今月の焦点

国内経済金融

蒲郡信用金庫太陽の家支店について

古江　晋也

要旨

・1985 年、蒲郡信用金庫は愛知県蒲郡市にある身体障がい者授産施設である社会福祉法人「太陽の家」の敷地内に「太陽の家支店」を開設した。太陽の家支店の営業エリアは、住宅地が多いこともあり、個人顧客層との取引が中心となっている。

・店舗内部は、車いすの利用者でも安心して来店することができるように、テラーカウンターや記帳台を低くするなどの工夫が行われている。

・高齢者や障がい者の社会参加の促進が望まれるなか、誰もが金融サービスを利用できるための店舗を構築していくことは、CS の向上や店舗戦略の観点からも重要となっている。こうしたなか、太陽の家支店の取組みは今後のバリアフリー化を目指す金融機関店舗に大きな示唆を与えるといえる。

はじめに

バリアフリー化に取組む金融機関が増加している。バリアフリー化が拡大している背景には、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」（バリアフリー新法）の施行（06 年 12 月）や各地方公共団体による「福祉のまちづくり条例」の制定といったバリアフリー関連法令の整備に加え、CSR への関心が高まってきたことなどを挙げることができる。また、投信や保険窓販など金融機関の取扱業務が拡大しているなか、誰もが金融機関店舗を訪れることができるように環境を整備することは、CS（Customer Satisfaction:顧客満足）の向上にも繋がる。

こうしたなか、本稿では 1985 年に障がい者自立のための一環として開設された福祉店舗の先駆けである蒲郡信用金庫（以下、蒲郡信金）太陽の家支店を紹介する。

なお、ここでいう「太陽の家」とは、身体障がい者に働く機会の提供と自立を目指した活動を行っている大分県別府市に本部を置く社会福祉法人 太陽の家を指している。太陽の家は別府本部のほか、大分県日出町（ひじまち）、京都府にも進出しており、愛知県蒲郡市に開設された「愛知太陽の家」は㈱デンソーの協力によって 1984 年に設立された。「愛知太陽の家」とは、太陽の家愛知事業本部とデンソー太陽の家㈱（㈱デンソーと社会福祉法人 太陽の家との共同出資会社）を合わせた通称であり、太陽の家愛知事業本部が健康管理・生活指導を、デンソー太陽の家㈱が自動車用コンビネーションメーターの組立などを行うことで身体障がい者の自立支援に取組んでいる。

蒲郡信金の店舗展開と営業戦略

蒲郡信金が本店を置く蒲郡市は繊維産業を中心に発展した都市であり、繊維ロープの生産量は現在においても全国シェアの約 40％を占めている(注1)。しかし、海外から安価な繊維製品が国内に流入したことなどの

ここに掲載されているあらゆる内容の無断転載・複製を禁じます

写真1　愛知太陽の家･コミュニティーセンター

影響を受けて繊維産業は長期的な低迷を続けるようになった。

このような状況のなか、1979 年にトヨタ自動車田原工場が操業を開始。自動車関連産業が東三河地域の経済を牽引するようになった。蒲郡信金も 80 年代前半から工業団地の開設など事業所が集中した地区を中心に店舗展開を開始。現在の蒲郡信金は、蒲郡市、豊橋市、豊川市、田原市など東三河地域及び西三河地域、名古屋市を主な営業エリアとしている。同信金の営業店は工業団地などを中心に店舗展開を行ったこともあり、基本的には各店舗ともフルバンキング業務を行い、「母店サテライト店方式」は導入していない。

さらに、同信金はインターネットバンキングやモバイルバンキングなどのダイレクトチャネルを導入しているが、①営業エリアが限定されていること、②顧客の開拓に力点を置いていること、③地域密着度を高めるためのコミュニケーション手段として渉外活動も重視している。渉外担当者は現在、約 170 名であり、熟練職員との帯同訪問を通じて渉外担当者の育成を図っている。

また、東三河地域は愛知県全体と比較して高齢化率の高い地域でもある。そのため、蒲郡信金は 90 年代半ばから年金振替口座の獲得を本格化。既存顧客とのリレーションシップを高める一環として新春寄席、民謡教室やコーヒーの入れ方などの文化講座を主体とした「暮らしの学校」を 3 ヶ月に 1 回程度の割合で開催してきた。

加えて同信金は、高齢者や身体障がい者への配慮として店舗改装時にはスロープを設置するなどの取組みも同時に行ってきたが、このようなバリアフリーのモデルとなっている営業店が太陽の家支店である。

(注1) **蒲郡市ホームページ参照。**

太陽の家支店開設の経緯と業務

蒲郡信金太陽の家支店は 1985 年、身体障がい者自立のための環境整備の一環として太陽の家敷地内のコミュニティーセンター一階に開設された（写真 1 参照）。当時の同支店は授産施設に隣接した営業店ということや身体障がい者 2 名を職員として採用したため、地域から注目された。

ただし、太陽の家支店は蒲郡信金本店と形原支店の営業地域に開設されたため、営業エリアは住宅地が中心の狭域（北浜、春日浦地区）となっている。そのため、主な取引先は社会福祉法人である太陽の家のほかは、デンソー太陽の家の役員及び従業員、北浜、春日浦地区の個人顧客層が中心となっている。また、同地域は高齢化が進んだ地域でもあるため、同支店では個人預金の獲得とともに年金受給口座の獲得に力点を置いている。職員は現在、支店長、次長、渉外担当者、窓口担当者、後方事務担当者

ここに掲載されているあらゆる内容の無断転載･複製を禁じます

写真2　蒲郡信金太陽の家支店･入り口

の総勢 5 名であるが、少人数であることもあり、全員が協力体制をとっている。

同支店は大通りに面していることやバリアフリー店舗であるため、他の営業店の顧客が太陽の家支店に来店して取引を行うこともある。平日の一日平均来店者は 30 人程度。蒲郡信金は営業戦略上、渉外活動を重視していることは前述した通りであるが、太陽の家支店においても、同支店の渉外担当者が、毎週火曜日と木曜日の昼休み時間に愛知太陽の家の食堂に出向き、渉外活動を行っている。

食堂には常設の机が配置されており、渉外担当者は、住宅ローンや自動車ローンなどのローン相談から将来の目的に備えた資産形成についての相談などを行っている。

太陽の家支店の内部

写真 2 は太陽の家支店の入り口である。写真にある歩道から店舗へと来店する場合は 2 段の階段があるが、店舗正面から来店する場合は、緩やかなスロープが設置されており、車いすの利用者でも安心して入店できる。愛知太陽の家コミュニティーセンター１階には、太陽の家支店のほかに喫茶店と蒲郡市立図書館太陽の家分室が、2 階には集会所が併設されている。

顧客が来店すれば、入口付近右側にボディ下部が凹形状にラウンドした ATM が 1 台設置されている（写真 3 参照）。この ATM は車いすの利用者でも ATM に横付けして操作しやすいつくりとなっている。さらに、同 ATM にはハンドセットが備わっており、音声ガイダンスによる ATM の利用も可能である。

ATM 左側には手摺りが設置されている。手摺りは、顧客の要望で据え付けられたものであり、松葉杖の利用者や高齢者が ATM を利用する際に体を支えることができる。

ATM の向かい側には等身大の鏡が設置されている。この鏡によって職員はテラーカウンターから ATM 付近の様子を窺うことができ、顧客が ATM 操作に戸惑ってい

写真3　太陽の家支店 ATM

ここに掲載されているあらゆる内容の無断転載･複製を禁じます

写真4　太陽の家支店テラーカウンター

写真5　太陽の家支店記帳台

る場合には、素早く対応できるように工夫が施されている。

写真 4 は太陽の家支店のテラーカウンターであり、右側はハイカウンター、左側はローカウンターとなっている。ローカウンターは、車いすの利用者が利用することを念頭においているため、通常はカウンター正面に椅子を設置していない。

ローカウンターの足元部分は車いすが収納できるつくりとなっている。また、カウンターには、高齢者への配慮として老眼鏡のほか、助聴器も設置している。

助聴器は、バリアフリーの一環として 08 年 7 月から蒲郡信金の全営業店で導入された。助聴器は、職員が店頭で大きな声を出さずに金融商品等の説明ができるため、店舗内部の雰囲気を良好に保つことができ、説明責任を徹底することも期待できる。

テラーカウンターの向かい側は、記帳台となっている。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（写真 5）。また、店舗内は車いすの利用者が方向転換をしやすいように広めのスペースをとっている。

写真 5 の記帳台右手には、金利・相場を示す掲示板が設置されている（写真 6）。本来、その場所には車いすの利用者も利用できるトイレが設置されていたが、ヒアリング当時は、最新設備に取り替えるための改装工事が実施されていた。そのため、改装工事中はコミュニティーセンター内のバリアフリー化されたトイレを利用することとしていた。さらに、同支店における扉は引き戸が採用され、車いすの利用者でも扉の開閉が容易にできるように工夫されている。

写真6　太陽の家支店奥

ここに掲載されているあらゆる内容の無断転載･複製を禁じます

太陽の家支店での顧客対応

太陽の家支店の職員は顧客対応の基本として「相手の身になった親切」を重視している。開設当初、同支店では、親切心のあまり、「手を出し過ぎる」こともしばしばあった。しかし、愛知太陽の家が身体障がい者の自立を目指していることを目的としているため、同支店においても親切、丁寧な対応を基本としながらも、「できないことを手伝う」スタンスであり、自立へのサポートに主眼を置くこととした。

また、愛知太陽の家では、従業員のスポーツ・文化活動や地域との交流を図る目的で「むぎの会」が組織され、例年、地域住民との交流を図る納涼大会などが開催されている。太陽の家支店では納涼祭などのイベントに全職員が参加し、愛知太陽の家の従業員や地域住民とのコミュニケーションの促進を図っている。

おわりに

太陽の家支店は、他の一般的な店舗と比較して相対的に設備費用がかかることや営業地域が限定されていることなどにより、同支店の採算性は必ずしも高くない。しかし、太陽の家支店は、①地域などからの要請を受けて設立されたこと、②福祉店舗という役割があること、③地域金融機関における CSR としての意味合いが強いこと、などによって、蒲郡信金のフラッグシップ店（旗艦店）としての役割を現在でも担っている。

近年、店舗のバリアフリー化は、他の金融機関においてもその取り組みが進められているが、太陽の家支店における身長の低い人や車いす利用者等に配慮した記帳台やローカウンターの設置などは参考になると思われる。また蒲郡信金では、前述したとおり、渉外活動を積極的に展開してきたが、チャネル戦略の観点から渉外活動を考慮すれば、「金融サービスの宅配」であり、体が不自由で店舗に来店することが難しい顧客や高齢者とコミュニケーションを図り、金融サービスを提供する手段の一つであるといえる。

高齢者や身体障がい者の社会参加の促進が望まれるなか、誰もが金融サービスを利用できる店舗を構築していくことは CS の向上や店舗戦略の観点からも重要となっている。こうしたなか、太陽の家支店の取組みは今後のバリアフリー化を目指す金融機関店舗に大きな示唆を与えるといえる。

参考資料

・蒲郡市ホームページ

・蒲郡信用金庫・社団法人東三河地域研究センター[2007]「東三河地域産業の持続的な成長に関する実態調査」

ここに掲載されているあらゆる内容の無断転載・複製を禁じます