

今月の焦点

国内経済金融

千葉銀行における障がい者雇用とサービス体制の強化

古江 晋也

要旨

・千葉銀行は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」によって定められた法定雇用率を 1998 年から達成していたが、CSR の観点から更なる障がい者雇用の促進を目指して、「ちばぎんハートフル株式会社」(以下、「ちばぎんハートフル」)を 06 年 12 月に設立、07 年 4 月に業務を開始した。

・ちばぎんハートフルでは障がいを持つ職員が業務の中心を担っており、創意工夫を積み重ねることで正確な業務を行うことを可能にしている。このように業務に取り組む真摯な姿が千葉銀行の行員に感動を与え、同行における「人に優しいサービス体制」の構築に大きな影響を及ぼした。

・千葉銀行では現在、「人に優しい店舗づくり」を進めているが、同行では単にバリアフリー設備の導入といったハード面の改善にとどまらず、サービス介助士の資格取得、千葉銀行行員とちばぎんハートフル職員との交流といった行員のマインド向上を目指した「ハート」面にも力点を置いており、今後の進展が期待される。

はじめに

千葉銀行は 2003 年 3 月の創立 60 周年を機に地域貢献活動の一環として富津市^{ふつづ}鬼涙山^{きなだやま}への植樹や九十九里浜海岸などの清掃活動など緑化活動や水質保全活動を実施してきた。近年では、これらの活動に加え、CSRの観点から障がい者雇用の一層の促進を図るため、06 年 12 月に「ちばぎんハートフル株式会社」(以下、「ちばぎんハートフル」)を設立。08 年 1 月からは、誰もが安心して来店することが出来るサービス体制の構築を本格化させた。

本稿では、「ちばぎんハートフル」及び千葉銀行における「誰もが安心して来店することができるサービス体制」の構築への取り組みを紹介することで、金融機関における「人に優しい店舗づくり」のあり方を検討する。

ちばぎんハートフルの設立とその業務

千葉銀行本体の障がい者雇用は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」によって定められた法定雇用率を 1998 年から達成していたが、竹山頭取の肝入りでさらに重度の障がい者に就労の場を提供するために、

写真1 千葉銀行真砂支店



写真2 バーコード伝票の作製



写真3 名刺の作製



06年7月にプロジェクトが立ち上げられた。プロジェクトによる組織横断的な検討の結果、06年12月、ちばぎんハートフルが千葉銀行真砂支店（写真1参照）の入居するテナントビルの4階に設立された。同社は07年4月に業務を開始し、同年5月に障害者雇用促進法に基づく特例子会社の認定を受けた。

ちばぎんハートフルの主な業務内容は、千葉銀行で使用されるゴム印の作製、夜間金庫用伝票等のバーコード伝票の作製（写真2参照）、千葉銀行及びグループ会社で使用される名刺の作製（写真3参照）、手形・小切手帳の印刷・製本業務、住宅ローン申込書類、デリバティブ取引関連書類などの伝票等の発送業務などであり、

主として千葉銀行から業務を受託している。

現在、ちばぎんハートフルは、社長以下、千葉銀行からの出向者・3名、聴覚障がい者・3名、上下肢障がい者・3名、知的障がい者・4名の総勢13名で運営している。同社で活用しているパソコンや機械設備、家賃などは千葉銀行が負担しているものの、同社としても採算性の向上を図るべく、創意工夫を重ね、さまざまな業務改善努力を行っている。

従来、千葉銀行ではゴム印や名刺の作製業務などは業者に発注していたが、ちばぎんハートフルの設立を機に、同社にシフトした。当初は、ちばぎんハートフルと外部の業者を併用する予定であったが、想定以上にちばぎんハートフルの業務効率が上がったため、千葉銀行のすべての名刺を受注するようになったという経緯がある。

また、小切手・手形帳の印刷・製本業務は職員3名が担当。同業務は、営業店からの発注数量を確認した後、自動印刷機にデータ送信を行うことで開始され、白地の小切手・手形用紙に「顧客名」「支店名」「口座番号」などが印刷される。職員は印刷に伴うインクカセットの交換など、印刷が円滑に行われるように細心の注意を払っている。

ちばぎんハートフルで使用される自動印刷機は、インク切れなどが生じた場合、音で異常を知らせるのではなく、耳が不自由な職員でも対応できるよう光で知らせるように改良してある。

印刷・製本が完了すると、各営業店の発注数に応じて仕分けされる。仕分箱には、各営業店名が表記されており、製本された小切手や手形帳が収められる（写真4参照）。

写真4 仕分箱



この際、誤発送防止の観点から必ず職員・出向者が目を変えて3回チェックを行っている。

職員は各担当業務を受け持っているが、住宅ローン、デリバティブ取引などの書類の送付作業は全職員が行う。作業ミスを防ぐ観点から同伝票には、顧客ごとに水色の紙が入っており、連続して打ち出された帳票を顧客ごとに切り離す目印の役割を果たしている。

大切なことはコミュニケーション

業務開始にあたり社内で最も心を砕いたことのひとつが、円滑なコミュニケーションを図ることであった。当初は、社内メールを活用してコミュニケーションを行っていたが、社内メールのみで親近感を高めるには限界がある。そこで、社内で手話勉強会を開催。全職員が手話で簡単なあいさつができるようになったことで職員間のチームワークが強まった。さらに、ちばぎんハートフルは、千葉銀行真砂支店や同行支店支援部の入居している建物に設立されたこともあり、ちばぎんハートフルの社員と真砂支店や支店支援部の行員が定期的に手話勉強会を開催するようになった。

千葉銀行では、ちばぎんハートフルの取組みや手話講習会などを定期的に行内報「ハートフルインフォメーション」やビデオレターで各営業店に紹介。ちばぎんハートフルの職員が助け合いながら懸命に仕事に取り組んでいる姿が、千葉銀行の行員に大きな感動を与え、障がい者や高齢者をはじめ、すべての人を大切にする機運を高めることに繋がった。

ちばぎんハートフルの影響

これまでは、ロビー・アシスタント担当者の中には、高齢者や障がいのある顧客にどのように接すればよいのか、と少なからず戸惑うこともあったという。こうしたなか、ちばぎんハートフルの取組みは、多くの行員に感動を与え、接客に戸惑う行員がサービス介助士の資格取得を目指す大きな原動力となった。サービス介助士の資格を取得した行員からは、接客に対する「心構え」を習得することができたとの声も聞かれており、千葉銀行の接客サービスの向上が図られた。

千葉銀行では、08年1月から誰もが安心して来店することのできるサービス体制づくりを本格化。「ハード面」、「ソフト面」、「ハート面」という三つの側面をサービス強化の主軸として各種施策を実施している。ハード面は、音声案内機能を備えたATMの設置、「千葉県福祉のまちづくり条例」に対応した店舗改修等の店舗設備のバリアフリー化などに力点を置いている。とりわけ、音声案内機能付ATMについては、08年度までには原則として全台を切り替える予定である。

ソフト面については、高齢者や障がいの

写真5 真砂支店のスロープ



ある顧客に対する接遇のマニュアルを策定。各営業店の支店長が月に一回、店内環境の確認を行うこととしている。

一方、ハート面とは、接遇を主に担当する行員のマインド向上を目指した取組みであり、前述したサービス介助士の資格取得、千葉銀行行員とちばぎんハートフル職員との交流などがある。千葉銀行グループ全体におけるサービス介助士の資格取得者は08年11月末現在、254名であり、今後もロビー・アシスタントを中心に資格取得者を増加させていく予定である。

このような取組みのモデル店舗が真砂支店である。同支店は、主な営業地域がJR東日本・京葉線検見川浜駅を中心とした住宅街であることなどから、高齢者でも安心して来店できる店舗づくりを目指し、点字ブロック、手摺り、スロープ、車椅子利用者向け駐車場、音声案内機能の付いたATMなどバリアフリーの積極的な対応を行っている。また、同支店のローカウンターは、車椅子のまま相談ができるように足元部分が余裕のあるつくりになっている。

写真5は真砂支店に設置されたコンサルティングラウンジへと通じる通路の手摺り

とスロープであり、車椅子の利用者も安心してコンサルティングラウンジまで来店することができる。

おわりに

ちばぎんハートフルでは創意工夫を積み重ねることで間違いのない、正確な業務を実施できる体制を構築している。また同社の職員の真摯な姿が千葉銀行の行員に感動を与え、同行における「人に優しいサービス体制」の構築にも大きな影響を及ぼした。ちばぎんハートフルへの出向者は、ちばぎんハートフルの職員と真砂支店の行員が交流を持つことによって、「行員が以前よりも優しくなった」と、率直な意見を述べている。同社への期待は、職員の両親のみならず、自治体、特別支援学校などからも大きい。

金融機関が個人リテールの強化に取り組むなか、顧客に対するサービスの向上は重要な経営課題の一つとなっている。「人に優しい店舗づくり」が多くの金融機関で模索されるなか、千葉銀行におけるサービス体制の構築は、単にバリアフリー設備の導入といったハード面だけではなく、サービス介助士の資格取得、千葉銀行行員とちばぎんハートフル職員との交流といった行員のマインド向上を目指した「ハート」面にも力点を置いており、今後の進展が期待される。