

「お客さまに優しい店づくり」

当行では、下記のような取組みを行っております。

1. 「ATM（視覚障がい者対応機）」

目の不自由なお客さまにも操作いただけるよう、ATM 付属のハンドセットから流れる音声案内に従い、ハンドセットにあるプッシュボタンでご利用いただける ATM を全店に設置しております。
(2018/8 末現在：181 拠点・527 台)



2. 「優先 ATM」

車椅子をご利用されるお客さまやベビーカーでお子さまをお連れのお客さま等が優先的にご利用いただけるよう「優先 ATM」を一部の店舗で導入しております。(2018/8 末現在：17 ヶ店)



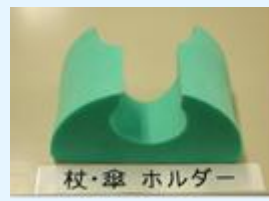
3. 「優先座席」

各店舗ロビーにご高齢のお客さまやお体の不自由なお客さま等に優先的にご利用いただく座席を設置しております。



4. 「杖・傘ホルダー」

杖や傘の置き場所に困るというお声をいただき、杖、傘を置くためのホルダーを全店に設置しております。



5. 「耳マーク」「助聴器」

- 筆談等を希望されるお客さまは、店内掲示の「耳マーク」を指し示し下さい。筆談にて対応させていただきます。
- また、耳の聞こえの不自由なお客さま・ご高齢のお客さま等がご利用いただける様、全店（住宅ローンプラザ除く）に「助聴器」を設置しております。尚、ペースメーカーへの影響はありません。



6. 「AED（自動体外式除細動器）」

ご来店いただくお客さまの万一の事態に備えて、全営業店および本部ビルへ設置しております。



7. 「コミュニケーションボード」

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に対しては、筆談用のホワイトボードの他、「コミュニケーションボード」を設置しております。



8. 「カラーユニバーサルデザイン（CUD)の受付番号表示機の設置」

窓口を設置している受付番号表示機が見つらいといったお客さまのご意見に基づいて、視覚障がいのあるお客さまやご高齢のお客さまにも見やすい表示機を導入しております。



「お客さまに優しい店づくり」 当行では、下記のような取組みを行っております。

9. 「着席型記帳台・ひじ付ロビー椅子・点字誘導マット」

お客さまがより便利にご利用しやすいよう、店舗でのバリアフリー化を進めております。着席型記帳台・ひじ付ロビー椅子・点字誘導マット等の設置等、様々な取組を行っており、今後も地域のお客さまに優しい店づくりに取り組んでまいります。



10. 「サービスケアマネージャーの配置」

お客さまに優しい店づくりの一環として、高齢者や障がい者等の疑似体験を通じて基本的な知識・サポート方法を理解する「サービスケア研修」や「サービスケアマネージャー研修」を実施し、お客さまのサポートの中心として活動できるスタッフを各店に『サービスケアマネージャー』として配置しています。



11. 「兵庫県地域見守りネットワーク応援協定の締結」

2015年8月に地域の皆さまが安心して暮らせるまちづくりへ協力する活動の一環として、兵庫県と「兵庫県地域見守りネットワーク応援協定」を締結し、当行の全職員が、日常業務の中において、地域にお住まいのご高齢や障がいをお持ちの方々等を見守り、異変等を発見した際には各市町村等の行政機関へ連絡するなどの活動を行っています。



12. 「認知症サポート協力店」の登録 (神戸市内店舗)

認知症の方への正しい理解を深めるために、順次、職員が神戸市の「認知症サポーター」の養成講座を受講しており、認知症の方やご家族の方が安心してみなと銀行を利用いただけるように取り組んでおります。また、2012年4月に神戸市内の店舗を「認知症サポート協力店」に登録しています。



13. こども110番青少年を守る店の登録 (兵庫県内店舗)

2014年1月に、地域・社会貢献活動の一環として、神戸市青少年育成協議会などが主催する「こども110番青少年を守る店・守る家」制度に賛同し、神戸市内店舗を加盟登録致しました。また、地域の皆さまにより一層安心して暮らして頂ける街づくりの実現に向けて、兵庫県及び兵庫県警察本部の協力を仰ぎ、2014年7月に本取組を兵庫県内全店舗へ拡張しました。



14. 特殊詐欺防止に向けた取組

2015年3月から、振り込め詐欺被害の未然防止を目的に兵庫県警の現役警察官をお招きし、「振り込め詐欺対策セミナー」を随時開催しています。また、兵庫県警・地方公共団体・当行連携のもと市民講座にて特殊詐欺未然防止を呼びかけています。

