

株式会社 山口フィナンシャルグループ
代表取締役社長
株式会社 山口銀行 取締役頭取

福田 浩一

おもてなし

YAB山口朝日放送アナウンサー

伊藤 明日香さん

2020年の東京五輪開催決定に沸いた2013年。

招致スピーチで使われた「おもてなし」という言葉は、

流行語大賞にも選ばれるなど話題となりました。

日本人の「心」を表すとされる「おもてなし」。

今回は、このおもてなしをテーマとした対談をお届けします。
あなたにとって「おもてなし」とは、どのようなものですか？



心に響く「おもてなし」は 相手をよく知ることから。

株式会社 山口フィナンシャルグループ
代表取締役社長
株式会社 山口銀行 取締役頭取
福田浩一

お詫びの手紙に添えられた
「おもてなし」のこころ。

伊藤 おもてなしといえば最高の「おもてなし」を感じた出来事があります。昨年夏、集中豪雨で旅館が営業できなくなったために、予定していた旅行を断念したことがあったんですが、後日、旅館から割引チケットを添えたお詫びのお手紙が届いたんです。封筒にはまだ色づいていない紅葉の葉と干し柿も。とても感激しました。

福田 「紅葉もあなたをお待ちしています」というメッセージだったんですね。

伊藤 ええ。お茶を飲みながら干し柿をいただいて、窓の外を見る

と紅葉...というシーンをイメージして、直接でなくても「おもてなし」はできるんだな、と思いました。そして、行ってもいないのに、その旅館が大好きになりました。社長の心に残っている「おもてなし」があったらお聞かせください。

福田 一番に思い浮かぶのは、学生時代にアメリカでホームステイしたときのことですね。ホストファミ



リーが私をお客さん扱いするのでなく、教会と一緒に「こう！と家族として受け入れてくれたんですよ。ごちそうを用意したり、観光スポットに連れていったりするのはなく、家族として温かく接してもらったことが、わたしにとっては最高のおもてなしでした。

仕事がお客さまが、好き。だからこそ、

「一緒に」という熱い想いで応援させていただける金融機関でありたい。

福田 また、時期や渡し方も含めて、思いやりが伝わるプレゼントをもらうと、「特別だ」と感じますね。「おもてなし」で大切なのは、

相手をいかに知り、親身に考えるかだと思えますよ。これを日ごろの業務にも反映できたらと考えています。

伊藤 そうですね。行員の方が自分のことを本心に考えてくれていることが伝わってくると、「私の銀行はここ！」って思いますから。山口フィナンシャルグループ（以下、YMF G）は、コンビニATM※の利用手数料が平日無料です。山口銀行に口座を持ったとき、「お客さまのことを考えてくれているんだな」と感じました。便利だし、とてもありがたいです。

福田 コンビニの時間外手数料は銀行のATMと同じにしています。全国で約5万店まで普及した



コンビニのATMを、YMF GのATMと思ってご利用いただければ、という想いからです。もちろん、ATMだけでなく、窓口でも、お得意先に訪問したときでもお客さまが第一ですが、これもYMF Gの「おもてなし」の一つと考えたのです。

伊藤 YMF Gならではの「おもてなし」に必要なことは何だとお考えですか？

福田 行員一人ひとりが銀行の仕事を、そしてお客さまを好きになることです。仕事にやりがいを感じ、「お客さまの厳しい局面と一緒に乗り越えたい。何とか応援させていたきたい」と思ったとき、お客さまの心に届く「おもてなし」が実現すると考えています。時には行き過ぎてお節介になることもあるかもしれませんが、真剣に向き合っていれば、お客さまのお気持ちを察した対応もできることでしょう。

伊藤 利用者や取引先からみれば、そういう行員の方は頼りになりますね。YMF Gの支店でも、ATMの前で、振り込み詐欺に遭わないように様子を気遣う行員の方を見かけますが、やっぱり声をかけやすい雰囲気大切だと思います。「この人になら相談できそう」「あの銀行に行けば、あの人が親切に伝えてくれるから、あそこへ行こう」と思われる環境づくりも金融機関の「おもてなし」なのかもしれませんね。



「応援してください」
そして、応援していただける
金融機関へ。

伊藤 ところで、「応援してください」のテレビCMを拝見しました。あのフレーズは社長のご発案だそうですね。私も初めて石川佳純選手のCMを見たとき、思わず「応援する！」って言っちゃいました(笑)。

福田 石川選手を見ていると素直に応援したくなりますよね。YMF Gもお客さまにそう思っていただけのように思われます。収益だけを考えるのではなく、お客さまと一体になって、若者がイキイキと働ける社会にしていけるのが地域の金融機関としての責務。「応援してください」という想いは地域とともに歩んでいくという決意表明でもあります。

伊藤 日々の対応に「おもてなし」の気持ちを込めていらつしやることがよく分かりました。これからも地域のために、お客さま一人ひとりのために邁進してください。応援しています！
(敬称略)

「あの銀行には、あの人がいるから」
そう思ってもらえる環境づくりも
金融機関の「おもてなし」の二つでは。

Y A B 山口朝日放送アナウンサー

伊藤明日香さん

プロフィール

山口朝日放送アナウンサー。6月4日生まれ。趣味はスポーツ観戦。土曜朝7時25分からの情報番組「ときどきマルシェ」などに出演。

