

### 卓上型対話支援システム（コミュニケーション）の設置

ご高齢のお客さま等に安心して当行をご利用いただけるよう、スムーズなコミュニケーションを可能とする卓上型対話支援システム「コミュニケーション」を宮城県内の全営業店に設置しております。この機器は、話し手の声を高性能のマイクで集音し、卵形状のスピーカーを通して聞き取りやすい音声として再現するものです。



### ひざのせ記帳台の設置

ご高齢のお客さまや障がいがあるお客さまが、ソファ等に座ったまま伝票や帳票への記入ができるよう、ひざのせ記帳台をすべての営業店に設置しております。

### 優先席の設置

ご高齢のお客さまやお子さま連れのお客さま等が、待ち時間に優先的にお座りいただける優先席をすべての営業店に設置しております。

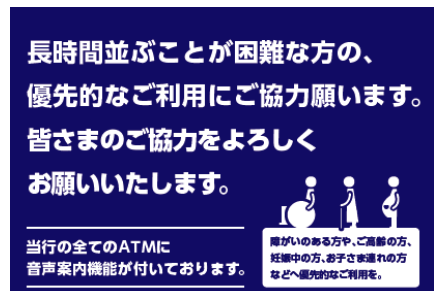
### 代筆のお取扱い

視覚などに障がいがあるお客さまからのご依頼に応じ、預金の預入れ・払出し、ご融資、預り資産などのお取引について、行員等がお客さまに代わって必要書類を記入するお取扱いを行っております。

### 音声案内機能付ATMの設置および優先利用を依頼するポスターの掲示

視覚に障がいがあるお客さま向けに、全てのATMに音声案内機能を設置するとともに、当行リーフレット「ATM活用ガイド」には「音声コード」を表示しており、専用の読み取り機を使用することで、音声による再生案内ができるようにしております。

また、長時間並んで待つことが困難なご高齢のお客さまや障がいがあるお客さま等が混雑時にATMを優先的に利用できるよう、ATMご利用のお客さまへ協力を依頼するポスターをCSコーナーに掲示しております。



### 視覚障がい者同行援護従業者向け研修会開催

2018年6月、新伝馬町支店において、公益財団法人宮城県視覚障害者福祉協会の視覚障がい者同行援護従業者養成研修の一環として、ATM利用の実技研修会を開催いたしました。この研修は2014年度から開催しており、今回で9回目です。

### 行員の接客レベル向上に向けた資格取得等の促進

#### ・「サービス・ケア・アテンダント」の資格取得

お身体の不自由なお客さまをはじめ、あらゆるお客さまに配慮した適切なコミュニケーション力を養い、より質の高い接客サービスを提供するため、「サービス・ケア・アテンダント(注)」の資格取得を進めております。(2018年9月末現在資格取得者数：424名)

(注) 一般社団法人公開経営指導協会が運営する資格で、サービスを提供するあらゆる場面において「困っている全ての方」へのサービス向上を目的とした資格です。

#### ・「認知症サポーター」養成への取り組み

認知症に対する正しい知識を身に付け、窓口等で適切な顧客対応を行うとともに、地域金融機関として、認知症の方やそのご家族が安心して暮らせる地域社会づくりに貢献するため、「認知症サポーター(注)」養成講座の受講を進めております。(2018年9月末現在受講者数：1,850名)

(注) 認知症を正しく理解し、日常生活の中で認知症の方やそのご家族の支援を行うサポーターです。

### 営業店への車いすの設置

ご高齢のお客さまや障がいがあるお客さまに、安心して当行をご利用いただけるよう、宮城県内の全営業店に車いすを設置しております。

### コミュニケーションボード、筆談ボードおよび聴覚障がい者誘導表示板の設置

窓口での会話等に不安のあるお客さま（聴覚に障がいがあるお客さま・外国人・ご高齢の方等）が安心してご利用いただけるよう、来店・取引目的等の確認を行うための「コミュニケーションボード(注)」や「筆談ボード」を全営業店に導入しております。

また、各営業店の店頭には「聴覚障がい者誘導表示板」を掲示し、聴覚に障がいがあるお客さまに、筆談対応を行っております。

(注)全国銀行協会で作成した、代表的な取引や手続等を絵記号化したものです。



コミュニケーションボード



聴覚障がい者誘導表示板

### 身体障がい者補助犬の受入れの表示

身体障がい者補助犬の店舗内受入れを行っており、各営業店の入口には、補助犬受入れを示すステッカーを貼付しております。

### 店舗入口へのスロープ設置、段差解消

車いすでの入店がしやすいよう、店舗入口へのスロープの設置や段差解消を積極的に進めております。

### 視覚などに障がいがあるお客さまへの対応

#### ・視覚などに障がいがあるお客さまに対する窓口扱い振込手数料の引き下げ

視覚などに障がいがあり、ATMでのお振込みのご利用が困難なお客さまにつきましては、窓口扱いの振込手数料を、当行キャッシュカードを利用しATMでお振込みを行った場合の振込手数料と同額に引き下げしております。

#### ・視覚障がい者向け点字サービス

当行では、普通預金と貯蓄預金の月末残高およびお取引の明細を、年12回（作成基準日：毎月末日）通知する視覚障がい者向け点字サービスをお取扱いしております。

#### ・点字付ICキャッシュカード

視覚に障がいがあるお客さまが、当行のキャッシュカードであることを識別できるよう、カード表面に「数字77」を示す点字表示を施した「点字付ICキャッシュカード」を発行しております。



点字表示

### ホームページにおける対応

#### ・「バリアフリーへの取組み」専用バナーの設置

ご高齢のお客さまや障がいがあるお客さまに対する当行の取組みを皆さまに周知し、ご利用いただくため、ホームページのトップページへ専用のバナーを設置しております。

#### ・ホームページの「音声読み上げ機能」

ご高齢のお客さまや障がいがあるお客さまに対する利便性を向上するため、当行ホームページには「音声読み上げ機能」がございます。ホームページ上の「音声読み上げ」ボタンをクリックするだけで、自動音声で文章を読み上げます。情報を音声でも提供することで、視力の弱い方や目の疲れやすい方にも快適にホームページをご利用いただけます。

### お客さまの声を活かす取組み・体制

当行では、お客さまからのお問い合わせ、ご相談、苦情、ご要望等を真摯に受け止め、商品・サービスの見直しや改善に繋げるなど、全行を挙げて「お客さまの声」を積極的に活かすための取組みを行っております。

#### ・商品・サービスの見直しや改善への取組み

本部や営業店にお客さまから寄せられるお問い合わせ、ご相談、苦情、ご要望等の内容は、全行的に共有するとともに内容を分析し、再発防止や改善活動に繋げるようP D C A（注）を展開し実践しております。

注. Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Act（改善）

#### 【お客さまからのご意見への対応事例】

- ・窓口において名前ではなく、番号で呼んでほしい  
⇒お名前での呼び出しを希望されないお客さまには、番号による呼び出しを可能とする対応を全営業店で実施いたしました。
- ・ATMで通帳繰越ができるようにしてほしい  
⇒ATMでの普通預金通帳および一部の総合口座通帳の繰越を可能といたしました。（注）
- ・ATMで硬貨の入出金ができるようにしてほしい  
⇒ATMでの硬貨の入出金の取扱いを、原則として平日8:00～18:00において可能といたしました。（注）
- ・ATMの取扱時間を延ばしてほしい  
⇒県内のキャッシュサービスコーナーの営業時間を拡大し、原則として7:00～22:00といたしました。（注）
- ・コンビニATMを24時間利用できるようにしてほしい  
⇒コンビニATMでの当行キャッシュカードによる利用時間を延長し、24時間利用可能といたしました。

（注）ATMの設置場所により、取扱内容・時間が異なります。

#### ・「お客さまの声」をお聞かせください

商品やサービスなどについて、お気づきの点やお感じになったこと、また、ご意見・ご要望などをお客さまからお聞かせいただくツールとして、全店に「お客さまご意見カード」を設置しております。

※お問い合わせ、ご相談、苦情、ご要望等につきましては、当行本支店または以下の受付先までお申し出ください。

お客様サポート課  
〒980-8777 仙台市青葉区中央三丁目3番20号  
TEL:022-267-1111(代)  
電子メール：当行ホームページ（<http://www.77bank.co.jp/>）



#### 「金融ADR制度」について

「金融ADR制度」とは、紛争事案について裁判によらず、紛争解決（ADR）機関によるあっせん・調停・仲介のもと、公正中立な立場で紛争の解決を行う制度です。

当行では、指定紛争解決機関として、「一般社団法人全国銀行協会」と契約しております。

全国銀行協会相談室  
TEL：0570-017109または03-5252-3772