

NEWS RELEASE

大手行初の全店導入 卓上型聴こえ支援機器「COMUOON[®]」を全営業店に設置

～シニアのお客さまがより相談しやすい銀行へ～

株式会社あおぞら銀行（代表取締役社長兼最高経営責任者（CEO）：馬場信輔、本店：東京都千代田区）では、従来日本の 60 代を中心とするチャレンジ精神旺盛でアクティブな世代を「Brilliant60s＝輝ける 60 代」と名付け、ポジティブな人生をおくるサポートをすべく、シニア層のお客さまへの資産運用コンサルティングに注力しております。この度、シニア層のお客さまや、聴覚に障がいのあるお客さまが、より安心してご来店いただき、気軽に資産運用のご相談をしていただけるよう、話す側の声を明瞭にし、聴く側の聴こえを改善する卓上型対話支援システム「COMUOON[®]」を全営業店に設置します。

記

1. 卓上型対話支援システム「COMUOON[®]」について

軽度・中程度の難聴の方とのコミュニケーションを支援する、耳につけない対話支援機器です。

音を大きくするのではなく、話す側の声を明瞭にすることでコミュニケーションを円滑にします。

この度の全店設置によって、シニア層のお客さまがより安心して資産運用の相談をしやすい店舗を目指すことに加え、本年 4 月より施行された「障害者差別解消法」への対応も推進します。

2. 設置店および設置台数

全営業店 全国 19 カ店

設置台数 22 台

3. 設置開始日

平成 28 年 4 月 5 日より

順次設置をいたします。



以上

（報道関係のお問い合わせ先：経営企画部（広報担当）名和 03-5212-9252）

<ご参考>

当行のリテール・ブランド戦略「都会のオアシス」について

当行は、60歳代を中心とするシニア層のお客さまを「Brilliant 60s = ^{ブリアント・シックスティーズ}輝ける60代」と名づけ、「Brilliant 60sを、^{ブリアント・シックスティーズ}ごいっしょに」をメッセージに、リテール・ブランド戦略を展開しております。店舗の内装に当行の統一デザインコンセプト「都会のオアシス」を採用し、「Brilliant 60s」^{ブリアント・シックスティーズ}世代のお客さまをお迎えするにふさわしい空間を実現いたしました。

「都会のオアシス」は「あおぞら」をイメージしたカラーを基調とし、自然を演出する装飾を取り入れ、明るく落ち着いた雰囲気の中で、お客さまにゆっくりと資産運用のご相談をして頂くための店舗コンセプトです。快適さとプライバシーの確保を兼ね備えた新しい店舗へ、お客さまのご来店を心よりお待ちしております。

今回、コミュンが導入される店舗のうち、既に11店舗が「都会のオアシス」を実現しております。シニア層のお客さまがリラックスした環境で、ゆっくりとご相談いただけるよう努めてまいりますので、引き続きご愛顧を賜りますよう、宜しく願いたします。

★「都会のオアシス」展開店舗

札幌支店、千葉支店、上野支店、池袋支店、新宿支店、渋谷支店、フィナンシャルオアシス自由が丘、名古屋支店、梅田支店、広島支店、福岡支店



障がいのあるお客さま、高齢のお客さまに配慮した当行の取組みについて

1	コミュニケーションボードならびに筆談器の全店導入	耳の不自由なお客さまが店頭にご来店された際に、ご希望の取引や手続きを円滑にお伝えいただくためのサポートツールとして、コミュニケーションボードならびに筆談器を全店に導入しています。
2	行員による代筆・代読	目の不自由なお客さまや手の不自由なお客さまには、行員による代筆や代読による商品説明を承っております。 説明資料などの代読の際は、お客さまのプライバシーに配慮した場所で承ります。
3	耳マークの全店掲示	窓口で、筆談等の対応が可能な旨を明示する耳マークを掲示しています。
4	補助犬マークの全店掲示	補助犬を帯同しての入店が可能な旨を明示するマークを全店に掲示しています。
5	聴覚や言語に障がいのあるお客さまへのファックスサービス	聴覚や言語に障がいのあるお客さま用に、一部の取引についてファックスサービスを受付けています。ご利用にあたっては当行所定のお手続きが必要です。
6	ATM に杖・傘かけの取り付け	全店の ATM に、杖や傘が置ける専用ホルダーを設置しています。
7	店舗の移転、新設時の設備対応	移転・新設した店舗については多目的トイレや車いす使用者用のローカウンターの設置を行う等、障がいのある方が利用しやすい設備対応を行っています。
8	リテール営業部店の全行員が認知症サポーター養成講座受講	全国のリテール営業員が厚生労働省の推進する認知症の人と家族への応援者である「認知症サポーター」になっています（全行で 700 人以上）。 認知症の正しい知識や特有の言動を理解し、適切な対応を学ぶことを通じて、認知症だけでなくシニア層のお客さまを理解することに役立っています。
9	高齢者福祉体験学習の受講	社会福祉協議会の協力のもと、一部店舗にて高齢者福祉体験学習の受講を行っています。
10	目の不自由なお客さま対応の ATM 設置（2016 年 6 月以降予定）	目の不自由なお客さまへの対応として、2016 年 6～7 月に、全店の ATM にハンドセットを設置します。ATM 付属のハンドセットから流れる音声ガイダンスに従い、ハンドセットにあるテンキーを操作することにより、目の不自由な方もご利用いただける ATM です。
11	車いすの導入	お身体の不自由なお客さまやご高齢のお客さまにご利用いただくため、車いすを一部店舗で導入しています。
12	スロープ、点字ブロックの敷設	店舗の入り口のスロープや点字ブロックの敷設（一部店舗）を行っています。 スロープがない店舗については折りたたみ式スロープで対応いたします。
13	「COMUOON [®] 」の全営業店設置	話す側の声を明瞭にし、聴く側の聴こえを改善する卓上型対話支援システム「COMUOON [®] 」を全営業店に設置します。