

平成23年9月1日

『障がいをお持ちのお客さま等への利便性向上』に向けた取り組みについて

ふくおかフィナンシャルグループ(取締役会長兼社長 谷 正明、以下FFG)は、『障がいをお持ちのお客さま』や『ご高齢のお客さま』に配慮した、誰もがもっと利用しやすい銀行を目指して、応対力の向上やサービス体制の充実など、様々な取り組みを実践しています。

具体的には「視覚障がい者対応ATM」の設置や店舗のバリアフリー化を進めると共に、「車椅子」「助聴器」「コミュニケーションボード」など各種ユニバーサルツールを全店に配置しています。

また、サービス介助士2級資格を保有している全営業店のお客さま責任者を中心に、営業店研修会を実施し、適切なお客さま応対やおもてなしの心の醸成に努めています。

FFGでは今後も、ブランドスローガンである「あなたのいちばんに。」をモットーに、全てのお客さまにとって、もっと利用しやすい銀行を目指してまいります。

FFGでは、障がいをお持ちのお客さまがご来店になった際に、適切なサポートを行えるよう、
本部・営業店一体となって様々な取り組みを行っています。



体感型
研修会
実施風景



各営業店で勉強会開催



白内障ゴーグルを体感



車椅子操作実習



手引きトレーニング



手話(ジェスチャー)

障がいをお持ちのお客さまにとって、もっと利用しやすい銀行になるために
FFGでは以下のようなサポート・サービスをご用意しています。



FFGの
ユニバーサル
サポート

ハード面(店舗・設備など)

- バリアフリー改修工事
- 老眼鏡・AEDの設置
- 車椅子の設置
- コミュニケーションボードの設置
(聴覚障がいのある方や外国人への対応)

視覚障がいをお持ちの方には…

- ATM
- 視覚障がい者対応(有人店舗に各1台)
- 点字対応(全台)
- お客さま責任者の点字名刺配付

聴覚障がいをお持ちの方には…

- 耳マーク案内板(筆談のご案内)の設置
- 助聴器の設置

ソフト面(業務運営など)

- バリアフリーサポートツールブック



視覚障がいをお持ちの方には…

- 行員による取引申込書などの代筆
- 行員による取引申込書・約款などの代読
- ATM取引が困難な場合の手数料引下げ
- 各種通知書類の点字サービス

ヒューマン面(店舗応対)

- お客さま責任者の全店配置
- サービス介助士2級資格取得者の全店配置
- 普通救命講習受講者の配置
- 「みんなの110番」
- 認知症サポーター



《 本件に関するご照会先 》

ふくおかフィナンシャルグループ クオリティ統括部 担当：伊東・井崎・尾坂
TEL 092-723-2651

FFGにあふれてる「みんなにやさしい」のきもち

FFGは「みんなにやさしい」銀行を目指して、さまざまなユニバーサルツールをご用意しています。ぜひお気軽にお声かけください。



ATMや窓口、お手洗いなど店舗内の配置を音声で聞ける「音声付触知案内」を設置しています。
(一部店舗のみ)



窓口や記帳台には、老眼鏡をご用意していますので、強度に応じてご利用ください。



車椅子の方が便利にゆったりと使っていただけるエレベーターや、座ったまま利用できる記帳台、専用窓口を設置した店舗があります。
※FFGでは全店舗に車椅子をご用意しています。



FFG版「子ども110番の家」として「みんなの110番」に取組んでいます。また、全店にAED(自動体外式除細動器)を設置し、操作できる行員を配しています。



スロープや段差のない入り口、つかまりやすい波型手すりなど、建替え・改修店舗においてはバリアフリーを積極的に展開しています。



耳の不自由な方は筆談でご利用を承ります。コミュニケーションボードを設置していますので、会話に不安のある方や外国人の方も安心してご利用いただけます。



【携帯助聴器】

耳元に近づけるだけで内蔵された集音マイクによって、話し相手の音声を大きく聞くことができる音声拡聴器をFFG全店舗にご用意しています。

お客さまのご要望にお応えして、建替え店舗には全店、改修・既存店舗にも可能な限り、お手洗いの設置を進めています。多目的トイレは、車椅子の方もゆったり入れるよう広いスペースにしており、授乳室としてもご利用いただけます。

