

平成 29 年 2 月 17 日

## 卓上型対話支援システム 「COMUOON（コミュニケーション）」の導入について

株式会社百五銀行（頭取 伊藤 歳恭）は、ご高齢者や聴覚に障がいをお持ちのお客さまなどに、より安心して窓口をご利用いただけるよう、卓上対話支援システム「COMUOON（コミュニケーション）」を 10 店舗に設置いたしますので、下記のとおり、お知らせします。

なお、同システムの導入は、三重県に本店を置く金融機関では初めての設置となります。  
今後も当行では、すべてのお客さまに快適にご利用いただける環境作りに努めていきます。

### 記

#### 1 卓上型対話支援システム「COMUOON（コミュニケーション）」の特徴

- (1) 耳につけない卓上型の対話支援システムで、窓口行員側に高性能マイク、お客さま側に聞き取りやすい音声で再生するスピーカーを設置して使用します。
- (2) 音を大きくするのではなく、声を明瞭にすることで聴こえを補助し、難聴のお客さまとの円滑なコミュニケーションを支援します。

#### 2 設置予定店舗（10 店舗、各店舗 1 台）

本店営業部、桑名支店、四日市支店、鈴鹿支店、名張支店、津新町支店、久居支店、松阪支店、伊勢支店、鶴方支店

#### 3 設置日

平成 29 年 2 月 21 日（火）（本店営業部・津新町支店）から順次設置いたします。



以上

## ご参考 ～当行の主な取組み～

対応内容	詳細	実施店
「耳マーク」の設置	耳の不自由なお客さまに筆談が可能であることをお伝えしています。(窓口、営業店キャッシュコーナー出入口に掲示しています。)	全店
振動呼出器の設置	窓口での呼出を振動でお知らせします。	全店
携帯助聴器の設置	携帯電話型の本体のボタンを押しながら耳に近づけると音声が大きく聞こえます。	全店
簡易筆談器の設置	磁気式の筆談用ボードで、ワンタッチで消すことが可能なためプライバシーを保護できます。	全店
点字刻印サービス	預金通帳の見返しや預金証書などの表面に、銀行名・口座番号・預金者名を表示した点字シールを貼付します。また、残高証明書の発行を依頼されたお客さまに、同証明書の内容を点字で表示します。	全店
代筆の取扱い	口座開設や入金、振込などのお取引において、申込書への自筆が困難なお客さまに対して、お客さまの同伴者または当行職員による代筆の取扱いをします。	全店
代読の取扱い	目の不自由なお客さまから、入金などの取引内容を知りたいとお申し出があった場合、当行職員が記載内容などの読上げを行います。	全店
窓口での振込手数料の引下げ	お身体の障がいにより、ATMの利用が困難なお客さまを対象に、窓口受付の際の振込手数料をATM扱の振込手数料と同額とします。	全店
視覚障がい者対応ATMの設置	音声案内用ハンドセットが付属しており、操作手順を音声により確認いただけます。	全店
車いす利用者に配慮したATMの設置	車いすでも接近しやすいような形状になっています。	全店
ATM画面のユニバーサルデザイン化	すべてのお客さまが快適に利用できるように、大きく見やすくした操作ボタンやユニバーサルデザインフォントをATM画面に採用しています。	全店
「補助犬マーク」の掲示	営業店キャッシュコーナー出入口に掲示し、「盲導犬」・「聴導犬」・「介助犬」の入店が可能であることをお知らせしています。	全店
介助専門士	高齢者や障がいのあるお客さまに店内を快適に利用いただくために、現在 51 名の介助の専門知識・技術・心得を習得した職員が常駐しています。	一部店舗
車いすの設置	高齢者、お身体の不自由なお客さまが安心してご利用いただけるよう、車いすを設置しています。	一部店舗
車いす専用駐車場の設置	高齢者、お身体の不自由なお客さまが安心・快適にご利用いただけるよう、車いす専用駐車場を設置しています。(82 か店)	一部店舗
車いす対応トイレ	車いすに座ったまま個室への出入りが可能なトイレを設置しています。(営業店キャッシュコーナー出入口にステッカーを掲示し、お知らせしています。)	一部店舗
点字案内板付インターホン	点字でご利用時間などの案内を表示したインターホンを設置しています。また、同インターホンは、車いすのお客さまでも手の届く位置に設置しています。	一部店舗
COMUOON(コミュニケーション)の設置	耳に付けない卓上型の対話支援システムで、音を大きくするのではなく、声を明瞭にすることで聴こえを支援し、円滑なコミュニケーションを図ります。	一部店舗