

“お客さま目線”“地域と共に”の想い 「脱・銀行」への挑戦

株式会社大垣共立銀行（岐阜県）



銀行の常識にとらわれることなく、お客さま目線で進化を続ける OKB大垣共立銀行のサービス。お客さま目線のサービスを生み出し続けることで、地域の顧客満足度を高めるとともに地域経済の活性化に寄与している。

受賞ポイント

- ★「OKB はサービス業」との企業文化を浸透させ、地域密着でお客さまの利便性を追求したサービスを開発・実施する体制を構築
- ★年中無休のATMや移動店舗、手のひら静脈認証だけの取引など、業界初のサービスを次々に実現
- ★お客さま目線のサービスを実現し、地域の顧客満足度を高めるとともに、地域経済の活性化に寄与

事業内容

「脱・銀行」の発想で地域経済を活性化

大垣共立銀行（OKB）は、岐阜県大垣市に本店を構え、創立120年を超える地方銀行である。創立100周年を機に始まった「金融業からサービス業へ」の挑戦は、やがてOKBの伝統・文化となり、金融業界の常識にとらわれない、地域のお客さまのライフスタイルに合わせたサービスを開発・提供し、支持されてきた。

また、地域経済活性化のために、地元中小企業の経営支援や、地元農業法人の支援などにも力を入れている。

サービスの背景と目的

「その手があったか！」で業界の常識を超える

ATMの日曜・祝日の休止が“当たり前”であった時代に、国内の金融機関に先駆けて実施した年中無休で稼働するATMの導入。キャッシュカードや通帳、印鑑が必要といった“当たり前”を覆した手のひら認証サービスの導入など、社会や業界の常識を覆すサービスを次々に展開。

1990年代後半から2000年代初頭にかけての「金融ビッグバン」により、コンビニエンスストアでの公共料金支払いやATM設置が加速するなか、「その手があったか！」のひらめきをもとに、「脱・銀行」の発想でお客さま目線の進化を続ける。

サービスの特徴と独自性

全国金融機関で初のサービス

お客さま目線に立ち独自のサービスを実現し続けている。

① 移動店舗

岐阜県飛騨地区の店舗がない地域をカバーするために導入。銀行窓口やATMを載せて地区内4か所を定期的に巡回営業する。「銀行がこちらに来てくれたらいいのに…」という思いをカタチにした移動店舗は、高齢者などから好評を得ている。さらに、災害時に生活をサポートする移動店舗も開発し、災害時でも衛星通話を利用したATMなどでサービスを提供する。

② ドライブスルー店舗

「車社会」という地域特性に合わせたサービス。降車することなく銀行サービスが受けられる。駐車する手間を省くことができ、急いでいる人はもちろん、子連れや雨の日の利用者も多い。車の高さや停車位置に合わせて窓口が上下前後に動く仕様のため、駐車が苦手な人でも安心して利用できる。

③ 手のひら認証サービス

キャッシュカード、通帳、印鑑がなくても手のひらの静脈の認証だけで銀行取引ができるサービス。通帳などの紛失・盗難の防止だけでなく、万が一、災害が起こってもお金の心配をすることなく避難できる。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

サービス業マインドを身につける

OKBでは銀行員目線ではなくお客さま目線に立ち続けるために「いつから“銀行員”になった?」と常に自分たちに問いかけ、振り返りを行っている。

若手行員を対象に、銀行とは異なる業種で約1年間研修する制度を実施している。研修先は、コンビニやホテルなどのサービス業はもちろん、テレビ局や携帯電話会社などメディアや通信企業も対象。研修を通じて、お客さま目線で考える視野を養い、より良いサービスの提供や新サービス開発の発想を持った人材を育成している。

コンビニ店舗

異業種研修制度でコンビニ店長を経験した行員の発想から生まれた。銀行とコンビニが融合した独特の店内には、銀行窓口の他に、無料ドリンクスペースや雑誌コーナーがある。銀行の持つ堅いイメージを払拭し、入りやすく親しみやすい店舗となった。

組織データ

組織名	株式会社大垣共立銀行	創立年	1896年
業種	銀行	本社所在地	岐阜県大垣市
URL	http://www.okb.co.jp	従業員数	3,508名

広告宣伝ユニット OKB45

平成25年(2013年)に発足したOKB大垣共立銀行の行員で構成するユニット。商品・サービスのPRだけでなく、地域のイベントにも参加してイベントを盛り上げるなど、地域の活性化に一役買っている。

得られた成果や与えた社会的影響

顧客満足度評価 全国3位

日本経済新聞社が2018年2月に発表した「金融機関ランキング顧客満足度評価」で3位にランクインした。調査開始以来14年連続で全国ベスト10入りを果たしている。

イノベーションの定着

社会や銀行の常識にとらわれず、さまざまなイノベーションを実現してきた。例えば、ATMの年中無休稼働。サービス開始当初、金融関係者から批判もあったが、多くのお客さまに喜ばれた。その結果、今では、“当たり前”のサービスとして全国の金融機関に浸透している。

現在は、手のひら認証サービスの利用拡大に向けて取り組みを実施。今後、このサービスが“当たり前”のサービスとして全国で利用されることを目指している。

地域経済の活性化を後押し

地域密着で顧客の利便性を追求したOKBのサービスを生み出し続けることで、地域の顧客満足度を高め、地域の活性化に取り組んでいる。地元の名産品・商品の命名権を取得し、時には商品開発を行い、OKBブランド商品としてお米やチョコレート、ワイン、ジャムなどが誕生した。また、OKBブランドには、地域の授産所で作成された小物等の販売や喫茶コーナーにより地域に活性化と想いをもたらしている「OKB牧場」もある。

さらに、一部の商品はOKBショップ等で購入できるほか、OKBとの取引で貯まるポイントで引換えることもできる。



地域の憩いの場になっているコンビニプラザ半田