

平成29年9月22日

各 位

株式会社 みちのく銀行

手話講座の受講を通じたCS向上の取組みについて

みちのく銀行（頭取 高田 邦洋）は、当行初の取組みとして、黒石支店において手話講座を受講いたします。

本件は黒石市（市長 高樋 憲）との間で本年8月9日（水）に締結いたしました「黒石市手話言語条例の推進に関する連携協定」に基づく取組みで、手話を通じて聴覚障がいに対する理解を深めることにより、CS（お客さま満足度）向上を図ることを目的としております。

みちのく銀行では、今後とも職員の資質向上に取り組み、CS（お客さま満足度）向上を通して、地域社会に貢献してまいります。

記

1. 手話講座の概要

開 催 日 時	平成29年9月28日（木） 16:00～17:00
開 催 場 所	みちのく銀行黒石支店（黒石市大字内町64）
受 講 予 定 者	黒石支店職員18名、本部職員4名（営業企画部、地域創生部）
講 師	黒石ろうあ協会

2. 手話講座の内容とスケジュール(予定)

回 数	日 程	内 容
第1回	平成29年9月28日	・ろう者の日常生活等について体験談を交えた説明 ・ジェスチャーの重要性についての説明 ・あいさつの手話（「ありがとうございます」等）
第2回	平成29年11月	・接客の手話（「いらっしゃいませ」等） ・数字の手話
第3回	平成30年 1月	・来客対応の手話（手続きの説明等） ・指文字
第4回	平成30年 3月	・ロールプレイング

以 上