

くらしのお困りごとを解決 「はちのの<ライフサポートサービス>」

株式会社八十二銀行（長野県）

【概要】

- 高齢者のシルバー層などの個人顧客向けの困り事を解決するサービス
- 「住まい」「くらし」「シニア」の3グループ別に全19メニューを用意する。ハウスクリーニング、家事代行、見守りなどのニーズに対し、提携する地元企業を紹介し、困りごとの解決を支援する
- 顧客が負担する紹介手数料は無料。成約の場合のみ、紹介を受けた企業が手数料を負担する
- サービス提供圏域は、長野県全域と新潟県上越地域

【特徴】

- 主に「庭木の手入れが大変」といった高齢化に起因するくらしや住まいの課題解決を目的とする
- 顧客には、「信頼できる業者がわからない」という課題に対して安心感を提供
- 提携先企業には、見込み顧客の紹介を受けられるだけでなく、「代金回収に不安がある」という課題に対して安心感を提供
- 地方の金融機関と地元企業が地域全体で社会的課題を解決する地域エコシステムを形成。地元企業の収益にも貢献する
- これまで雑談で終わっていた顧客の「お困りごと」を解決することで、顧客と銀行との関係も強固にしている

【サービスイノベーションの観点から】

「銀行からの紹介」という安心感を付加することで、顧客と地元企業をお互いに受け入れやすいようにワンストップでつなぎ、地元企業の発展に貢献。地域内での銀行の信用力をさらに高めることにもつながる。革新的で優れた価値提案を行い、サービスイノベーションを実現している

【組織データ】

所在地	長野県長野市
従業員数	4,026名（2022年3月末現在）
創業	1931年
キーワード	銀行、ライフサポート、ワンストップ
売上規模	1,000億～1兆円

「住まい」

	ハウスクリーニング キッチンレンジフード エアコン/浴室/トイレ など		空き家管理
	ホームセキュリティ		防犯・防災機器
	リフォーム・外構工事		屋根・外壁修理
			シロアリなどの害虫駆除

「くらし」

	粗大ごみ・不用品の処分		空き家解体		家事代行 掃除・洗濯など
	庭木の剪定・庭の除草		旅行		引越し

「シニア」

	手すり・バリアフリー工事		高齢者の見守り		仏壇・仏具 お墓購入
	お墓・仏壇の清掃		墓じまい		永代供養

▲チラシに掲載されているサービスメニューの一覧

住まいやくらしに関するさまざまなお困りごとに対し、提携先企業をご紹介します。

はちのの<ライフサポートサービス>

ご紹介手数料
不要

ご利用はカンタン！

- ① お客さまの「お困りごと」をお伺いします。**
まずはフリーダイヤルにお電話ください。

お客さま ➤ 専用ダイヤル
- ② ご希望に最適な提携先企業をご紹介します。**
同意書にてお客さまのご了解を得たうえでご連絡先を提携先企業に伝えます。
- ③ 提携先企業から直接ご連絡をさしあげます。**
提携先企業の担当者が詳しいお話を伺い、サービス内容とお見積りをご案内します。内容にご納得いただければ、正式にお申込みとなります。

お客さま ➤ 提携先企業

▲サービス提供の流れ