

各 位

株式会社池田泉州銀行

## 卓上型対話支援システム「COMUOON（コミュニケーション）」 の全営業店への設置について

株式会社池田泉州銀行（頭取 藤田博久）は、ご高齢のお客さまや聴覚に障がいをお持ちのお客さまに、より安心して窓口をご利用いただくため、卓上型対話支援システム「COMUOON（コミュニケーション）」を全営業店 135 カ店に本年 8 月より順次設置いたします。

当行は、今後とも、“すべてのお客さまにご利用いただきやすい店舗づくり”に努めて参ります。

### 「COMUOON（コミュニケーション）」について

#### 1. 特徴

音を大きくするのではなく、話す側（銀行窓口担当者）の声をスピーカーを通して明瞭にし、聴く側（お客さま）の“聴こえ”を補助します。

耳に装着しないため、お客さまにご負担をかけることなく、円滑なコミュニケーションが図れます。



(専用スピーカー(左)とマイク)



(窓口使用のイメージ)

#### 2. 設置店舗

全営業店 135 カ店※

※有人店舗

#### 3. 設置時期

平成 28 年 8 月中旬より順次設置

以 上

## 参考 ～店舗の利便性向上に向けた取組み事例～

内 容	詳 細	実施店
「耳マーク表示板」の設置	「耳マーク」は、「聞こえが不自由なことを表すマーク」です。このマークを示す表示板を窓口に設置することにより、聴覚に障がいをお持ちの方などから、筆談でご用件を承ることをお示ししています。	全営業店
「筆談ボード」の設置	音声によるコミュニケーションが難しいときに使用する磁気式の筆談用ボードで、何度も書き直しが可能です。	全営業店
「コミュニケーションボード」の設置	聴覚に障がいをお持ちの方や外国人など、話し言葉に不安のあるお客さまに、希望されるお取引やお手続きを視覚で伝えていただけるようデザイン化されたボードを設置しています。	全営業店
「視覚障がい者対応ATM」の設置	ATMにテンキー付の受話器を設置し、目の不自由な方でも音声ガイダンスに従ってテンキーを押すことで、お引出しやお預入れ等のお取引がご利用いただけます。	全営業店
「点字ブロック」の敷設	ATMのすぐ手前まで点字ブロックを敷設することでお客さまをATMに誘導いたします。	全営業店
行員による代筆の取扱	入出金や振込等のお取引において、申込書等へのご記入が困難なお客さまに対して、行員による代筆を実施いたします。	全営業店
行員による代読の取扱	視覚等に障がいをお持ちのお客さまに対して、行員による申込内容等の代読を実施いたします。	全営業店
「補助犬マーク」の掲示	障がいをお持ちのお客さまが補助犬同伴でもご来店いただきやすいよう「補助犬マーク」を店舗の入口に掲示しています。	全営業店
窓口での振込手数料の引下げ	視覚等に障がいをお持ちのお客さまで、ATMのご利用が困難なお客さまが銀行窓口で振込する際の振込手数料を、ATMを利用した際の手数料と同額に引き下げいたします。	全営業店
「音声誘導装置」の設置	視覚等に障がいをお持ちのお客さまが、スムーズにATMをご利用いただけるように店舗入口に「音声誘導装置」を設置しています。	一部店舗
「老眼鏡セット」の設置	「老眼鏡セット」を設置しています。	全営業店
「ATMべりり台（だ〜い）」の設置	ATM前面に手荷物台を設置しています。傘や杖等を置くためのホルダーや、安心してご利用いただくため手荷物盗難防止フックを側面に設置しております。	全営業店
「店舗入口スロープ」の設置	車いすをご利用の方や目の不自由な方でも安心して店内へお入りいただけるよう店舗入口部分にスロープを設置しています。	全営業店
「優先駐車場」の設置	車いすをご利用の方などに優先的に駐車していただける駐車場を設置しています。	一部店舗
「多目的トイレ」の設置	車いすの方でもご利用いただけるよう広いスペースを確保したトイレを設置しています。	一部店舗
「赤ちゃんの駅」の設置	乳幼児を連れたお客さまが安心して各種銀行手続きにお越しいただけるよう、授乳やおむつ替えができる場所を店内にご用意しています。	一部店舗
「AED（自動体外式除細動器）」の設置	救命措置を必要とした場合に備え、平日はもちろん土・日曜、祝日も含めATM稼働時間中であればいつでもご利用いただけるよう、ATMコーナーにAEDを設置しています。	全営業店
【本件】COMUOON（コミュニン）の設置	音を大きくするのではなく、話す側（銀行窓口担当者）の声をスピーカーを通して明瞭にし、聴く側（お客さま）の“聞こえ”を補助します。耳に装着しないため、お客さまにご負担をかけることなく、円滑なコミュニケーションが図れます。	全営業店 ※8月 中旬より 順次設置