

2020年3月23日

各位

名古屋市中区栄三丁目33番13号
株式会社 中京銀行

サービス・ケア・アテンダントの資格取得について ～あらゆるお客さまに寄り添ったサービスの提供を目指した取組み～



中京銀行（頭取 永井 涼）は、SDGsに配慮した経営に取り組んでおり、その一環として、行員30名が「サービス・ケア・アテンダント」（SCA）の資格を取得いたしましたので、お知らせします。

本資格は、ご高齢の方やお身体の不自由な方だけでなく、「困っているすべての方」に適したサービスの提供を目的とする接遇の資格です。2020年度中に全営業店への資格取得者の配置を目指しており、今後も順次、資格取得を進めてまいります。

当行は、あらゆるお客さまに寄り添ったサービスのご提供を目指し、今後もより一層のお客さま満足度およびサービス品質の向上に向けて取り組んでまいります。

記

1. 資格取得者 30名
2. 資格取得日 2020年3月19日（木）

【サービス・ケア・アテンダント（SCA）とは】

「サービス・ケア・アテンダント」は、一般社団法人公開経営指導協会が運営する資格です。サービスをご提供するあらゆる場面において、ご高齢の方やお身体の不自由な方だけでなく「すべての困っている方」に、気づきや配慮など適切なコミュニケーションを行うことに重点を置き、サービス品質を向上させることを目的としています。

【研修風景】

座学のほか、視覚障がい者体験や車椅子体験などの実践演習も行われました。





<参加行員の声>

- ・自分自身で体験することで、身体の不自由な方の変さ、不便さを実感した。
- ・お客さまの自尊心を大切に、ストレスにならないようなサービスを心掛けたい。
- ・学んだことを自店の行員にも伝え、改善策を話し合いたい。

以上