今月の焦点

国内経済金融

地域金融機関の年金に関するサービス
～東奥信金の年金振込予約サービスと文化事業～

田口　さつき

はじめに

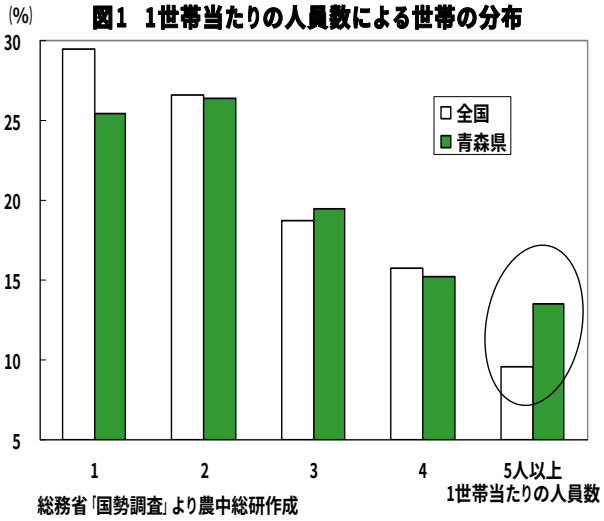
筆者の聞き取り調査によると、年金受給口座の獲得を目指す金融機関にとって、他金融機関からの年金受給口座の変更より、いかに早期に受給見込み者を囲い込むかが重要なポイントであるという。また、年金受給口座を開設している顧客は取引が長期に渡る可能性が高い。このように安定的な関係を結ぶ顧客に対し、日ごろの感謝の意味と関係強化を図るため、会員制サービスの提供を強化している金融機関も多い。

本レポートでは、従来から年金受給見込み者へのアプローチを積極的に進め、年金受給口座を指定している顧客（以下、年金受給顧客）向けに関係強化と地域貢献を兼ねて様々な活動の場を提供している東奥（とうおう）信用金庫（以下、東奥信金）の取り組みを紹介していきたい。

東奥信金の概要

東奥信金は、青森県弘前市に本店を置き、21 店舗を展開している。1971 年（昭和 46 年）に弘前信用金庫（昭和 2 年創立）と黒石信用金庫（昭和 23 年創立）が合併し誕生した。08 年 3 月末において、会員数は約 2.9 万人、役職員数は 226 人である。また、預金残高は 1,390 億円、貸出金残高は 777 億円である（表１）。

図1　1世帯当たりの人員数による世帯の分布



総務省「国勢調査」より農中総研作成

東奥信金の営業エリアでは、親子 2 代などで同居する世帯が多いため（図 1)、年金受給顧客とのおつきあいを通じて、同居家族との取引を開拓・拡大できる可能性も広がるという。

年金受給見込み者へのセールス活動

東奥信金の年金推進業務は、本部の業務部サービス課の職員 2 名が中心となって行っている。具体的には、営業店の年金推進

表1　東奥信用金庫の概要　(億円)

期末　項目	04/3	05/3	06/3	07/3	08/3
店舗数（店）	21	21	21	21	21
期末職員数　(人)	239	232	228	222	226
預金残高	1,316	1,352	1,363	1,375	1,390
貸出金合計	743	765	791	786	777
うち　個人向けローン残高	321	326	333	338	330
（住宅ローン残高）	149	154	160	161	157

当金庫資料などより作成

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

の支援、進捗管理、年金知識向上のために職員向け研修会の企画、年金無料相談会、年金受給顧客等向けの文化事業の企画などである。

また、同金庫では「ひまわりさん」と呼ばれる年金専門のパート職員制度を 88 年から導入し、現在は営業店に 10 名配属している。この「ひまわりさん」は、同金庫の年金受給顧客や年金振込予約者に対し、お誕生日プレゼントを持って訪問したり、文化事業の参加を勧めている。また、年金推進活動も行っている。

年金関連業務の中で同金庫が力を入れているのが、90 年代前半に開始した年金振込予約サービスである。その推進において、55 歳以上で年金の受給が見込まれる顧客へのセールス活動を重視している。

具体的には、年金制度の説明や相談を行い、「年金受取予約申込書」による契約を獲得した場合は、顧客の委託により、年金見込額などについての照会の手続きも手伝う。その際、前述の本部は、社会保険事務所への書類の提出やその回答書の作成などにより営業店の推進を支援する。

「年金受取予約申込書」による契約獲得後は、本部が予約管理登録を行い、期日を管理する。そして、裁定請求時期が到来したら顧客に知らせ、手続きを手伝い、最終的には年金受給口座の指定につなげる。

同金庫では、これだけでなく、裁定請求時になるまでの中間管理にも力を入れている。例えば、年金振込予約者及び新規契約者には、小冊子を配布している。この小冊子は、年金制度の解説や年金見込額の試算方法や退職後の生活手続きなどが簡潔にまとまっており、非常に便利なものとなっている。

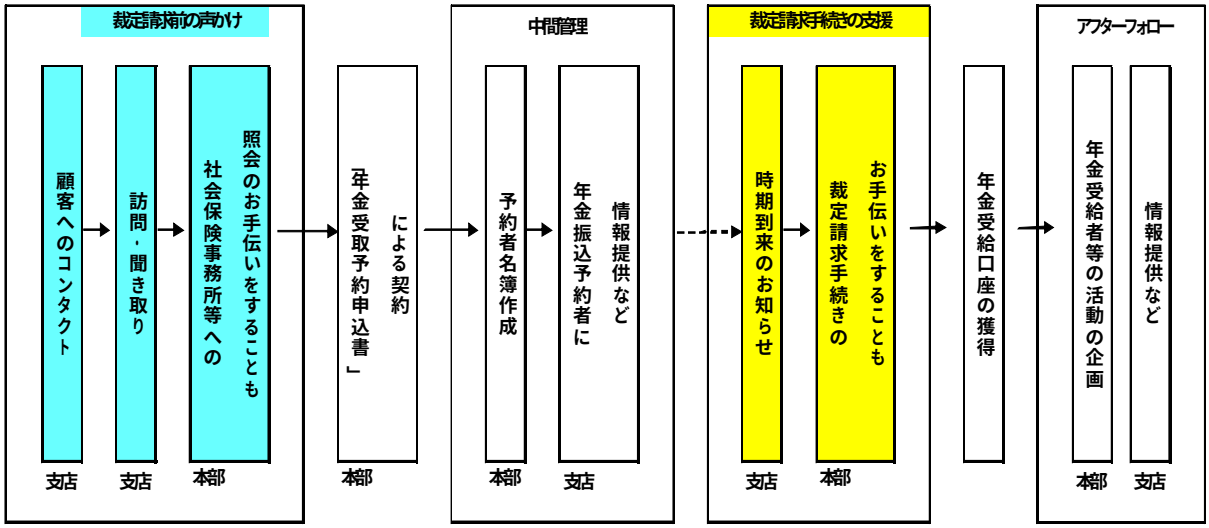
加えて、年金振込予約者及び年金受給顧客に対して、金利優遇定期預金を用意している。

職員のレベルアップ

東奥信金では、職員向けにかつては本部で集合研修をしていた。しかし、現在は職員の業務知識水準に応じて、営業店の要望に基づいた研修を本部の職員が営業店に出向いて行っている。

近年は 60 歳を超えての継続雇用が定着

図1 東奥信用金庫の年金に関するサービス



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

してきたので、在職年金について、職員の知識向上に努めている。また、ねんきん特別便については、「もらい忘れ」の発見への指導を徹底している。

なお、同金庫では営業店ごとに年金振込予約、年金受給口座の獲得について目標を設定し、月2回進捗状況を把握している。

年金受給顧客等に対するサービス

東奥信金のもう一つの年金受給顧客等に関するサービスは、「とうしん大学」、「とうしん文化祭」、「グラウンド・ゴルフ」等の文化事業で、ともに長い歴史がある。

「とうしん大学」は、地域貢献の一環として、高齢者を対象に生涯学習の機会を提供することを目的に年6回（奇数月）開催されている。約90分の講義で、弘前大学教授など多彩な分野の講師を招き、受講者の学ぶ意欲を刺激している。例えば、「きいて得するリンゴのおもしろ雑学」、「健康づくり」など幅広い内容であり、主に業務部サービス課の年金推進担当職員が出したアイディアの中から企画する。なお、毎年7月は野外学習として日帰りバス旅行が企画されている。今年度は岩手県盛岡市の「石川啄木記念館」などを訪れた。

青森県には「あおもり県民カレッジ」という生涯学習制度があり、県だけでなく、連携する教育機関なども講座を開設している。同金庫も同制度の連携機関であり、「とうしん大学」を年4回以上受講した場合、「あおもり県民カレッジ単位認定講座」として12単位が認められる。また、第6回講座終了後、同金庫は「終了証」と「記念品」を進呈する。

受講対象者は、年金受給顧客、もしくは年金振込予約をしている顧客である。参加者は毎回約200人であり、07年度は延べ1,266名だった。年金受給顧客の約1割が参加しており、女性が多い。ただし、最近の傾向としては男性も増えてきた。受講料は無料であるが、7月の野外学習は参加料を徴収する。店頭及び渉外担当の職員やひまわりさんが参加希望者に情報提供をしている。

そして秋には毎年、高齢者の生きがいづくりのサポートとして「とうしん文化祭」を開催している。文化祭は「芸能発表会」と「作品展示会」がある。

「芸能発表会」では、同金庫の年金受給顧客や年金振込予約者が歌や踊りの発表を行う。同金庫は、「芸能発表会」の会場と弁当（有料）の手配（引き換え券をあらかじめ渡しておく）をし、参加希望者を募る。発表会の出場者は女性のグループが多く、観客も女性が中心である。5名の審査員による表彰もあり、顧客は年に一度の発表の機会を楽しみにしている。

一方、「作品展示会」は各店で開催される。この作品展示会の期間中、顧客の作品が営業店の雰囲気をなごませる。

年金受給口座の指定獲得競争が激しくなり、年金振込予約サービスに取り組む金融機関が増えたため、顧客への接触開始時期も前倒しになっている。このような中、東奥信金の受給見込み者へのアプローチは注目に値する。同金庫は、55歳という早い時期から年金予約のセールス活動を行っている。また、予約を受けた後も小まめに情報提供や催しへの参加を呼びかけることで、サービスを提供し、年金の獲得につなげている。今後は、以上でみてきたよ

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

うな年金振込予約サービスのきめ細やかさが金融機関間の競争激化で一層問われてくると思われる。

また、年金振込予約者や年金受給顧客向けの活動において、東奥信金は生きがいづくりのサポートの機会となる「とうしん大学」、「とうしん文化祭」を開催し取引基盤の強化を図ることで、他の金融機関の会員制サービスと差異化を図り、顧客の同金庫への愛着を高めている。それと同時に、地域社会への貢献や同居家族へのアプローチも行っている点は大いに示唆に富むといえよう。

参考資料

・東奥信用金庫ホームページ及び資料

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