

平成 17 年 9 月 30 日

各 位

株式会社 三 重 銀 行

新スタイル店舗「ウエルカムロビー」の展開について

～ 現在30カ店、17年下期はさらに15カ店をオープン～

三重銀行（本店：四日市市、頭取：井上 正）は、カウンターを取り払い、ロビーでお客さまのご用件を承る新しいスタイルの店舗「ウエルカムロビー」の展開を進めております。

16年3月に第1号店をオープンして以降、下記の通り17年9月末までに既存店舗30カ店を「ウエルカムロビー」にリニューアルしてまいりました。17年度下期（平成17年10月～18年3月）はさらに15カ店を「ウエルカムロビー」としてオープンいたします。これにより、当行の全74カ店中45カ店がウエルカムロビー店舗となります。三重銀行は地域密着型金融を推進し、利用者のみなさまによりよいサービスをご提供するために、「ウエルカムロビー」の充実を図ってまいります。

記

ウエルカムロビーの展開

ウエルカムロビー店舗 （計30店舗） 17年9月末現在	阿倉川、大矢知、桜、久保田、三重、追分、川越、日永、菰野、蟹江、富田、常磐、鈴鹿中央、阿下喜新道、亀山、四日市駅前、塩浜、千里、川島、西北菰野、中村公園前、四郷、白子、朝日、山城、楠佐那具、みずほ台		
ウエルカムロビーに リニューアル予定の店舗 （計15店舗）	10月	3日 長太、11日 鈴鹿、17日 旭が丘	
	11月	7日 桑名、14日 石薬師、21日 三重大学前	
	12月以降	9店舗	

以 上

【本件に関するお問い合わせ先】
三重銀行 総合企画部 中森・山下
TEL (0593) 54-7172

MIE BANK NEWS RELEASE



【参考資料】 ウェルカムロビーのコンセプトと効果

ウェルカムロビーは、サービス業である銀行が従来のままの営業スタイルで良いのかという疑問から生まれた店舗形態です。次のようなコンセプトに基づき、お客さまの目線でのサービスを目指しています。

お客さまをお待たせせず職員から働きかけを行い、気持ちよくご来店いただけるようにします。

店舗をハード・ソフト両面から見直し、お客さまが快適に過ごせる空間を追求します。

店舗を事務処理拠点からセールス拠点へ変革します。

ウェルカムロビーへのリニューアルによる具体的な変化は次の通りです。

	従来の店舗	ウェルカムロビー
ご用件の承り方	お客さまは順番を待っていただいた後、カウンターへ足を運んでいただき用件を伝えていただく。	ロビーで複数の職員が待機。お客さまがご来店されたら、まずロビーでご用件を伺い、ロビーにて必要な書類をお渡しして記入いただくなど手続きをすすめる。
ロビー空間	店舗内は事務処理スペース重視で、ロビースペースはどちらかといえば手狭。	カウンターを取り払い、ロビーを拡大するなど店舗スペースをお客さま中心へ変更。ロビーは、開放感や居心地の良さが感じられるデザインに改装。雑誌、テレビ、飲み物などアメニティも充実。
窓口担当の役割	窓口担当者は、事務処理とセールスの両方がミッション。事務処理優先にならざるを得ない。	ロビーに立つ職員はセールス中心、窓口担当者は事務処理中心と役割を明確化。セールス担当者は、お客さまとじっくりお話ができ、窓口担当者は事務処理に専念することによりお客さまの待ち時間を短縮。

