

大分銀行の CSR への取組みと店舗戦略

～ 太陽の家支店を中心に～

古江 晋也

要旨

・近年、店舗の新設やリニューアルを行う際に、バリアフリー化を行う金融機関が増加している。店舗のバリアフリー化が進展している背景には、CSR への関心が高まっていること、障がい者や高齢者への配慮を促進する条例がいろいろな地方自治体で公布されてきたこと、顧客満足度の向上等を挙げることができる。

・大分銀行は、前述のような動きが生じる以前の 1980 年に身体障がい者授産施設である社会福祉法人「太陽の家」に支店を開設した。同支店の来店者の約 7 割は身体障がい者であり、車いすを利用したままでも安心して来店できる工夫がされている。また、同行では、03 年末から本店に多機能トイレを設置するなど、多くの店舗でバリアフリー化を実施している。

はじめに

近年、公的資金の返済が完了したことなどもあり、店舗統廃合から一転して、店舗の新設や改装を行う金融機関が増加している。リニューアルされた店舗の多くは、資産運用相談業務を主眼に据えたローカウンターや相談ブースが配置され、コーポレートカラーに彩られたスタイリッシュな外観が大きな特長となっているが、それに加えて、スロープの取り付け、多機能トイレの設置、視覚障がい者対応 ATM の設置など「バリアフリー」や「ユニバーサル・デザイン」に力点を置いた店舗も見受けられるようになった。

店舗のバリアフリー化が拡大している背景には、CSR への関心が高まっていること、障がい者や高齢者への配慮を促進する条例がいろいろな地方自治体で公布されはじめたこと、顧客満足度の向上等を挙げることができる。また、店舗のバリアフ

リー化は、来店誘致を目指す金融機関店舗にとっても重要な要素となりつつある。

そこで本稿では、大分銀行の CSR への取組みと店舗戦略を概観することに加え、大分銀行本店と太陽の家支店におけるバリアフリーの取組みを紹介する。なお、「太陽の家」とは、大分県別府市に本部を置く社会福祉法人太陽の家のことである。

同法人は、身体障がい者に働く機会を提供するため、1966 年に授産施設を開所。現在は、オムロン（72 年）、ソニー（78 年）、ホンダ（81 年）、三菱商事（83 年）、デンソー（84 年）、富士通サポート＆サービス（95 年）などと共同出資会社を設立している。

大分銀行は、授産訓練のために仕事の提供を行っている協力企業の 1 社であり、80 年に太陽の家別府本部に太陽の家支店を開設した。太陽の家は現在、別府本部のほか、大分県日出町、愛知県、京都府にも進出している。

大分銀行のCSRへの取組みと店舗のバリアフリー化

大分銀行は、2008年4月～2011年3月末を期間とする新中期経営計画において全行的なCSRへの取組み強化を打ち出した。同行におけるCSRの特色は、その取組み領域に、環境問題への対応、

少子・高齢化への対応、女性の活躍推進・支援を掲げていることであり、新設店舗や既存店舗のバリアフリー化については、少子・高齢化への対応の一環と位置付けている。

ただし、同行におけるCSRへの取組みは、近年になって始められたわけではない。後述するように身体障がい者への配慮からバリアフリー化された大分銀行太陽の家支店は80年に開設されており、バリアフリー店舗の先駆けとなっている。

また、多くの地方金融機関は設立当初から地域経済発展のため社会貢献活動等を積極的に展開してきたという歴史的事実を勘案すれば、大分銀行が中期経営計画でCSRを掲げた要因の一つは、全行的な統一感を持ってCSRに取り組む姿勢を示すことにあったといえる。同行のバリアフリー化については、多機能トイレやスロープの設置が中心であり、既存店舗についてはリニューアル時に実施するスタンスである。

大分銀行本店のバリアフリー化～多機能トイレを中心に～

写真1は大分銀行本店出入口であり、スロープが設置されていることがわかる。そして、出入口のすぐ右手には、多機能トイレが設置されている(写真2)。多機能ト

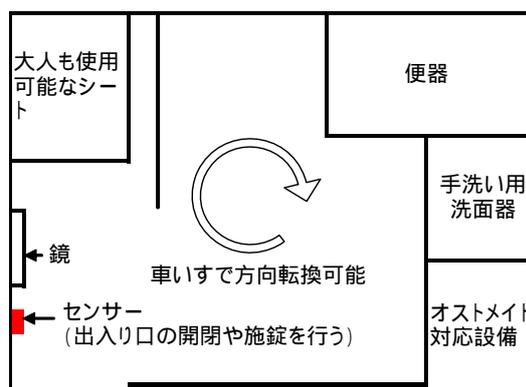
写真1 大分銀行本店スロープ



写真2 大分銀行本店多機能トイレ



図1 多機能トイレ見取り図



イレ出入口の横には、「オストメイト対応」(注1)「車いす対応」「乳幼児対応」についてのプレートが表示されているが、「トイレ」

のプレートは表示されていない。これは、一般の顧客が多機能トイレを使用することによって、身体障がい者が必要な時に使えなくなるというアクシデントを防ぐための配慮である。なお、通常のトイレは店内に別途設置されている。

多機能トイレはかつて相談ブースであった場所に03年末に設置された。トイレ内部は、車いすで方向転換がスムーズにできるように広々としている(図1)。入室後、鏡近くのセンサーに手をかざせば、施錠できるようになっている。

(注1)「オストメイト対応」とは、人工肛門や人口膀胱保有者に対応していることを示している。

太陽の家支店設立の経緯と店舗戦略

大分銀行が80年に太陽の家支店を開設した動機は、当時の社会福祉法人太陽の家理事長故中村裕氏の「世界中どこを探しても、車いすの重度障がい者が銀行の窓口係をやっている国は無い。大分銀行は世界で最初にそれをやらないか。銀行は障がい者にとって最も遠い職場だ。それが実現したら、障がい者の社会進出にどれほど希望と勇気を与えるか計り知れない」(注2)という言葉が当時の頭取の心を動かしたといわれ、太陽の家支店は、障がい者雇用という理念から誕生した。そのため、太陽の家支店のバリアフリー化は、近年のCSRへの関心が高まったこと等を受けてバリアフリーが実施された店舗とは本質的な違いがある。

太陽の家支店は当初、フルバンキング機能を有しており、太陽の家との共同出資会社、協力会社をはじめ、主たる営業区域である亀川浜田地区の法人取引先にも融資を行っていた。

しかし、06年以降、大分銀行の店舗体制は、県内を14ブロックに分割。融資・得意先系の機能をフルバンキング型の「集約店」と「単独店」に集約する一方で、他の店舗を個人リテール業務に特化する「店頭特化店」へと再編した。なお、「集約店」と「単独店」の相違は、傘下に「店頭特化店」を有しているかどうかであり、ブロック内の中核店舗(集約店)は、特に「ブロック長店」となる。

この店舗体制の見直しによって現在の太陽の家支店は、個人リテール業務を中心とする特化店となり、融資業務等は集約店である亀川支店へと移行した。

(注2)高橋靖周「小尾頭取を動かしたこの一言」『金融ジャーナル』2000年11月。

太陽の家支店の業務

個人リテール業務が中心となった太陽の家支店への一日平均来店者は550名。そのうち、約7割が身体障がい者であり、身体障がい者の約2割が車いすを利用している。支店としては「障がい者の自立に何ができるのか」というスタンスから、富裕層の顧客には資産運用相談、持ち家の希求のある顧客には住宅ローンの提案などを行い、顧客からの相談にはすべて対応できるように心がけている。

店頭特化店である太陽の家支店の集約店は亀川支店であるが、亀川支店は旧街道に面していることや駐車スペースが狭いこともあり、スーパーマーケットに隣接した太陽の家支店に来店する顧客も少なくない。また、バリアフリー店舗であることもあり、利用者からは「利便性が高い」との評価を受けている。職員は10名のうち2名が身体

写真3 太陽の家支店外観



写真4 太陽の家支店スロープ



写真5 太陽の家支店 ATM



障がい者であり、テラー業務とオペレーター業務を担当している。

太陽の家支店の出入口・ATM

太陽の家支店は、スーパー「サンストア」

(注3)に隣接しており、サンストアの軒下伝いを通れば、車いすを利用して雨に濡れずに来店することができる(写真3)。支店出入口は2ヶ所あり、写真3の出入口からも、写真4の出入口からも車いすを利用して来店できる。

写真3の出入口から入店すれば、左側にATMが2台設置されている。注目すべきは写真5右側の車いす正面对応タイプのATMである。

同ATMの特徴は、操作足元部分がカットされているため、車いすに座ったまま正面から操作することができる。さらに、紙幣の挿入・取出口に鏡がセットされているため、車いすに座ったままでも紙幣の取り忘れを確認することができる。同ATMはハンドセットによる音声ガイダンスのほか、点字表示付の固定キーボード操作盤が備え付けられており、視覚障がい者も安心して利用することができる。なお、車いす正面对応タイプのATMは太陽の家支店の特別仕様である。

(注3)「サンストア」とは、太陽の家が収益事業として運営しているスーパーマーケットである。

太陽の家支店のテラーカウンター・記帳台など

写真6はテラーカウンターであるが、車いすに座ったままで顧客が利用できるように、足元部分は車いすが収納できるつくりになっている。また、通常のカウンターよりも低めに設計されている。

写真7は記帳台である。記帳台は2種類設置され、低い記帳台は、車いすに座ったままでも利用できる。天板もやや広めにつくられているため、顧客が作業しやすいこ

とも特長の一つである。

写真 8 は顧客用トイレである。便器付近には手摺りが設置され、アコーディオンカーテンを用いられている。また内部は、車いすでも方向転換ができるように広々としており、照明にはオートタイマー機能が取り付けられている。前述した本店・多機能トイレと比較すれば、やや時代を感じるものの、支店が 80 年に開設されたことを考慮すれば、使いやすさを重視した設計であることが窺える。

さらに、太陽の家支店のドアはすべて引戸となっており、床は雨に濡れても滑りにくい加工が施されている。

太陽の家支店とパブリシティ

太陽の家支店は、一般的な店舗と対比して設備に車いすが当たったり、ATM 画面のフィルムが剥がれたりするため、相対的に消耗が激しいことも事実である。このことは、一般的な店舗よりも太陽の家支店の採算性が相対的に低くなる要因の一つである。

しかし、同支店は年間約 3,000 人の視察を受けていることや地元紙、金融専門紙などで紹介され続けてきたため、「人に優しい金融機関」というブランドイメージを高め、非財務的価値の向上に大きく貢献している。加えて、近年の CSR や顧客満足度の向上として捉えることができるバリアフリー化の流れのなかで、今後も太陽の家支店のその先駆的な役割が改めて注目されると考えられるであろう。

写真 6 太陽の家支店カウンター



写真 7 太陽の家支店記帳台



写真 8 太陽の家支店顧客用トイレ



おわりに

本稿では大分銀行本店と太陽の家支店のバリアフリーを検討してきた。本店の多機能トイレや太陽の家支店における車いす正面对応タイプの ATM は店舗内のスペースの問題やコストの面から他の金融機関店舗が導入することは難しいかもしれない。しかし、駐車場から雨に濡れずに来店することができる工夫、身長の高い人に配慮した記帳台、滑りにくい床の採用、通行しやすい通路など事例は、他の金融機関店舗に大きな示唆を与えることができるといえる。

店舗のバリアフリー化は今後も多くの金融機関が取り組むと考えられるが、店舗をバリアフリー化しても来店する身体障がい者が少数に留まっているという意見もある。この要因として考えられることの一つには、バリアフリー化についての積極的な情報公開(お知らせ)を行っていないことがある。CSRの取組みを顧客満足度の向上に繋げるために「多機能トイレや音声ガイダンス機能を搭載した ATM を据え付けている店舗はどこか」、「車いすで来店することが可能な店舗はどこか」といった積極的な情報開示(お知らせ)は、今後さらに重要となってくるであろう。

参考資料

- ・大分銀行「2007 大分銀行ディスクロージャー誌」及びホームページ。
- ・高橋靖周「小尾頭取を動かしたこの一言」『金融ジャーナル』2000年11月。
- ・社会福祉法人 太陽の家ホームページ。