八十二銀行の個人部門の取り組み

田口　さつき

・八十二銀行は顧客のライフスタイルに合わせて様々なチャネルを用意することで顧客の利便性向上に努めている。
・今後は、チャネル間の連携を強化する。顧客の取引履歴などの蓄積から継続的な収益の拡大を目指す。

チャネル間の連携

八十二銀行（以下、同行）は、長野県内で預金残高 3 割、貸出残高 4 割のシェアを誇っている。同行は個人のお客さまの「生涯取引銀行」を目指し、「お客さまのニーズを捉え、最適なタイミングに最適な金融サービスを最適なチャネルで提供する」というコンセプトを打ち出している。このコンセプトのもと、対面チャネルとダイレクトチャネルの連携を強化し、顧客の利便性向上に努めている（図１）。

対面チャネルは相談機能強化

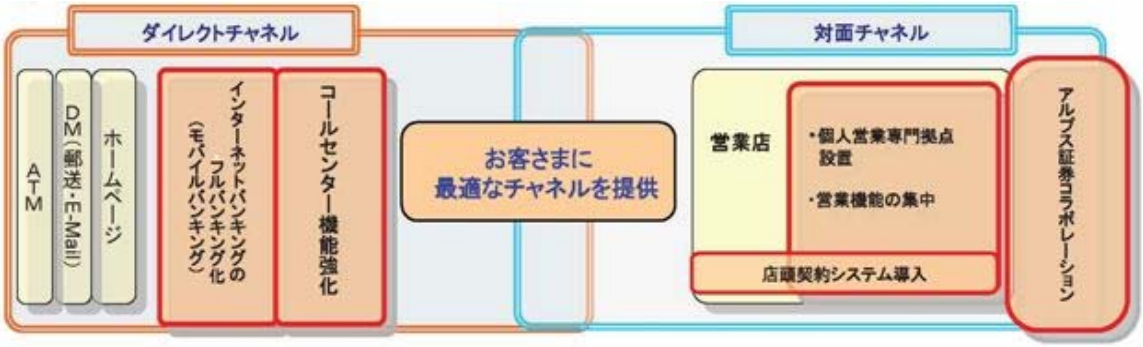
まず、対面チャネルであるが、同行は長野県内に 136 店舗 を展開している。それに加え、ローンプラザが 10 拠点あり、年始年末を除き、土日祝日も営業している。

同行の顧客の中では、50 歳以上の顧客が預金残高で 7 割と大きな比重を占める。この中高年層との関係強化のため、「年金」に関する情報提供サービスに同行は従来から力を入れており、主要営業店に常設の年金相談コーナーを設けてきた。

ローンプラザは従来から休日もローン相談を行ってきたが、年金と資産運用の相談を今年 5 月から始めた（全ローンプラザで第 3 土曜日に開催。ただし長野・上田の 2 拠点では、資産運用相談を毎週土日・祝日開催）。年金相談は、予約制なので一人当たり 30 分程度の時間を取れるため好評であり、年金相談の流れで投信を買う人もいるそうである。このようにすべての個人向けコンサルティングサービスを行うようになっていることもあり、ローンプラザを別の名称にする構想もあるようだ。なお、ローンプラザは勘定を持たないものの、インターネットバンキング用の端末を設置することで、後日改めて営業店を訪れる手間を省くことを検討している。

なお、グループ会社のアルプス証券（9 月 1 日付で八十二証券）との間では、リス

図1　八十二銀行のチャネル



（資料）八十二銀行　第 19 回インフォメーションミーティング

ここに掲載されているあらゆる内容の無断転載・複製を禁じます

クの高い金融商品の取り扱いで棲み分けを図ろうと考えている。

加えて、個人の預かり資産業務、特に団塊世代対策として、人員増強を図った。渉外訪問も強化し、まずは団塊世代層の配偶者と面識をつくることなどの関係強化に取り組んでいく方針である。

インターネットバンキングで取引拡大

ダイレクトチャネルについてはインターネットバンキングに力を入れている。同行のインターネットバンキングの契約者数（県内）は07年3月末で7.5万人であるが、08年3月末に10万人を目指している（図2）。

ただし、同行ではインターネットバンキング利用の拡大においては営業店での推進活動は特に行っていない。基本的に広告等によるマス・マーケティングで、様々なメリットを訴えている。まず、手数料などであるが、①同行宛振込み手数料ゼロ（06年8月開始）や②定期金利優遇（07年6月現在、店頭扱より税引前で0.05%上乗せ）、③投資信託申込手数料率優遇（07年6月現在、店頭扱より課税前で 0.5%優遇）などの優遇を行っている。また、解約・支払については一般定期だけでなく、財形定期でも取引の一部がインターネットで可能。セキュリティについても利用の際に複数パスワードの打ち込み（「契約者番号」・「ログオンパスワード」・「確認パスワード」）やソフトウェアキーボード（画面上に表示された擬似キーボード）などを採用し、安心感をアピールしている。このような利便性や安全性についての配慮が利用者拡大につながっている。

また、インターネットでの投信信託や外貨預金の取り扱いを05年から開始。投資信

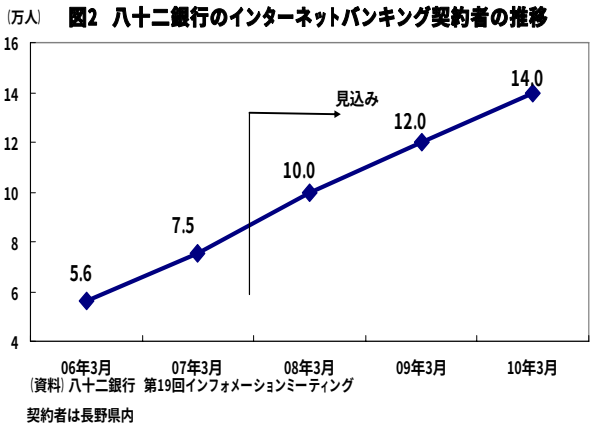


図2 八十二銀行のインターネットバンキング契約者の推移

(資料) 八十二銀行 第19回インフォメーションミーティング

契約者は長野県内

託については、全販売額の約15%を占めるようになった。賞与月や年末には20%にものぼるそうである。ただ、課題として金融商品取引法の観点からインターネットで購入した顧客にもなんらかのフォローをしていくことを考えている。それに当たっては、ほとんどの顧客が長野県在住なので、店舗などの対面のチャネルを使うことも検討している。なお、今後もインターネットバンキングについてモバイル取引や安全性の強化などシステム投資も積極的に進めていく予定である。

さらに連携を強化

同行の事例は、インターネットなどチャネル整備が顧客のライフスタイル多様化に対応する方法のひとつであることを示している。また、顧客の利便性を向上させるよう、複数のチャネルを組み合わせる工夫は注目される。

今後も一層のチャネル間の連携を進め、顧客との接点を増やし、蓄積した情報をマーケティングにつなげ、継続的に収益を拡大させることを目指している。

（参考資料）八十二銀行 IR 資料、ホームページ
日経金融新聞（07年6月6日、07年6月21日）

ここに掲載されているあらゆる内容の無断転載・複製を禁じます