



日本中の支店で 障害者雇用をめざす。



株式会社第一勧業銀行

東京都千代田区内幸町1-1-5
銀行業
従業員数19,061名

全国各地に支店をもつ都市銀行には、各都道府県で地元の障害者を雇用できる可能性が開かれています。地域に密着した金融機関をめざす㈱第一勧業銀行では、各支店が地元の職安と連絡を取り合って障害者雇用を積極的に進めるほか、「障害者雇用促進のための施設・設備改善コンテスト」に応募するなど、設備の充実を含めて職域の拡大にも取り組み、障害者雇用優良事業所として労働大臣表彰を受賞しています。1995年末で約300名の障害者が全国各地の本支店で活躍。今後も、多面的な視点から雇用促進を図っていく方針です。

「何もトラブルがなくて完璧だった1日は気持ちいい」

点字をプッシュボタンに貼り、
マニュアルも自ら点訳



「ハートの第一勧銀大宮支店でございます」

JR大宮駅前に建つ同行大宮支店の電話交換室に、きょうも石田恵子さん（視覚障害1級）の音が響きます。入行して14年になる石田さんは、大宮支店の電話取り次ぎをすべて一人で仕切るベテラン交換手。

「××様から課長の〇〇さんにお電話です」と、内線へつなぐ動作も手慣れたもの。外からかかってきた電話はすべて石田さんを通じて、70人以上が勤務する店内へ即座に転送されます。

「入行したときは、電話の多さに驚きました。宝くじの販売中は1時間に100件もかかってきて、どうしていいかわからなかったほど。今ではFAXも普及したので、電話の件数も当時の半分くらいに減り、だいふ楽になりました」（石田さん）

電話の件数が減っただけでなく、よりスムーズに取り次ぎできるよう、石田さん自身が工夫を重ねたことも、仕事がしやすくなったポイントです。

「手で触って番号がわかるように、プッシュボタンに点字を貼りました。また、対応マニュアルが読めないので、同僚に音読してもらって、点字のマニュアルをつくって覚えたのです」

カレンダーの厚紙を切ってメモ用紙の束にし、電話で聞いた要件をすぐに点字で打てるようにしたのも、石田さんならではの工夫です。

音楽鑑賞や友だちとの手紙のやりとりが、
休日のストレス解消法

「点字ですか？ 気がついたら覚えていたのですよ。先天盲なので、小学校に入学したころには自然に読み書きできていたかも……」

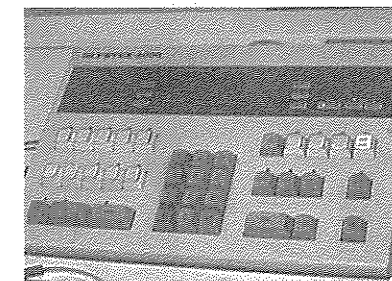
ひと言ひと言、歯切れよく話す石田さん。お客さま相手の仕事だからストレスも多いはずですが、「何もトラブルがなくて完璧に仕事できた日は気持ちいい」と交換手の喜びを語ります。

「対応の仕方が悪い」などとクレームのあった日や、お客さまと誤解や行き違いがあった日は、やっぱり落ち込みますね。休日はポップスのCDを聞いたり、友だちに手紙を書いたりして気分転換しています」

これからもずっと電話交換手の仕事を続けていきたいという彼女。音声の出るコンピュータでゲームやワープロもやってみたい——日進月歩のOA機器をサポートに、公私ともども充実した毎日を送っています。



1992年に障害者雇用優良事業所として東京都知事表彰を受賞。94年には労働大臣表彰を受賞



点字を貼ったプッシュボタン

電話交換手は銀行の「顔」。

大変重要な仕事です。——平石宏司 大宮支店副支店長

電話交換手は、電話をかけてこられるお客さまと最初に接するところですから、良い印象を与えなければなりません。それだけに、大変むずかしいのですが、また非常にやりがいのある仕事でもあります。電話をかけるほうは相手が障害者かどうかはわかりませんが、健康者と全く同じレベルを要求しますし、対応の仕方が悪かったり、取り次ぎが不正確だったりすると、すぐにクレームにつながるわけです。

自分の仕事を全うすることはプロとしての役目ですから、特別扱いはしていません。ただ、風邪をひいたり体調が悪かったりすると声の対応に影響しますから、内線

を聞いて「きょうは声が暗いな」と感じたら、「どうしたの？」と声をかけるなど、温かくフォローするように心がけています。特別扱いと配慮は区別すべきでしょうね。石田さんは機転もきくし、やるべきことはきちんとやるタイプなので助かっています。よく電話がかかってくるお客さまの声を覚えていて、どこのお客さまからかかってきた電話なのかが即座にわかるというすばらしい能力もあり、交換手の仕事は石田さんにとってまさに適職といえるでしょう。



Office Watch