

# 今月の焦点

## 国内経済金融

### 地銀連携による顧客サービス向上の最近の取り組み

木村 俊文

#### ATM業務提携による手数料の軽減

地方銀行（以下、地銀）が07年10月に  
民営化したゆうちょ銀行への対抗策を意識  
しながら連携を進めている。以下では特徴  
的な2つの動きを紹介しながら、リテール  
金融への影響を考えてみたい。

ゆうちょ銀行は、すでにATM(現金自動  
入出金機)の時間外手数料を無料化してい  
ることに加え、ゆうちょ銀行口座間のAT  
Mによる振込み手数料についても、民営化  
記念として1年間限定で無料化しているが、  
さらに1年間延長することとなった。

これに対して千葉銀行、東京都民銀行、  
横浜銀行の3行は、郵政民営化と同時期の  
07年10月から相互のATMを利用しての  
現金引き出し、もしくは振込みをする場合  
の「他行利用手数料」と「振込手数料」を優遇  
するサービスを開始した。さらに08年8月  
4日からは常陽銀行、関東つくば銀行、武  
蔵野銀行の3行を加えた6行に提携先を拡  
大し、同様のサービスを行っている。ただ  
し、常陽銀行と関東つくば銀行とは相互の  
ATM業務の提携をしないため、一部優遇  
されないケースがある。

首都圏を中心に店舗展開しているこれら

6行(ATM計1807台)においては、いず  
れかの銀行のキャッシュカードを持ってい  
れば、ATMによる現金の引き出し、およ  
び振込みが自行と同じ条件で利用できる。  
たとえば、現金の引き出しでは他行利用手  
数料が不要となるため、平日昼間の時間帯  
については手数料が無料となる。また、振  
込手数料についても、他行宛振込みが自行  
の他店宛扱いとなるため、従来の半額に優  
遇される。

#### 住宅ローン共同研究会の設立

住宅ローン市場への本格参入をうかがう  
ゆうちょ銀行に対して、地銀各行は危機感  
を強め、55行が08年5月1日に「地銀住  
宅ローン共同研究会」(幹事行：千葉銀行、  
横浜銀行)を設立し、連携して住宅ロー  
ンの商品力強化を図ることとなった。当初は  
首都圏中心の7行(群馬銀行、静岡銀行、  
常陽銀行、千葉銀行、八十二銀行、山梨中  
央銀行、横浜銀行)が合意して08年2月か  
ら住宅ローン商品の共同開発を進めてきた  
が、参加意向を示す銀行が次第に増え、研  
究会を設立するまでに48行が参加するこ  
とになった。その後さらに1行が加わり、

#### 地銀住宅ローン共同研究会による商品概要

商品名 (開始年月)	特典	概要
女性専用住宅ローン 「ロング・エスコート」 (08年5月)	女性向け生活支援 サービスを優待価格で 利用できる	リラックス・コミュニケーションズ社が提供する女性向けサービス「Club Off for ロング・エスコート」(美容、グルメ、セキュリティ、育児・介護、 家事代行など)を住宅ローンの借入終了まで利用可能。
生活応援住宅ローン 「ハッピーエブリデー」 (08年7月)	ホテルやリゾート施設 などを優待価格で利用 できる	リラックス・コミュニケーションズ社が提供する生活支援サービス「Club Off for ハッピーエブリデー」(ホテル・温泉等、グルメ、スポーツクラ ブ、映画など)を住宅ローンの借入終了まで利用可能。
地銀42行による「グリーン電力 証書」の共同購入(08年8月)	地球温暖化防止に間 接的に協力できる	住宅ローン取扱件数等をもとに資金を出し合い、太陽光など自然エ ネルギーの発電をもとに発行される「グリーン電力証書」を合計385万 kWh分(1000世帯が消費する電力の約1年分に相当)共同購入。

ニュースリリース等に基づき作成

08年9月現在、連携する地銀数は地銀全体のおよそ9割に相当する56行となっている。

この研究会に参加する地銀は、単独で実施するのに比べて割安な費用負担で、広告を打つことや非金融の付帯サービスを拡充することができる。具体的には、全国統一の商品名や共通キャラクターを使うことで広告表現を統一し、共同で広告を展開するほか、住宅ローン利用者への特典として提供する各種生活支援サービスの提携先を一社に絞ることなどにより、費用抑制を図っている。

### 研究会による企画商品とその注目点

地銀住宅ローン共同研究会による第一弾は、家事代行や育児・介護サービス、乳がん検診などを優待価格で利用できる女性専用の住宅ローン商品「ロング・エスコート」で、08年5月から販売が始まり、千葉銀行や横浜銀行など6行が取り扱っている。7月からは、第二弾としてホテルやリゾート施設、映画の割引サービスなどの特典を付けた住宅ローン商品「ハッピーエブリディ」の販売を始めた。この商品は女性だけに限らず、住宅ローン利用者はもちろん、家族にとってもメリットがある特典となっている。第一弾、第二弾ともに同じ福利厚生専門会社と提携してサービスを実施するものであり、利用者は住宅ローンの借入が終了まで利用することができる。

すでに取り扱いを始めた銀行によっては、前述した共通の付帯サービスに加えて、繰上げ返済手数料を無料にするほか、出産・育児・介護のために長期休職する人を対象に最長で1年間は金利支払いのみとする元金据え置きサービスを設けるなど、独自の

判断により特典を付与するものもある。一方、金利については、変動・固定、年数など各行の既存の住宅ローン商品とほぼ同じである。

こうした商品内容から考えると、新しく住宅ローン商品を開発したというよりは、既存の住宅ローン商品に生活支援等のサービスを優遇価格で利用できる特典を加えたものといった方がよいだろう。各行により実績にバラツキがあるものの、手数料負担が発生するわけではないため、顧客からは好評を得ているという。

8月からは企画第三弾として、自然エネルギーの発電をもとに発行される「グリーン電力証書の共同購入」に取り組むことを開始した。これまでの2つと比べやや趣向が異なるものの、住宅ローンの共同開発を模索し始めた当初から残高の一定割合を社会貢献団体に寄付するなどの商品を検討していたことから実施することとなった。具体的には賛同した42行が住宅ローンの取り扱い件数等をもとに資金を出し合い、合計385万kWh分のグリーン電力証書を購入するもの。住宅ローン利用者には直接の特典はないが、間接的に地球温暖化防止に協力することができる。今後は環境に配慮した住宅向けなど、住宅ローン推進に役立てる考えである。

以上紹介した「ATM手数料の軽減」と「住宅ローン共同研究会」の動きは地銀が連携して顧客への利便性向上と業務運営上の効率化を目指すものである。規制緩和が進むことにより、ゆうちょ銀行は提供可能な商品・サービスが拡充すると予想される。リテール金融においては、顧客満足を高めるための様々な取り組みが広がるだろう。