

# 九州経済

## 鹿児島経済 可能性探る

鹿児島市

### 来月 紹介パネル展や討論会

九州経済調査協会(福岡市)は四月一日から三日間、鹿児島市山下町のかこしま県民交流センターで、鹿児島県経済の歴史をひもとく、可能性を探る企画事業を展開する。パネル展やパネルディスカッションなどで分かりやすく紹介する。

九経調が一九四六年の設立以来、約六十年がたったのを機に、昨年四月、福岡市でスタートした地域経済紹介企画「ドラマティック九州経済」の一環、好評なら今後、九州各地で実施する方針。

同センターでは期間中、鹿児島県経済の歴史や実力を紹介するパネル



独自技術で世界市場をほぼ独占しているエルム(鹿児島県加世田市)の光ディスク自動修復装置

や写真などを計約二百点、サービスマンとして世界市場を展示。戦後の同県の歴史を詳細に記載した長巻場企業「エルム」(鹿児島県加世田市)の光ディスク自動修復装置などを

紹介する。同装置は、使いつたり、落としたりした際につくディスク表面のきずの深さに合わせて、表面を研磨し、再び利用できるようにする。二日午後三時から、地元ベンチャー企業の経営者が創業の経緯などを報告する「ベンチャーセッション」鹿児島県を開催。同日午後六時半からは、「南からの風」と題してパネルディスカッションを行い、JR九州の石原進社長や鹿児島銀行の大野芳雄会長、鹿児島最大の吉田浩吉学長などが鹿児島経済の将来について意見を交わす。

また一日午後二時から

紹介する。同装置は、使いつたり、落としたりした際につくディスク表面のきずの深さに合わせて、表面を研磨し、再び利用できるようにする。二日午後三時から、地元ベンチャー企業の経営者が創業の経緯などを報告する「ベンチャーセッション」鹿児島県を開催。同日午後六時半からは、「南からの風」と題してパネルディスカッションを行い、JR九州の石原進社長や鹿児島銀行の大野芳雄会長、鹿児島最大の吉田浩吉学長などが鹿児島経済の将来について意見を交わす。

また一日午後二時から



三愛電力(株)の鹿児島県加世田市にある火力発電所



来店客に笑顔で対応する福岡銀行の行員(左) ー福岡市博多区の奈良屋町支店

## 接客術に磨き ミス管理徹底 商品PR工夫

九州の地方銀行やメガバンクの支店が、行員の対応や事務、店舗の改善に力を入れている。世界的な金融危機の影響で、経営を取り巻く環境は厳しいが、顧客満足度を重視することで、選ばれる銀行を目指す戦略だ。

(経済部・前田淳)

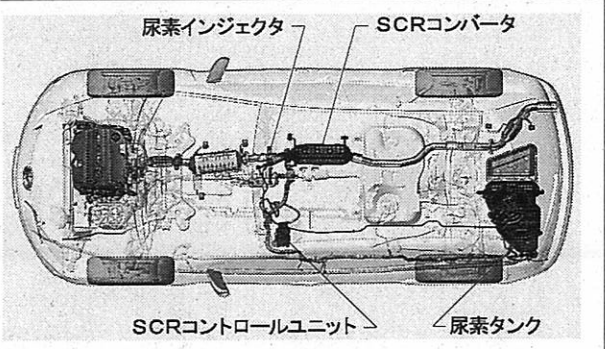
# 銀行「顧客満足」に力点

## 不況…「選ばれる」戦略

「いらつしゃいませ。暖かくなりましたね」。福岡銀行奈良屋町支店(福岡市博多区)。窓口担当の島中愛子さんが、声をかけると、来店客の表情がほころんだ。

福岡銀行は「半年間でサービスを変えよう」という谷正明頭取の号令のもと、昨年十一月から行内プロジェクトを始めた。自然な笑顔やあいさつが出るよう、朝礼では全員で発声などのトレーニング。顧客との接点を増やそうと、窓口以外の行員も、交代で来店客の案内係を務める。営業店の支店長や副支店長は、高齢者や障害者を手助けするサービス助手の資格を取得した。

福岡銀行は「半年間でサービスを変えよう」という谷正明頭取の号令のもと、昨年十一月から行内プロジェクトを始めた。自然な笑顔やあいさつが出るよう、朝礼では全員で発声などのトレーニング。顧客との接点を増やそうと、窓口以外の行員も、交代で来店客の案内係を務める。営業店の支店長や副支店長は、高齢者や障害者を手助けするサービス助手の資格を取得した。



SCRコンバーター、尿素インジェクタ、尿素タンク、SCRコントロールユニット

マツダは十六日、乗用車のディーゼルエンジンから排出される窒素酸化物(NOx)を尿素で浄化する国内初の選択触媒還元(SCR)システムを開発したと発表した。

ディーゼル乗用車の普及が進む欧州で七月以降に先行発売する、スポーツタイプ多目的車「CX-7」の一部改良車に搭載する。

SCRシステムは排ガス中のNOxに尿素水を噴射し、化

## 車の排ガス 尿素で浄化

マツダディーゼル車装置開発

学反応によって浄化する仕組み。貯蔵タンクや専用装置が必要のため、従来はトラックやバスなど取り付けスペースに余裕がある大型車が主流だった。

今回、NOx排出量を削減した低燃費エンジンの導入で尿素が少量で済むようになり、小型化が実現した。同様のシステムはメルセデス・ベンツが北米市場で既に導入しているという。

置など、店舗のバリアフリー化を進めている。平野光一・クオリティ統括部副部長は「一歩踏み込んだサービスを目指す」と意気込む。

顧客からの苦情や、事務手続きで発生したミスや、支店ごとに登録。対応状況などの情報を本部と支店が共有する。将来は、苦情やミスの発生傾向を解析して、ミス防止につなげる。例えば来店客の待ち時間が長い店は、ミスを起さず、人員を増やすなどの対応が取れるという。

福岡市の三井住友銀行天神町支店。カウンターには、預金口座やクレジットカードがセットになった、新社会人向け商品「SMB CFAーストバック」のポスターが一面に張られている。

同行は、小売業の店を参考に、店頭での効果的な商品の「見せ方」を研究した。これまで店内の壁やカウンターには、数種類の商品のポスターを

見せ方研究

並べていたが、来店客の印象はほとんど残っていないことが分かった。ポスターを一種類に絞ることや「掲示した商品の売り上げは通常より五割増」(上原俊三支店長)となった。

ほかにも来店客の動線を分析して、目につかない場所に置いていたパンフレットを撤去したり、来店客がスムーズに移動できるように、待合スペースのソファの並べ方なども工夫しているという。

★相武さん有給取得PR  
「着ボイス」プレゼント  
仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)実現に向け、有給休暇の取得を促進する厚生労働省は、女優の相武紗季さんによる、携帯電話の着信音などに活用できる「着ボイス」をインターネット上で提供している。

相武さんの「有給で、自分補給」頭張りすぎないで? お休みも取ろう! など3種類のせりふが、31日まで無料でダウンロードできる。詳細はホームページに記載。アドレスは<http://www.u-ky.jp/>

問い合わせは福岡労働局監督課092(411)4862。

★キユーバの有機農業  
天神で20日セミナー  
キユーバの有機農業を学ぶセミナーが20日午後4時から、福岡市・天神のアクロス福岡・久留米大学サテライトで開かれる。参加費100円。主催は大学教授や市民でつくる「福岡環境研究会」(事務局担当 河内俊英・久留米大学教授)。

国民すべてが無料で受けられる医療・教育制度で、世界から高い評価を受けているというキユーバの社会システムに詳しい九州大の酒井嘉子・名誉教授が講演。ノ連の崩壊により、近代化農業から有機農業に転換したキユーバについて解説する。河内研究室0942(31)7535。

★フレッツ光ネクスト  
NTTがエリア拡大  
NTT西日本は23日から、通信の安全や安定性を高めた次世代ネットワーク(NGN)を活用した光ブロードバンドサービス「フレッツ光ネクスト」の福岡県内の提供エリアを拡大する。

NGNは、動画や音声など大容量の送受信に適した新たな通信回線で、九州では今年1月から、福岡市と北九州市でサービス提供が始まった。23日から太宰府市、筑紫野市、古賀市、春日市、小郡市など15市町、24日から飯塚市に拡大される。申し込みの受け付けは16日から。同社コールセンター0120161116。

★アクセル踏み違い防止  
東京に本社があり、自動車の外装部品などを生産している。国内外に約250人の社員がいる。昨年末から、安全運転につながる装置の製造・販売に取り組んでいる。

今月は第二弾として、自動車の駐車、発進時にアクセルとブレーキの踏み間違いによる急発進を防ぐ装置を発売。車に取り付けておけば、低速時にアクセルペダルを強く踏み込んでも、エンジンは

サン自動車工業社長 鈴木 順氏

空回りの状態になり、急発進しない仕組み。「5年前に誤発進事故のニュースを見たのが開発のきっかけ」という。

「統計では、誤発進に

東京市場 (16日)		主要通貨	
対ドル	98.25 - 98.27円 (0.27円安)	ドル	99.78
対ユーロ	127.19 - 127.23円 (0.66円安)	ユーロ	128.78
		ポンド	141.83
		円/ドル	66.53
		円/ユーロ	64.2
		円/ポンド	2.13