、ひざまづいて目線が合う高さで話している。



☒ ドアの開閉が一人では難しい方がいたらサポートしている。

☒ 視力の低い方に対して、書類を記入方法を読み上げる、指し示すなどの方法で伝達している。



☒ 多目的トイレがない場合、一番近くに設置されている場所を説明できる。



☒ 車いす利用者の通行に支障のない通路幅（80cm 以上）を確保している。

9 個の方

とても丁寧な対応ができています。高齢者、障害者の皆さんが安心して利用出来る可能性が高いです。

8 ～ 6 個の方

一部、対応が整っていない可能性があります。お客様が困っていないか、見落としがないように注意しましょう。

5 個以下の方

まずは「知っているだけでできること」「お声がけ」などソフト面からの整備をオススメします。