お客様のご紹介

福岡銀行

株式会社 ふくおかフィナンシャルグループ(福岡銀行/熊本銀行/親和銀行)は「変化の中で、変わることのない志」を経営理念とする金融グループです。高い感受性と失敗を恐れない行動力を持ち、未来志向で高品質を追求し、人々の最良な選択の後押しをすること。そしてすべてのステークホルダーに対して価値創造を提供することを目指しています。

◆PROFILE

業種	銀行
法人名	株式会社 福岡銀行
部署/施設名	福岡銀行　筑紫通支店他
地域	福岡県福岡市
ホームページ	http://www.fukuokabank.co.jp/

お客様の声

コメント提供：福岡銀行 筑紫通支店　副支店長 尾坂和洋様

荷物置台の内部に設置し、アロマのリラックス効果とともにお客様のプライバシーを守っています。

福岡銀行はブランドスローガン「あなたのいちばんに。」を合い言葉とし、「いちばん身近な銀行」としてお客様の満足度の向上に取り組んでいます。スピーチプライバシーシステムの導入もその施策のひとつであり、会話のプライバシーを守ることで、お客様に安心してお話しただけることを目指しました。福岡銀行では平成26年3月以降に新設、リニューアルするすべての新店舗でスピーチプライバシーシステムの導入を予定しており、筑紫通支店は、土井支店、前原支店に続いて3店舗目の導入となります。

スピーチプライバシーシステムのメリットは大規模な工事を必要とせず簡便に設置できる点です。最初に見た時はあまりに小さな装置なので「本当に効果があるのかな？」と不安に思ったほどでしたが、実際に使ってみたところかなりの効果が実感できました。筑紫通支店は入り口近くに普通預金などのハイカウンターがあり、奥には資産運用やご融資・ローンを承る相談カウンターがあります。スピーチプライバシーシステムは奥の相談カウンターで使用しています。

副支店長の尾坂和洋さん

銀行内の様子

相談カウンター

お客様の声

相談カウンター内には傘や杖を立てておくことができる荷物置台を用意していますが、スピーチプライバシーシステムはその中に設置しています。台の中には同じくアロマのディフューザーも設置しており、「音」で会話のプライバシーを守り「香り」でリラックスしていただく、という演出をしています。スイッチは行員側のカウンター内部に用意しました。お客様が座られたタイミングで行員がスイッチを押すだけなので操作はとても簡単です。これらのカウンターでは資産状況などを話す必要がありますが、スピーチプライバシーシステムの導入により、今まで他のお客様に聞こえないように配慮していた行員のストレスも減りましたし、お客様も安心してお話していただけるようになりました。スピーチプライバシーシステムの機械自体は荷物置台の中にあるので、さりげないアピールとなりますが、「音」や「香り」に気づかれたお客様には台の中にある装置のことや当行のプライバシーへの取り組みなどをご説明しており、それがきっかけでお客様との会話が弾むといった副次的なメリットも生まれています。新築移転した筑紫通支店は、柱のない構造で外壁もガラス張りで、明るく、開放感のある店内です。階段の手すりはご年配の方に配慮したものとしたり、導線を広く取ったゆったりしたレイアウトとするなど、バリアフリーにも留意しました。ロビーには地元の方の作品の展示も行っています。そこにスピーチプライバシーシステムの安心感、アロマのリラックス感を演出することで、居心地のいい空間をお客様にご提供できているのではないかと思っています。

相談カウンター

傘や杖を立てておくことができる荷物置台

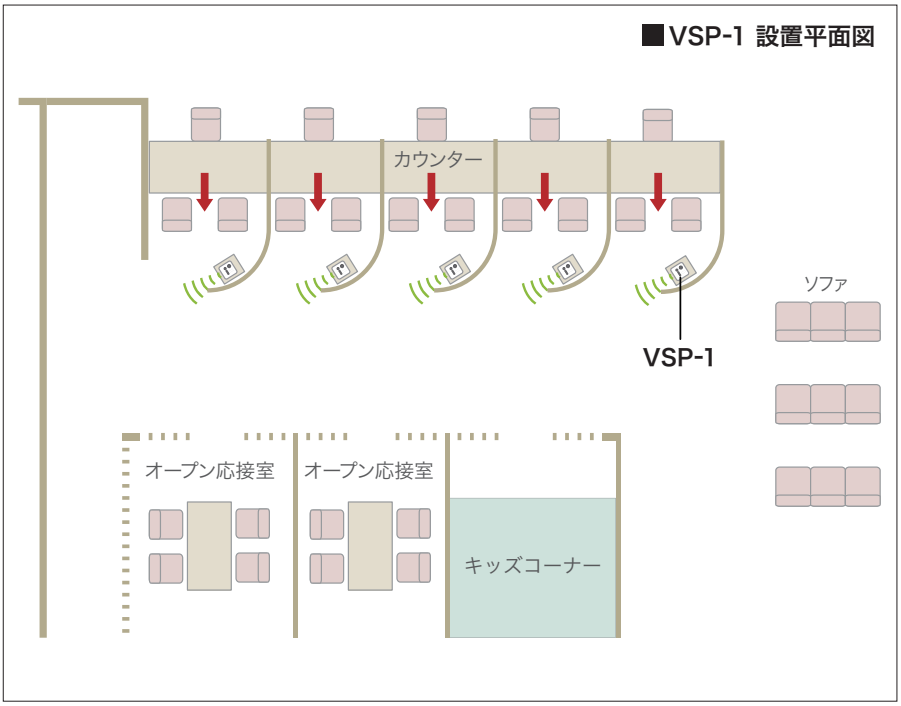
台の中にアロマディフューザーとともにVSP-1を設置

追加店舗　薬院支店・大橋支店

（2017年6月現在 本店を含む12店舗に導入）

薬院支店

大橋支店



設置台数：5

用途：相談カウンター➡オープン応接室・待合

➡ 会話が漏れる方向

))) マスキング音を流す方向

◎その他導入事例は、ホームページをご覧ください。 **http://www.yamaha.co.jp/acoust/speechprivacy/** スピーチプライバシー 検索

お問い合わせ先 ヤマハ スピーチプライバシーシステム 製品・ご購入相談センター 〒108-8568 東京都港区高輪2-17-11 ☎03-5488-6844 受付時間 9:00～12:00 / 13:00～17:00（土・日・祝日、弊社休日を除く）

2017年6月作成 カタログコード -MVSP1BDJ05