

今月の焦点

国内経済金融

福岡銀行のバリアフリーへの取り組みと店舗戦略

古江 晋也

要旨

・05年11月、福岡銀行は06～08年度の中期経営計画の主要施策の一つとして店舗リニューアルを公表した。同行が店舗リニューアルへの投資を表明した要因には、誰もが安心して来店できる店舗づくりを実施することで店頭での顧客サービスの一層の向上を目指し、来店誘致の強化を図りたいという経営の判断がある。

・ふくおかフィナンシャル・グループでは今後、福岡銀行と同じグループ銀行である親和銀行や熊本ファミリー銀行にもバリアフリー化を含めた店舗リニューアルを順次実施していく予定である。店舗のバリアフリー化は、顧客満足度の向上のみならず、誰もが安心して社会参加ができる環境づくりの一環であることを考慮すれば、金融機関が本業を通じて行うCSR活動であるといえ、新たな店舗戦略としての意義も大きい。

はじめに

再編に伴う店舗の統廃合や不良債権処理にメドが付いた金融機関のなかには、05年頃から店舗リニューアルに力点を置く金融機関が多くなっている。従来、金融機関店舗は事務処理を行う場所であるという認識が一般的であったのに対して、近年では資産運用相談の業務を行う場所やブランド構築を行う場所であるとの認識の下、コンサルティングルームを完備し、外観をガラス張りとした「見せる店舗」が増加している。また最近では、店舗づくりにCSRの観点を加味し、バリアフリー化や接客サービスを強化することですべての人に優しい店舗づくりを実施している金融機関も増加している。

個人リテール市場の競争が激化するなか、金融機関店舗は事務処理を行うという役割に加えて、資産運用相談、ブランド構築など多様な役割を担うようになったが、これらの金融店舗に誰もが安心して来店できず、

設備の使い勝手も良くなければ、その役割を十分に発揮することができない。また、金融機関店舗のバリアフリー化は高齢化社会への対応の一つともいえる。

こうした動きが強まっているなか、本稿では、福岡銀行におけるバリアフリー化への取り組みに加え、08年5月にリニューアルした同行博多支店（写真1参照）を概観することで、金融機関店舗におけるバリアフリー対応の進展を紹介したい。

写真1 福岡銀行博多支店



写真2 ロビーの展示



福岡銀行における店舗のバリアフリー化

05年11月、福岡銀行は06～08年度の中期経営計画の主要施策の一つとして店舗リニューアルを公表。店舗リニューアルの具体的な内容としては、老朽化店舗等の建替えや改修、バリアフリーへの対応、本店営業部（天神）のリニューアルと本部機能移転であった。また、同計画では、人材育成の強化として研修施設の充実も盛り込むなど、ハード（設備）とソフト（サービス）の両面から店舗チャネルの強化を目指したことが大きな特色となっている。

近年、金融機関がバリアフリーに取り組んでいる要因の一つには、バリアフリー関連法令への対応もある。一方、福岡銀行が店舗リニューアルへの投資を表明した要因には、基幹系システム対応をはじめとしたIT投資が一巡したために、投資余力ができたことに加え、誰もが安心して来店できる店舗づくりを実施することで店頭での顧客サービスの一層の向上を目指し、来店誘致の強化を図りたいという経営の判断がある。

そこで同行は店舗リニューアルを実施するに際してバリアフリー・ガイドラインを作成。ガイドラインには「出入口の自動ドアの設置」や「段差の解消」などの必須項

目に加え、エレベーターボタン設置の高さや大きさといった設備の仕様も標準化しており、各店舗で統一されたバリアフリー設備となるように心掛けた。さらにバリアフリー設備には、「みんなにやさしい」という文字とハートマークをかたどった福岡銀行独自のユニバーサルデザイン（以下「UD」）・サインを表示し、顧客にバリアフリー対応であることを知らせることに力点を置いている。

一方、ソフト面についてのバリアフリー対応としては、サービス介助士を157店舗（出張所を除く全店舗）に配置している。さらに、取引移動明細書、定期預金満期の案内などについては、点字サービスを実施するなどの取組みも行っている。

また、営業店では「ワークアウト」と称した顧客の目線に立った現場の改善活動を展開。その改善活動の一つが、イーゼルやポスターを活用してウェルカムボードを作成したり、花などで店内装飾を行うことで待ち時間でも快適に過ごしてもらうという取組みである。博多支店では番号札発券機の横に「月間混雑予想カレンダー」を設置することで、顧客に混雑が予想される日を知らせるとともに、ロビーに伝承細工の展示などを行っている（写真2参照）。

福岡銀行博多支店

現在の博多支店は、福岡銀行の設立当時の本店所在地であり、博多座の向かい側に位置している。同支店は2008年5月に「ふくぎん博多ビル」としてリニューアルし、1階にATMコーナー、2階に預金カウンターなどを設置するレイアウトとなっている。

写真3 案内サイン



博多支店1階入口には視覚障がい者誘導用ブロックが設置され、店舗内に安心して入店できるようにしている。また、出入口にはスロープが設置され、段差も解消されている。

1階に入店するとすぐ右側に店舗の案内サイン（触地図）が設置されている（写真3）。触地図とは地図上に凹凸があり、触れることによって空間を認識することができ、店舗内部のテラーカウンターやATMの位置が把握できるようになっている。

案内サインの向かい側はATMコーナーであり、そのうちの1台はハンドセットを取り付けた視覚障がい者対応ATMである（写真4参照）。また、同ATMには手摺りに加え、通常のATMよりも幅広く設計されているため、車いすの利用者でも使いやすくなっている。

1階から2階へと上がるには、階段とエレベーターの両方を利用することができる。階段には「波型手摺り」を採用しており、手摺りが波型であることによって軽い力で階段の上り下りができる（写真5参照）。ま

写真4 バリアフリーATM



た、エレベーターも「ボール型ボタン」を採用することで車いすの利用者でも安心して操作することができる（写真6参照）。

博多支店2階

博多支店2階は、大通りに面した窓側に沿ってテラー業務を行うハイカウンターと資産運用アドバイス業務やローンなどの相談業務

を中心に行うブース化されたローカウンターが配置されている。テラーカウンターは、通常のハイカウンターに加え、車いす対応のカウンターを設置。足元部分に余裕のある作りとなっているため、安心して利用することができる（写真7参照）。

記帳台は、テラーカウンター向かい側に設置されているが、テラーカウンターと同様に車いす対応の記帳台も設置されている。車いす対応の記帳台にはキャスターチェアが添えつけられており、椅子の移動が容易にできる（写真8参照）。

写真5 波型手摺り



写真6 エレベーターホール



写真7 テラーカウンター



写真8 記帳台



同支店2階のエレベーターの近くには、多目的トイレと授乳室が設置されている（写真9参照）。多目的トイレは広々として

おり、センサーに手をかざせば、施錠できるようになっている。写真10は授乳室のベビーシートであり、ベビーシート以外にも乳幼児を安心してケアできるソファ、乳幼児用椅子、収納式着替台が併設されている。博多支店における多目的トイレの利用者は1日数人程度である。また、多目的トイレは多機能であるがゆえに、使い慣れていない人にとっては操作が難しいこともある。今後の課題の一つは、多くの顧客に多目的トイレや授乳室があることを認知してもらい、必要としている利用者の増加につなげることである。

おわりに

90年代後半以降、金融機関が個人リテールへの取組みを強化するなか、店舗戦略もフルバンキング体制から「母店サテライト店制度」に移行する金融機関が増加し、個人特化型店舗に注目が集まるようになった。なかには、インブランチストアやコーヒーショップとの共同店舗などユニークな取組みも見られたが、近年ではCSRの観点からバリアフリー化を実施する店舗が増加している。

バリアフリー店舗へのリニューアルは、通常店舗と比較して相対的にコストがかかる。しかし、バリアフリー化を実施した金融機関のなかには、来店顧客の利便性向上に加えて、人に優しい金融機関というブランドイメージが付加されたり、新聞・雑誌などに紹介されるなどのパブリシティ効果も期待できる。

ふくおかフィナンシャル・グループでは今後、福岡銀行と同じグループ銀行である親和銀行や熊本ファミリー銀行にもバリア

写真9 多目的トイレ



写真10 ベビーシート



フリー化を含めた店舗リニューアルを実施し、ふくおかフィナンシャル・グループのブランドスローガンである「あなたのいちばんに。」を具現化するとともに、来店誘致にも繋げたいとの考えを示している。店舗のバリアフリー化は、顧客満足の上のみならず、誰もが安心して社会参加ができる環境づくりの一環であることを考慮すれば、金融機関が本業を通じて行う CSR 活動であるといえ、新たな店舗戦略としての意義も大きい。