

平成 20 年 3 月 31 日

各 位

株式会社みなと銀行

「優先座席」「耳マーク」「コミュニケーションボード」の設置について

■ お客さまに優しい店づくりに取り組んでいます。

お客さまに優しい店づくりの一環として、平成 20 年 4 月 1 日より、全店に「優先座席」「耳マーク」「コミュニケーションボード」（画像は別添資料参照）を設置しますので、お知らせいたします。

「優先座席」は、各店舗ロビーにお年寄りやお体の不自由なお客さまなどに優先的にご利用いただく座席を設置するものです。当行独自に考案した「優先座席用背もたれカバー」を使用して、ご来店いただいたお客さまに分かりやすく表示いたします。

「耳マーク※1」は、ハイカウンター周辺に設置し、筆談などを希望されるお客さまに指し示していただくだけで、ロビー担当者または窓口行員へ気軽にお声がけいただけるようにするものです。

また、「コミュニケーションボード※2」は、耳の不自由な方や外国人の方など話し言葉や文字によるコミュニケーションに不安のあるお客さまが、希望される取引や手続を円滑に窓口行員へ伝えていただけるよう、筆談用のホワイトボードとあわせて設置いたします。

当行では、地域の皆さまに安心してご利用いただけるよう、今後ともお客さまに優しい店づくりに取り組んでまいります。

（※1）「耳マーク」は、耳の不自由な人であることを表すマーク。耳が聞こえない、聞こえにくいということは外見からわかりにくく、それらの不安をもった方々のコミュニケーションをサポートするために考案されたものです。
（全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が普及活動しています。）

（※2）「コミュニケーションボード」は、耳の不自由な方や外国人の方など話し言葉や文字によるコミュニケーションに不安のある銀行利用者が、銀行の店頭において、希望される取引や手続きを円滑に銀行職員にお伝えいただくことができるよう、全国銀行協会が代表的な取引や手続きをデザイン化し、まとめたものです。

以 上

別紙

「優先座席」



「耳マーク」



「コミュニケーションボード」

(表)



(裏)

