

新たな店舗戦略 —バリアフリー化を中心に—

研究員 古江晋也

1 新たな店舗戦略

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年ごろから店舗リニューアルに力点を置く金融機関が増加した。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、近年では顧客に対して資産運用やローンの相談業務を行ったり、金融機関の存在感を示す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、外観をガラス張りにした「見せる店舗」を開設し、顧客の来店誘致に力点を置くようになった。

個人リテール市場競争が激化するなか、都市部を中心とする金融機関店舗は今後も「見せる店舗」へとシフトしていくことが考えられるが、その一方で、これらの店舗に誰もが安心して来店できなければ、その役割を十分に発揮することができない。こうしたなか、店舗づくりにバリアフリー化を加味し、すべての人に使いやすく、優しい店舗づくりを目指している金融機関も増加している。

2 バリアフリー店舗の歴史的経緯

金融機関の本格的なバリアフリー店舗の嚆矢は、大分銀行・太陽の家支店である。同支店は1980年、別府市に本部を置く障がい者授産施設である社会福祉法人「太陽の家」の敷地内に設立された。同支店が設置された経

緯は障がい者雇用にあり、現在でも職員10名のうち2名が身体障がい者であり、テラー業務とオペレーター業務を担当している。

太陽の家支店では、段差のない幅のある通路、滑りにくい床、足元部分に車いすが収納できるつくりとなったテラーカウンター(写真1)、身長の高い人に配慮した記帳台などバリアフリーのためのあらゆる工夫が実施されている。また85年には、蒲郡信用金庫(愛知県)が「愛知太陽の家」に「太陽の家支店」を開設。現在も誰もが安心して来店できるバリアフリー店舗として利用されている。

ただし、これらの徹底したバリアフリー店舗は例外であり、多くの金融機関は段差の解消やスロープの設置などにとどまっていた。

しかし近年では、メガバンクや地方銀行を中心に店舗のバリアフリー化が実施されるよ



(写真1) 車いす対応のテラーカウンター
(大分銀行太陽の家支店)

うになった。その背景には、CSRへの関心が高まってきたことに加え、「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制定や顧客満足度の向上のための来店誘致の強化などを挙げることができる。

例えば、福岡銀行が店舗のバリアフリー化を本格化させてきた要因の一つには、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ることにある。同行博多支店では、目の不自由な顧客が凹凸に触れることによって店内を認識することができる触地図、車いすの利用者でも安心して利用できるポール型ボタンを採用したエレベーターや記帳台（写真2）、多目的トイレや授乳室などが設置されている。

3 バリアフリー店舗の意義

バリアフリー店舗へのリニューアルは、通常の店舗と比較してコストがかかることも事実である。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。

ただし、店舗のバリアフリー化が行われても、店舗内部におけるこまやかな接客サービ



（写真2）車いす対応の記帳台（福岡銀行博多支店）

スや職員のチームワークの質的向上が伴わなければ、顧客の満足度を高めることにはならない。そこで、店舗のバリアフリー化を推進している金融機関のなかには、店舗リニューアルというハード面に加えて、接客サービスといったソフト面の強化にも取り組み始めているところも増えつつある。

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活動でもある。

<参考文献>

- ・古江晋也(2008a)「大分銀行のCSRへの取り組みと店舗戦略」『金融市場』6月号
- ・古江晋也(2008b)「蒲郡信用金庫太陽の家支店について」『金融市場』9月号
- ・古江晋也(2008c)「多摩信用金庫における少子高齢化への取り組み」『金融市場』11月号
- ・古江晋也(2008d)「福岡銀行のバリアフリーへの取り組みと店舗戦略」『金融市場』12月号

（ふるえ しんや）