

圓夢 花一信

十三年前，從交通大學借調到東華大學服務，一個在外拚搏遊歷多年的遊子，終於有機會回到家鄉，雖然滿心期待，卻也不免有種「少小離家老大回…」的莫名情緒。

人一旦到了某個階段，總是會想起那些過往的片段，記憶中的景象，似乎是多彩卻又黑白，就好像黎明前微亮卻昏暗的天色，分不清究竟是月光的依依不捨還是晨曦的蓄勢待發。無論如何，回到故鄉的我需要一個金融帳戶，這時，花蓮一信忽然出現在我腦海裡。

「花蓮第一信用合作社，父親擔任過社員代表…在我很小的時候，就跟著父親到過花蓮一信的營業所；在我大一點的時候，也會幫忙父親到花蓮一信去辦理一些金融業務…」，看著手上父親所留下的花蓮一信存摺，過去的點點滴滴紛紛出現在我腦海裡。這一刻，一本花蓮一信帳號「193」的存摺，將我和過去、將我和父親聯結了起來，原來，金融也是可以有溫度的。那…就花蓮一信、就 193 吧！

滿心期待的我來到了復興街的花蓮一信，在向櫃台服務人員表明要開戶的需求以及想要沿用 193 帳號的期待後，卻

得到了因為技術問題而無法沿用同一帳號的回覆，我無法放棄，幾經溝通…在向時任花蓮一信總經理（現任理事主席）吳東明先生表明內心想要傳承父親 193 帳號的殷殷期待後，吳總經理表示可以特別提供「20193」這個帳號供我使用。

193、20193…193、20193…「193、兒領 193…」，我欣然地接受了吳總經理的提議，看著手上的兩本存摺，存摺上的數字雖然沒有一致，卻更體現了一種代代相傳的延續、存摺裡的數字雖然沒有延續，卻更體現了一種繼起生命的獨立。我的心暖暖的，感受到了來自金融的溫度。客製化，就是依照各個顧客不同的需求（也就是彈性），創過超過顧客期待的驚喜（也就是貼心）。我心滿意足地帶著這兩本存摺離開了，每次當我跟別人分享這次服務體驗的時候，心頭都仍有一絲暖意…

（本文取材自真實故事，經前東華大學楊副校長授權撰文並同意花蓮一信刊載）

存一生的「圓」滿、借一生的「夢」想 圓夢花一信