

対話を通して、
お客さまへの理解を深める仕事。
comuoonは欠かせない存在です。



「接客」から「おもてなし」へ。

証券会社の窓口には、幅広い層のお客さまがいらっしゃいます。そのため、日頃から聴こえにくいお客さまと接する機会が頻繁にあるんです。そこで、接客において「ホスピタリティ」という考え方を大切にしている大和証券では、聴こえの改善に役立つcomuoonの導入を決め、窓口業務で活用しています。導入前は、聴こえにくいお客さまにお話をする場合、大きな声でゆっくり話すようにしたり、文字に書き起こすことで意思疎通を図っていました。しかし、声を張り上げてお話をすると、どうしても隣のブースにまでお話の内容が漏れてしまうんですね。また、他のお客さまからすると、隣のお話が聴こえてくることで、ご迷惑をおかけしてしまっていたかもしれません。そんな中comuoonを使ったところ、普通の声の大

きさでの的確に内容が届きますし、ボリュームの調節も簡単にできますので、それぞれのお客さまに合わせた快適な音で心地よい接客が可能になりました。comuoonのような対話支援機器は、聴こえの問題を抱えいらっしゃる方々ご自身にとってはもちろん、私たちのようにお客さまとのコミュニケーションが重要となる仕事に関わる者にとっても、大きな存在だと思います。



平岡 枝里子 さま

大和証券株式会社 福岡支店 クライアントサポート課 課長代理。
何をすればお客さまに満足していただけるかを考えながら、日々接客に取り組んでいる。

※取材内容は2015年9月時点のものです。

これまで難しかった
よりていねいなご提案が
できるようになりました。



心からご納得いただけるお取り引きをめざして。

証券会社の業務は、お客さまにお取り引きの内容をご説明させていただき、しっかりとご理解いただかなければなりません。弊社では、全てのお客さまにより安心してお取り引きをしていただくため、店頭カウンターへcomuoonの導入を進めて参りました。導入前は、ご高齢のお客さまや聴こえにくいお客さまとコミュニケーションをとる際、いつもより大きな声でお話するか、筆談ノートを使うしかありませんでした。内容を十分にご理解いただくとなると、何時間、場合によっては一日がかりというケースがあり、お客さまにとても大きな負担をおかけしていました。しかし、導入後は聴力に不自由のないお客さまと同じくらいの時間で、従来よりも中身の濃いご提案をさせていただけるようになりました。お客さまの表情やリアク

ションを見ていると、心からご納得いただけている様子が伝わってきますので、私たちも導入の効果を実感しております。今後、高齢化が進み、これまで不自由なくお取り引きされていたお客さまが年齢を重ねることで、耳が聴こえにくくなってくるケースも増えていくかと思います。comuoonをうまく活用しながら、全てのお客さまと長く良い関係を築いていきたいです。



宇野 松美 さま

SMBC日興証券株式会社 横浜支店 カスタマーアドバイザー課長
相続マネージャー。お客さまに寄り添うていねいな接客のための環境づくりに邁進している。

※取材内容は2016年8月時点のものです。

めざしているのは、
誰もがいつでも
聴こえやすい銀行です。

全店導入はゴールではなくスタート。

当行は、お客さまに安心してご利用いただけるよう店舗設備の改善や行員教育に努めて参りました。そして、障害者差別解消法の施行を機に、聴こえにくいお客さまに、より聴こえやすいサービスを提供すべく、全166営業店の窓口にcomuoonを導入いたしました。全店一斉に導入することも可能でしたが、行員全員に、なぜcomuoonを導入するのか、その意義をしっかりと伝えていきたいという考え方から1日2店舗ずつに限定し、設置していきました。導入の際最も大切にしたのは、聴こえやすい状態があたり前である環境をつくりだすことでした。お客さまに「聴こえはどうでしょうか?」とお声がけするのではなく、ごく自然な形で聴こえやすいと感じてもらえたならそれが一番理想的だと考えたからです。



そのため、営業時間内は常に電源を入れ、聴こえにくい方だけでなく、全てのお客さまにcomuoonを用いた接客を行っております。今後に関しては、店舗や地域の特性により、使用頻度の差なども出てくるかと思いますので、必要に応じて設置台数を増やすことも見据えております。そして、お客さまにとっていつでも聴こえやすい銀行をめざしていきたいと考えております。



幡 宏幸 さま

京都銀行 執行役員 コンプライアンス統轄部長(現リスク統轄部長)。
地域とお客さまに選ばれる「いい銀行づくり」をめざし、さまざまな取り組みを行っている。

※取材内容は2016年6月時点のものです。

お客さまが自然体で
いられるツールとして、
なくてはならない存在です。

話者側からの支援をあたり前に。

ハートフルな応対を全てのお客さまにご提供できるよう、当行では高齢者や障がいをお持ちの方々にやさしい店舗づくりをめざしております。これまでにも、車椅子や老眼鏡、コミュニケーションボード(筆談器)の導入など、さまざまなサービス体制を整えて参りました。そして、話者側から聴こえの支援ができる画期的なcomuoonの存在を知り、障害者差別解消法の施行に合わせて、地方銀行では全国初の試みとなる全支店への一斉導入を開始いたしました。導入後はcomuoonの利用を促進するために、積極的にアンケートを行い、自然な形でcomuoonのあるカウンターへと誘導するよう心がけました。また、全行員に活用方法のアドバイスや難聴についての理解を深める指導を実施。その結果、行員の



意識にも変化が表れ、使い方に慣れてきたと感じています。いまでは、常にcomuoonが稼働していることが全支店であたり前に。行内の欠かせない設備になりつつあります。今後は窓口だけでなく、セミナーなど、あらゆる場面で活用していきたいと考えています。comuoonは会話を楽しむことができる素晴らしいツールだと思うので、ぜひ多くの方に使っていただきたいですね。



大木 浩 さま

千葉興業銀行 参事 お客さまサービス部長。顧客視点に立ったサービスの拡充を図り、comuoonをはじめとするやさしい店頭受け入れ体制の充実に邁進中。

※取材内容は2016年11月時点のものです。