

今月の焦点

国内経済金融

効率化により顧客サービスを向上させる平塚信金

田口 さつき

平塚信用金庫の概要

平塚信用金庫（以下、平塚信金）は、1932年に設立され、神奈川県平塚市を中心に28店舗を展開する。平塚市は、東京の通勤圏内に位置し、26万人の人口をかかえる。古くからの商工業地であり、自動車関連をはじめとして、素材、食品、機械などの数多くの製造業が立地する。また、メガバンクや有力地銀も店舗を構える金融激戦区でもある。

同金庫は、法人向け貸出での態勢整備を進めるべく、同部門への人員を増やすなどの強化を図ってきた。そのような中で、個人向けのサービスの質も維持・向上させるため、業務体制の見直しを積極的に進めてきた。特に「しあわせプラザ」を中心とする営業体制は、その一例であろう。本レポートでは、個人向けサービスでの「効率化」と「質の向上」という一見すれば相反する課題への同金庫の取り組みを紹介したい。

「しあわせプラザ」を中心に

「しあわせプラザ（以下「プラザ」）」は、顧客へのコンサルティングの場であるとともに、本部として支店の個人先担当者（渉外係）をフォローする機能も併せ持つ。

写真1 平塚信用金庫本店



その歩みは、2004年に平塚駅南口に独立した店舗として開設されたことから始まる。その後、店舗機能再編の一環として、平塚駅北口に広がる商店街の一角に位置する本店2階へプラザは移動した。

現在、プラザの営業時間は午前9時から午後5時までである。平塚信金では、「顧客の課題に答えることが使命」と考えており、相談内容は多岐に渡る。プラザでの相談を機に顧客との取引が広がることもある。

まず、個人顧客に対しては、年金相談やローン相談、投資信託等の資産運用相談を常時行っている。これらに加えて、毎月第3日曜日に年金とローンの相談会を開催し

表1 平塚信用金庫の概要

(億円)

期末 項目	04/3	05/3	06/3	07/3	08/3
店舗数(店)	28	28	28	28	28
期末職員数(人)	479	463	453	442	434
預金残高	3,801	3,822	3,935	4,097	4,131
貸出金合計	1,969	1,973	2,034	2,081	2,050
うち 個人向けローン残高	933	954	909	798	777
(住宅ローン残高)	649	630	612	571	562

当金庫資料などより作成

ている。また、予約制で法律相談（第 1、第 3 木曜日：午後 1 時半から 4 時半）と税務相談（第 2、第 4 木曜日：同）を顧客サービスの一環として行っている。

また、事業主などに対しても、企業診断・経営（労務）創業などに関する相談を受けている。

年金相談、事業相談、資産運用相談については、基本的に有資格者のプラザの職員で対応している。また、法律相談は外部の弁護士というように、内容によっては専門家と分担している。

「プラザ」と支店との連携

さらに、プラザは支店の支援も行う。このプラザによる支援体制の背景には、同金庫の「顧客の利便性を維持しながら、効率化を行う」という考えがある。例えば、年金推進は、従来各支店の年金アドバイザーによって担われていたが、プラザの開設に伴い、年金アドバイザーを廃止し、プラザに年金関連サービスの事務や相談業務を集中した。そして、支店の個人先担当者とプラザが連携して業務を遂行する体制を整えた。年金の裁定請求手続は、各支店の個人先担当者が顧客へアプローチを行う。そして、裁定請求書はプラザに集約され、記入漏れ等のチェックや社会保険事務所への提出などをプラザの年金担当者（3 名）が行うことで支店を支援している。

支店の個人先担当者には、研修などで年金に関する知識を習得する機会を設けているが、複雑な内容の相談の場合はプラザが顧客の対応を行うことで個人先担当者の負担を軽減している。

また、プラザの年金担当者は、既存顧客

の対象者へダイレクトメールを作成・送付するとともに、年金の受給見込み顧客情報を各支店へ伝える。なお、各支店では年金推進の管理簿があり、訪問実績などを記録し、チェックすることで、既存顧客に漏れなくアプローチしている。

さらなる飛躍に向けて

平塚信金は、このような効率化で生み出された経営資源を基に、顧客サービス向上のため新たな試みを行っている。

例えば、06 年から投資信託の窓口販売業務を全店に拡大した。この業務を主に担うのは支店の個人先担当者であるが、同金庫ではロールプレイングなどの研修に力を入れ、一定の水準を満たした職員のみが販売を行うこととしている。顧客のニーズを深く理解し、提案することが大切と同金庫は考えている。そのため、投信販売などの金融商品だけにこだわらず、預金を含めた適切な資産運用を提案することを徹底している。

さらに 09 年 4 月からは、「エリア制」を本格的に導入した。各支店に配置していた個人先・事業先担当者を基幹店舗 16 店に集中させる。

これにより、職員の意識改革などを通じ、さらに効率的で迅速な顧客対応を目指す。

このほか、同金庫は、「利用者満足度調査」の定期的実施や「理事長への手紙」という意見箱の設置により、顧客の声を汲み取り、新たなサービスにつなげている。このような同金庫の経営資源上の制約の克服と顧客サービスの維持・向上への試みは金融機関に多くの示唆を与えられると思われる。