

### 地域金融機関における顧客基盤拡充の取組み

#### - 広島信用金庫西風新都支店の産直市 -

一瀬 裕一郎

#### はじめに

リテール金融において、金融機関が有利な商品性を備えた預貯金やローンを開発し、利用者にアピールすることが重要なのは勿論である。しかし、商品以外の様々な取組みを通して、地域住民の金融機関に対する信頼感・親近感を醸成し、顧客基盤の拡充につなげることもまた極めて重要である。

本稿では、そのような事例の1つとして、広島信用金庫（以下「広島信金」という）における産直市の取組みを紹介したい。

#### 広島信金の概要

広島信金は、広島県広島市に本店を置き、広島県内に78店舗を展開している。1945年に広島市内の9市街地信用組合が合併して発足した広島市信用組合が、51年に信金法の下で広島信金となった。98年には宮島信金、05年には大竹信金と合併し、現在に至っている。08年3月末において、会員数は約9.2万人、役職員数は943人である。また、預金残高は10,760億円と1兆円を越すとともに、貸出金残高は7,583億円と高い預貸率を誇る（図表1）。

本稿の対象である西風新都支店（以下「支店」という）は、現在2店舗ある個人特化型店舗の1つとして、広島市西部の新興住宅

図表1 広島信金の概要

項目	期末	04/3	05/3	06/3	07/3	08/3
店舗数(店)		65	75	79	79	78
期末職員数		975	944	964	950	943
預金残高		10,372	10,430	10,727	10,712	10,760
貸出金合計		6,924	7,033	7,183	7,424	7,583
うち 個人向けローン残高		2,097	2,143	2,179	2,089	2,091
(住宅ローン残高)		1,281	1,416	1,506	1,543	1,577

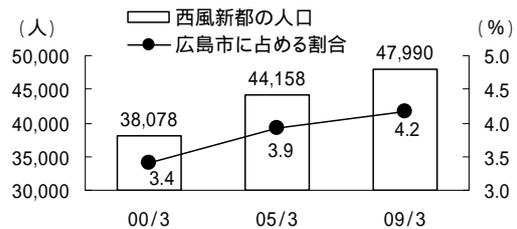
(資料)NEEDS-Financial Questより農中総研作成

宅地に08年12月に開設された<sup>(注1)</sup>。西風新都の地域的特徴を以下でみていく。

#### 若年層人口が多い西風新都

安佐南区と佐伯区にまたがる丘陵地域に、市制施行100周年の1989年から西風新都の開発が開始された。01年には広島高速4号線が開通し、広島市内中心部へのアクセスが車で15分圏内へと大幅に短縮された。

図表2 西風新都の人口の推移



(資料)広島市webサイトより作成

(注)西風新都の人口は、安佐南区伴地区、大塚地区、佐伯区石内地区の人口を合計して求めた。

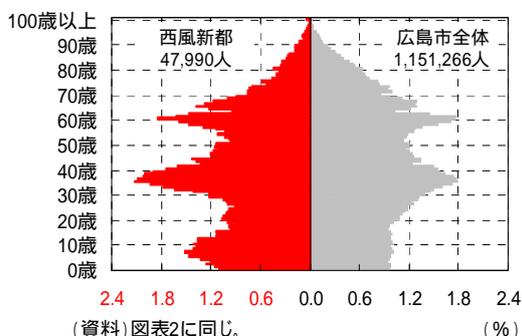
西風新都にはJリーグ・サンフレッチェ広島のホームスタジアム、広島市立大学や広島修道大学のキャンパスなど、多くの文教施設が立地している。94年開催された広島アジア大会の選手村として使用されたマンションが建設されて以降、住宅街の開発が次々に進められた。

住宅の建設が進むにつれて、人口が増加してきた（図表2）。00年3月に38,078人であった人口が09年3月には47,990人へと増加しており、広島市の人口に占める割合は00年3月の3.4%から09年3月の4.2%へと上昇し

ている。西風新都は広島市の中でもとりわけ急速に人口が増加している地域であるといえよう。

年齢別構成をみると、10歳代以下と30歳代の構成比が広島市全体よりも高い一方で、70歳代以上が低くなっている(図表3)。つまり、西風新都には住宅を一次取得した団塊ジュニア世代の夫婦とその子どもという構成の家族が多く居住しているのである(注2)。

図表3 年齢別人口構成割合(09年3月)



### 支店の住宅ローン推進

以上のように、住宅を一次取得した団塊ジュニア世代人口が多い地域に立地する支店では、当然ながら住宅ローンが個人向け推進商品の中心となっている。

08年12月の広島信金に続いて、09年2月には広島銀行も西風新都に店舗を開設した。07年3月に西風新都で店舗を開設した先発のもみじ銀行に、後発の広島信金と広島銀行が加わり、西風新都での住宅ローンをめぐる金融機関間の競争は激しさを増している。金利引き下げ競争に陥りがちな住宅ローンで、金利だけに頼らない差異化が求められている。そのような競争環境の中で、支店では以下のような形でサービスの差異化に取り組んでいる。

その1つが、週末に重点を置いた住宅ロ

ーンの推進活動である。支店に2人いる渉外職員は勤務シフトに基づき、土曜日に各担当エリアで戸別訪問による推進を行っている。また、支店では土・日曜日の9:00-17:00に住宅ローン相談会を開催しており、1日あたり10人前後の顧客が相談に訪れている。このように週末の住宅ローン推進活動を強化しているのは、週末には推進対象者が在宅していたり、来店できたりすることが多く、効果的な推進を行えるからである。

写真1 広島信用金庫西風新都支店



写真2 休日住宅ローン相談会



2人の渉外職員は、固定期間選択型住宅ローン利用者で、固定期間が終了し適用金利が上昇する人を対象に借換推進を行っている。また、支店ではハウスメーカー紹介案件などに対応している。

週末を中心とした推進が効果を挙げ、住

宅ローンの実行額は借換を中心に順調に積み上がっている。支店では09年度の実行目標額を30億円(上期15億円、下期15億円)としている。

### 毎週土曜日に開かれる産直市

サービスの差異化にかかるもう1つの取り組みが、地域の人々に親しまれる店舗づくりである。支店では、地域の人々に預金やローンを利用してもらう以前に、支店の存在を知ってもらい、親近感や信頼感を持ってもらうことを重視している。そのため、支店では地域の人々に喜ばれる様々な取り組みを行っている。その1つが毎週土曜日に支店前広場で催される産直市である。

写真3 産直市「おばさんの店」



写真4 産直市での販売商品



広島信金は06年に県立広島大学と産学連携協定を締結し、農業に関する講座を開

講するなど、従来から農業支援に力を入れてきた。その取り組みの一環として、支店では、地域の農家を応援できるとともに、地域の人々にも歓迎される産直市を企画した。財団法人広島市農林水産振興センターから紹介された広島市戸山地域の農家11戸からなる生産者グループ「おばさんの店」が出店し、09年3月21日から産直市が開始された。

産直市に必要なテントや机などの備品は支店が無償で「おばさんの店」に貸与している。また、支店は出店料や販売手数料など一切の代金を徴収していない。産直市は「おばさんの店」が自主運営する形であり、支店は販売に関与せず、場所と機会の提供のみを行っている。ただし、支店では集客への協力を実施している。産直市への集客のために、支店では表面に産直市の告知、裏面に支店の商品広告を載せたチラシを作成し、支店窓口での配布や新聞折込みを行っている。「おばさんの店」のメンバーは、「場所代などの負担がなく、たくさんの人たちが来てくれるので、非常にありがたい」と、支店のバックアップを歓迎している。

産直市での販売商品は野菜を中心に、生花、山菜、惣菜・漬物などの加工品と多彩である。新鮮で値ごろ感があるため、10:00から始まる産直市は終了時刻の15:00以前に売切れとなるほどの盛況である。

「産直市で地域の人々と話をするのが楽しい」と、「おばさんの店」のメンバーは話す。支店が企画した産直市は、その売上を通じて農家経済に資する(注3)のみならず、生産者と消費者の間に交流を生み、地域の活性化に寄与している。

### 地域の人々が集まるカフェ的な店舗を目指す

支店では産直市以外にも工夫を凝らした様々な企画を実施している。支店に併設されたセミナールームで「半日で作る浴衣教室」や「ガーデニング教室」など生活を充実させる各種教室を開講したり、支店前の広場で広島だからこぞできる「被爆ピアノコンサート」を催したりしている。

また、「地域の人々のカフェ的な店舗にしたい」と支店長が語るように、開放的な店舗ロビーやキッズコーナーなど、気軽に地域の人々が来店できる店舗となっている。

写真5 セミナールーム



写真6 店舗ロビー



## おわりに

支店では、産直市やセミナーに来た人が直ちに支店の預金やローンの利用者となることを期待しているわけではない。「街のフレンドリーバンク」という広島信金のキャ

ッチフレーズのとおり、支店は様々な企画を通して、地域の人々が親近感を持ち、立ち寄りたくなる店舗となることを第一に目指している。地域の人々との濃密な関係構築がなされて初めて、預貯金やローン商品の利用拡大へと結果的に繋がっていくのだろう。どのように地域とリレーションを築いていくか試行錯誤している地域金融機関にとって、地域の人々に喜ばれる企画を次々と打ち出している広島信金から学べることは少なくないだろう。

写真7 キッズコーナー



(注1) もう1つの個人特化型店舗は廿日市市の青葉台支店である。同支店の営業エリアは20-30年前に開発された住宅街で、団塊世代以上の人々が多く居住する。なお、同支店は支店長以下すべての職員が女性である。

(注2) 支店に隣接する「ほうりんこころ幼稚園」には西風新都から約300人の園児が通う。

(注3) 小田切(2009)は、農山村の再生のために、追加的な所得を獲得できる「小さな経済」を地域に構築する必要があるとする。その観点から、支店での産直市は「小さな経済」の構築に寄与している。

### <参考資料・web サイト>

- ・ 広島信用金庫 web サイト
- ・ 小田切徳美(2009)『農山村再生の課題』平成20年度 JA 共済総研セミナー配布資料
- ・ 朝日新聞朝刊 09年4月18日付
- ・ ニッキン 09年4月24日付
- ・ 中国新聞 08年9月20日付