

平成26年4月22日  
株式会社 愛知銀行

## 東海地区金融機関初！サービス・ケア・アテンダントの資格取得について

愛知銀行（頭取 幅 健三）では、下記行員が東海3県（愛知・岐阜・三重県）に本店を置く金融機関では初めて接遇資格「サービス・ケア・アテンダント」（SCA）を取得しましたのでお知らせいたします。

SCAとは、サービスを提供するあらゆる場面において、高齢者や身体の不自由な方のほか、お子さま連れの方など「困っている全ての方」へのサービスを目的とするものです。

今後、有資格者により行内研修等を通じて行員教育に活かし、ユニバーサルサービス※<sup>1</sup>に対する意識を高め、接客水準の向上を図ります。

愛知銀行は今後もより一層お客さまにご満足いただけるサービス向上を目指し取り組んでまいります。

### 記

#### 1. 資格取得者

営業統括部 CS推進グループ 深松 真由

営業統括部 CS推進グループ 安住 麻友子

#### 2. 資格取得日

平成26年3月31日

#### ●サービス・ケア・アテンダント（SCA）

SCAとは、一般社団法人公開経営指導協会が運営する資格です。2002年度から実施されているこの資格の総資格取得者は7,078名（2014年4月1日現在）となっております。

このSCAは、ユニバーサルサービスの考え方を基に、高齢者や身体の不自由な方のほか、お子さま連れの方など「困っている全ての方」へのサービスに主眼をおいています。単なる介護技術だけではなく、コミュニケーションの手法から、人的対応能力に重点を置き、マインド（お客さまへの気付きや配慮）とスキルを融合することで、あらゆるお客さまにご満足いただけるサービスを提供する接遇資格です。

※1… 子供から高齢者、病を患っている方や、身体の不自由な方まで、あらゆる方の立場に立って公平な情報とサービスを提供すること。

以 上