

平成24年1月18日(水)

## 「ロビーナビゲーター」の全店配置について ～幅広いお客さまへのサービス拡大に向けた取り組み～

株式会社トマト銀行(取締役社長 中川 隆進)では、多くのお客さまに、より安心してご利用いただける店舗づくりを目指して、116名の「ロビーナビゲーター」を養成し、全店に配置いたしましたので、お知らせいたします。

ロビーナビゲーターは、障がいなどをお持ちのお客さまの目線に立った対応を習得した社員で、このたび全営業店に各2名を配置いたしました。

また、ロビーナビゲーターは全員、「認知症サポーター」(※)の認定を受けております。

当社は、今後とも多くのお客さまに安心してご利用いただける環境の整備や、サービスの充実に取り組んでまいります。

※ 「認知症サポーター」とは、専門的な研修を受けた講師が実施する研修を受講し、認知症について正しい知識をもち、認知症の人や家族を応援し、だれもが暮らしやすい地域をつかっていくボランティアです。

### 記

#### 1 「ロビーナビゲーター」配置の目的

当社は、平成22年10月に社内に「ユニバーサルデザイン推進委員会」を設置し、店舗・設備などのハード面にとどまらず、お客さまへの対応やサービスなどソフト面も含めたユニバーサルデザイン推進の幅広い検討を行っております。

こうした取り組みの一環として、お客さまがご来店いただいた際の応援者としてロビーナビゲーターを全店に配置するものです。



#### 2 「ロビーナビゲーター」の役割

- (1) 障がいなどをお持ちのお客さまを率先して誘導・ご案内するとともに、伝票の書き方など事務手続きをお手伝いいたします。
- (2) ロビーナビゲーターが中心となって研修などを実施し、全社的なお客さま対応のレベルアップを図ります。

#### 3 ユニバーサルデザインの取り組み状況

- 平成22年12月から、障がいをお持ちでATMの利用が困難なお客さまの窓口振込手数料の引き下げを実施。
- 音声案内機能付ATMを東京・大阪を除く全営業店(56カ店)に設置。
- 視覚障がい者誘導用点字ブロックを敷設するなど、ユニバーサルデザインを積極的に取り入れた店舗ネットワークを整備・拡充。

以上

本件に関するお問い合わせ先	人事部 久田見	TEL 086-221-1134
報道関係のお問い合わせ先	経営企画部(広報担当) 藤岡・齋藤	TEL 086-221-1057