

ホスピタリティ向上への取組み

TOTTORI BANK

お客さまに信頼され、愛され続ける銀行を目指す

女性目線を活かしたCS改善

- ・ 女性行員による「女性活躍プロジェクト」を立ち上げ、女性の視点・アイデアを活かしたCS改善や商品・サービス開発について検討
- ・ また、全日本空輸（ANA）でVIP接客担当マネージャーや横浜支店長を歴任された山脇彰子氏による当行本支店の臨店指導を通じて、行員の接客や店舗環境の改善に取り組む中



【女性活躍プロジェクト】



【山脇氏によるCS臨店指導】

お客さまに安心してご利用いただける窓口づくり

- ・ 高齢化が進展するなか、当行窓口を安心してご利用いただけるよう、
 - 「認知症サポーター」の育成
 - 「救命講習」の受講・習得
 - 「サービス・ケア・アテンダント」の資格取得により、サービスレベルを向上



【救命講習】



【サービス・ケア・アテンダント実践演習】

製造業者や食品関連業者を対象とした商談会等を開催し、お取引先の販路拡大を支援
ビジネスマッチングの取組み



グルメ検索大手「ぐるなび」と連携した地元食材の販路拡大支援

鳥取県食材フェア

東京都内及び大阪府内のぐるなび加盟飲食店において「鳥取県食材フェア」を開催

提案力強化セミナー

食材のブランド化の取組み事例やプロモーション手法、飲食店への提案営業活動に関するセミナーを開催

**地元食材の
販路拡大が実現**

ぐるなびシェフによる生産地ツアー

ぐるなび加盟店で活躍するオーナーシェフを招き、生産地を巡るツアーを開催

自治体との連携による食材プロデュース

地元企業10社が参加し、ぐるなび加盟店のシェフに地元食材を使ったレシピ作成を依頼

関係機関と連携し、お取引先の海外進出を支援

外部機関との海外進出支援提携

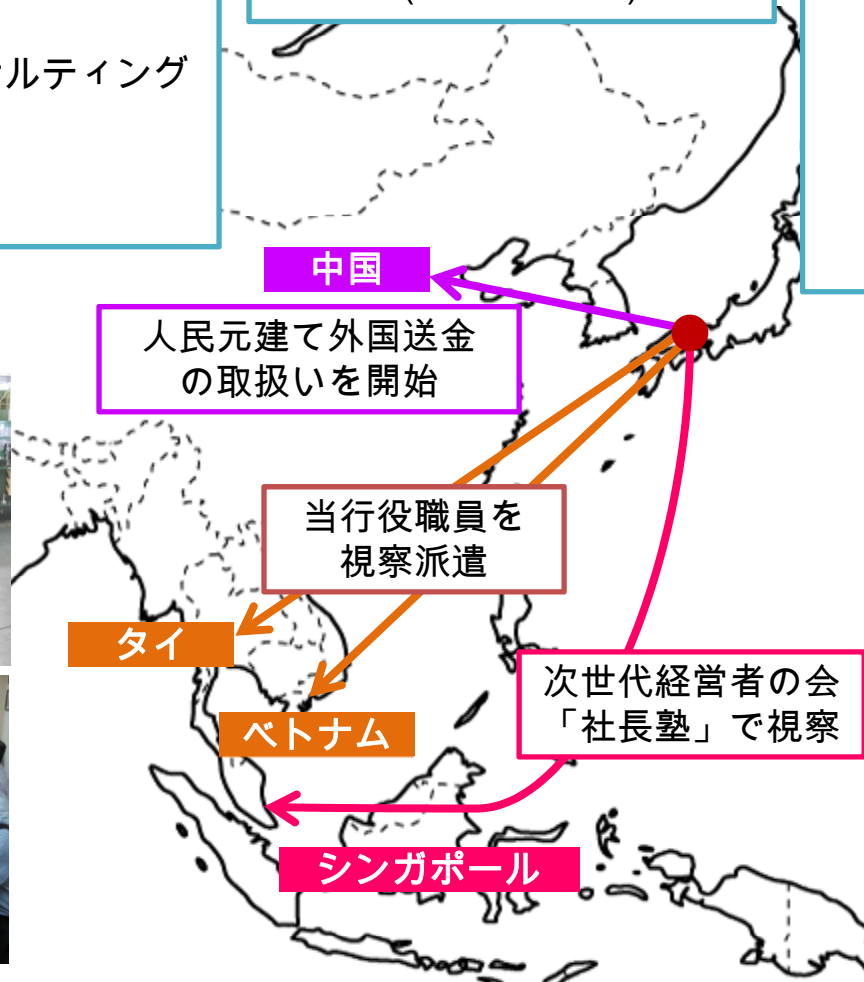
伊藤忠商事
オリックス
三菱UFJリサーチ&コンサルティング
損害保険ジャパン
東京海上日動火災保険
三井住友海上火災保険

行員派遣

JETRO (鳥取事務所)

セミナー

海外ビジネス支援セミナー



成長分野や事業承継について外部機関と連携を図りながらニーズにお応え

成長分野支援

●医療・介護事業

高齢化が進展するなか、近年、急拡大している介護事業への新規参入や「サービス付き高齢者向け住宅」等を検討されている方を対象とした「介護事業セミナー」や保険医協会との共催セミナーを開催

●太陽光発電事業

「再生可能エネルギーの固定価格買取制度」を活用して太陽光発電事業を行う事業者向けの専用融資商品を発売するなど、資金面で積極的にサポート

医療・介護事業関連融資の取組み	47件	20億円
太陽光発電事業関連融資の取組み	11件	15億円



事業承継支援

後継者問題を抱えるお客さまに対し、事業承継セミナーを通じた情報提供や自社株対策支援、M&A専門業者と連携した後継者問題の解決策としてのM&A活用についてサポート

事業承継にかかる相談受付件数	256件
----------------	------



地域貢献への取組み

様々な取組みを通じて地域社会へ貢献



【鳥取大学みらい基金】

教育研究、学生支援及び社会貢献等に係る各種支援を主目的として創設された「鳥取大学みらい基金」へ寄附を実施

【金融教育】

豊かなマーケティング発想力の涵養を目的に、鳥取大学において鳥取銀行講座「マーケティング論」を開設



【リレー植樹】

「とっとりグリーンウェイブ」の県民運動に賛同し、25年4月から10月にかけて「リレー植樹」を実施

【とっとり花回廊への寄附】

環境配慮型定期預金の募集総額における一部相当額を「とっとり花回廊」へ寄附

