

平成24年5月25日

各 位

株式会社 紀陽銀行

「認知症サポーター養成講座」「ユニバーサルサービス実践研修」の開催について

紀陽銀行（頭取 片山博臣）は、全営業店に配置していますCSリーダーを対象として「認知症サポーター養成講座」および「ユニバーサルサービス実践研修」を開催します。

高齢化が進む中、当行ではお客様の満足向上（CS）およびCSR活動の一環として、行員があらゆるお客様に優しい接客応対を目指して、“認知症”や“ユニバーサルサービスの必要性”について理解を深め、よりお客様に満足していただけるように応対の手法などの習得を目的に研修を実施いたします。

「認知症サポーター養成講座」の開催により、全営業店に各店1名以上の「認知症サポーター」を配置することとなります。

今後も、「お客さまから選ばれ続ける銀行」を目指して、すべてのお客様が安心してご利用いただけるように努めてまいります。

記

1. 「認知症サポーター養成講座」「ユニバーサルサービス実践研修」の開催

日 時	場 所	受講者
平成24年6月7日（木）	紀陽銀行田辺ビル3階	各営業店のCSリーダー
平成24年6月8日（金）	紀陽銀行堺ビル5階	
平成24年6月21日（木） 平成24年6月22日（金）	紀陽銀行和歌山中央ビル6階	

2. 認知症サポーターとは

認知症について正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守り支援する応援者であり、近隣の認知症の人や家族に対して、自分なりにできる範囲で活動する人のこと。

3. ユニバーサルサービスとは

年齢・性別・国籍・障がいの有無にかかわらず、あらゆるお客様の立場にたって、公平な情報とサービスをご提供し、そのために配慮・気づき・心配りをする事。

以上