

今月の焦点

国内経済金融

播州信用金庫の一体型カード本体発行の取組み

一瀬 裕一郎

はじめに

金融機関が顧客ニーズに合った金融サービスを提供するためには、顧客の資産ストック状況のみならず、収入と支出の資金フローや様々な資金決済の情報も把握することが重要となる。それらの情報を把握する有力な手段の一つが、クレジットカードの本体発行^(注1)である。従来のカード子会社による発行では、利便性のみならず、個人情報保護法の制約もあり、顧客情報の把握および利用が難しかったが、本体発行ではそれが可能となる。

このような本体発行のメリットが認識され、クレジットカードの本体発行を開始する国内銀行が増えている。近年では、1枚のカードにキャッシュカードやローンの機能とクレジットカード機能を搭載して、顧客の利便性と利用の安全性を高めたキャッシュ・クレジット一体型 IC カード(以下「一体型カード」という)の本体発行が国内銀行で増加している。

そうした中で、本稿では、全国の信金業界で初めて一体型カード「ばんしんキャッシュカード一体型クレジットカード(以下「ばんしん一体型カード」という)」の本体発行を 08 年 7 月に開始した播州信用金庫(以下「播州信金」という)の取組みを紹介

図表1 播州信金の概要

(単位 店、人、億円)

項目	期末	04/3	05/3	06/3	07/3	08/3
店舗数(店)		53	55	57	59	61
期末職員数		775	788	832	864	894
預金残高		6,933	7,368	7,941	8,390	8,824
貸出金合計		5,350	5,570	5,941	6,150	6,124
うち 個人向けローン残高 (住宅ローン残高)		1,379 963	1,442 1,063	1,523 1,148	1,600 1,255	1,606 1,328

(資料)NEEDS-Financial Questより農中総研作成

写真1 播州信用金庫本店



介したい。

(注1) 本体発行には、詳細な顧客情報の把握だけでなく、決済額に応じた手数料収入を得られるという収益面でのメリットもある。なお、全国初の本体発行は福岡シティ銀行(現・西日本シティ銀行)が 98 年 10 月に発行した「福岡シティ銀行ビザカード」である。

播州信金の概要

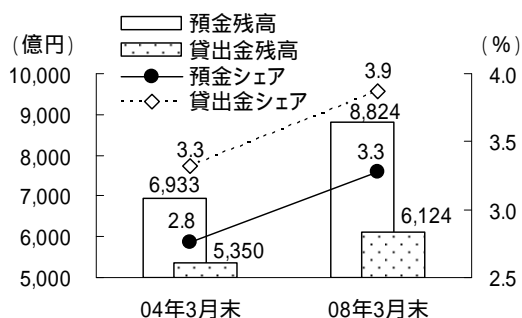
播州信金は、兵庫県姫路市に本店を置き、兵庫県内に 61 店舗(08 年 3 月末現在)を展開している。姫路市では、皮革製品、アンカーチェーン(碇・鎖)、マッチ等の地場産業が盛んであった。そのような地域に、1930 年 12 月 26 日に創立された姫路相互信用組合が、51 年 10 月 20 日に信金法により播州信金に改組され、現在に至っている。

08 年 3 月末において、会員数は約 4.2 万人、役職員数は 894 人である。預金残高は 8,824 億円と 1 兆円到達が見えるところまで来ているとともに、貸出金残高は 6,124 億円と高い預貸率を誇って

いる（図表1）。

なお、兵庫県には、県内に本店を置く地銀1行、第二地銀1行、信金11庫（うち3庫が姫路市に本店を置く）に加え、都銀および近隣県などの地銀が進出しており、調達・運用をめぐる金融機関間の競争が激しい地域である。激しい競争環境の中でも、尼崎市など兵庫県東部への出店の強化が功を奏し、播州信金が県内で占めるシェアは、預金が04年3月末の2.8%から08年3月末の3.3%へと、貸出金が3.3%から3.9%へと、着実に高まっている（図表2）。

図表2 播州信金の預貸金残高と兵庫県に占めるシェアの推移



（資料）NEEDS-Financial Quest, 日銀神戸支店webサイトより農中総研作成。

ばんしん一体型カードの本体発行までの経緯

本稿の冒頭でも述べたように、金融機関が販売する商品の多様化が進んでいる。顧客ニーズに即した金融商品の情報を提供し、クロスセルの効果を上げることの重要性が増しているが、そのためには顧客情報の把握とその活用が不可欠である。このための重要な方策として、国内銀行では銀行本体でクレジットカードを発行する事例が近年増えている。

一方、信金業界では銀行業界とは様相が異なる。クレジットカードの本体発行に踏み切る信金は、08年7月に播州信金が本体発行を開始するまで皆無だった。

播州信金は06年8月に、ばんしん一体型カードの本体発行に向けて動き始めた。本店内にクレジット推進課を新設し、プロセッシング業務委託先やばんしん一体型カードに搭載するブランドを選定したり、播州信金独自のポイント付加システムを設計したりするなど、本体発行に向けた体制整備を進めた。そして08年7月22日に、ばんしん一体型カードの本体発行を開始した。従前にはクレジットカード会社への取次ぎ業務と代金決済業務のみを担っていたが、本体発行の開始によって、播州信金は、カード会員の募集から審査、カード発行、債権回収まで、カードに関するすべての業務を手掛けることとなった。

ばんしん一体型カードの本体発行の目的

播州信金がばんしん一体型カードを本体発行した目的は以下の2点である。

第1に、顧客のニーズに合った金融サービスを開発・提供するために、顧客情報を把握することである。顧客のニーズにあった金融サービスを開発・提供するには、利用状況等の顧客情報を把握することが必要となる。ところが、個人情報保護法の制約があり、従前から行っていたカードの取次ぎ業務や利用代金決済業務では、詳しい顧客情報の把握が難しい。それゆえ、播州信金では、顧客情報を把握するために、本体発行を開始したのである。

第2に、ばんしん一体型カード利用代金の決済によって、不稼動口座を減らすことである。不稼動口座は管理するコストがかかる一方、金融機関に収益をもたらさない。そこで、播州信金では、ばんしん一体型カード利用代金の決済を口座に結びつけて、口座の利用度を上げること企図している。

さらに、播州信金は、ばんしん一体型カード利用代金の決済を入口として、顧客に播州信金が現在取扱っている預金・ローン商品を知ってもらい、それら商品の利用促進につなげていく構えである。

ばんしん一体型カードの推進 会員獲得

播州信金の個人顧客のうち、未成年者や、「適合性の原則」に該当する高齢者を除いた個人顧客がクレジットカードの推進対象となる。しかし、わが国のクレジットカード発行枚数は08年3月末で3億859万枚^(注2)であり、国民1人あたり複数枚のクレジットカードを保有していることになる。つまり、発行枚数からみると、クレジットカード業界は飽和期にあるといえる。そのため、ばんしん一体型カードの推進では、会員獲得および利用推進の両面において工夫が求められる。

会員獲得での工夫は、推進対象の絞込みである。播州信金では、水道、電気などの公共料金を口座引落しで決済している顧客を、ばんしん一体型カードの主要な推進対象としている。その中でも、特に携帯電話料金を口座引落しにて決済している顧客を抽出し、ばんしん一体型カードを推進している。携帯電話料金の口座引落し顧客に推進対象を絞込むことには、以下の2点の利点がある。

第1に、推進において、顧客にとっての明確なメリットをアピールできることである。そのメリットとは、ばんしん一体型カードで支払えば、口座引落しでは付与されないポイントが付与されることである。

第2に、債権回収のリスクが小さいことである。顧客にとって携帯電話は必需品であり、顧客は利用代金の延滞により利用中

止となることを避ける。それゆえ、顧客は口座に代金決済に必要な預金残高を維持する。その結果、播州信金の債権回収リスクは小さくなる。

ばんしん一体型カードの会員獲得状況は、支店長や渉外職員の取組姿勢に左右される。営業エリアの地域性にかかわらず、従来から支店長や渉外職員が足繁く取引先を訪問してきた支店では、ばんしん一体型カードの会員獲得で大きな成果を挙げている。

(注2) 日本クレジット産業協会によると、98年3月末の発行枚数は2億4,491万枚であり、10年前の時点で既に国民一人あたり複数枚のクレジットカードを保有していた。

ばんしん一体型カードの推進 利用促進

利用促進での工夫は、定期預金や住宅ローン等の取引状況に応じた播州信金独自のポイント(以下「独自ポイント」という)の付与と、クレジット機能の利用状況に応じた年会費の無料化である。

まず、独自ポイントについてであるが、毎月末の取引項目や残高に応じて、毎月最大で50ポイント付与されるポイントである(図表3)。1,000円のクレジットカードの利用で1ポイントが付与されるUCカードのUCポイント(にこにこプレゼント)と合算して、UCカードのサービスに利用することができる。200ポイントからプレゼントと交換できるUCポイント(にこにこプレゼント)は、30歳代、40歳代の女性顧客にとりわけ好評とのことである。

独自ポイントの意義は以下の2点である。

第1に、顧客にとって、独自ポイントが他行・庫ではなく播州信金の定期預金や住宅ローン等を利用するインセンティブとなることである。換言すれば、播州信金独自のポイントは、他行・庫との差別化と顧客

の囲い込みに資するということである。

第 2 に、顧客は播州信金の多種類の商品を利用すれば、より多くの独自ポイントを得られるため、例えばこれまで定期預金のみを利用していた顧客が投資信託も購入するようになる等、顧客との取引拡大が図られることである。それはまた口座の利用度を上昇させることにもつながる。

図表3 独自のポイント(一部)

取引項目	ポイント数
住宅ローン(月末残高50万円以上)	8
給与振込(5万円以上)	3
年金受取	3
クレジットカードの利用(当月中)	2
定期預金(3,001万円以上)	10
外貨預金(1,001万円以上)	20
投資信託(1,001万円以上)	20

資料 播州信金パンフレットより農中総研作成。

次に、本来一般カードでは入会 2 年目以降には年会費(1,312 円)が必要となるが、クレジット機能の利用状況に応じた年会費の無料化を導入した。具体的には、前年 1 年間にクレジット機能を利用したショッピングが 10 万円以上である、携帯電話の利用料金をばんしん一体型カードで決済する、という 2 つの条件のうち少なくとも 1 つを満たした場合に無料となる^(注 3)。年会費無料化の条件を設けた目的は以下の 2 点である。

第 1 に、ばんしん一体型カードのメイン・カード化を促すことである。顧客がばんしん一体型カード会員となったとしても、クレジット機能が利用されないならば、播州信金は顧客の利用状況を把握できないばかりか、ばんしん一体型カード業務から収益を上げられないことにもなる。そのため、複数枚のクレジットカードを持つ顧客に、ばんしん一体型カードを利用させる工夫が必要となる。そこで、の条件によって、

年会費を無料化したい顧客に対し、年間最低 10 万円以上のばんしん一体型カードの利用を促すことができ、さらにはメイン・カード化につなげることも期待できる。

第 2 に、預金口座の利用度を上げることである。の条件により、顧客は毎月ばんしん一体型カードの利用代金を播州信金の預金口座で決済することとなる。滞りなく決済するには預金残高の維持が必要である。顧客は口座への定期的な預入れのため、給与振込や年金受取を申し込むとみられ、口座の利用度向上に結びつくといえよう。

今後の展望

播州信金では、本体発行 1 年目の 08 年度には主として、ばんしん一体型カード会員数の拡大に注力した。2 年目の 09 年度以降には、会員数の拡大に加えて、既に会員である顧客に対するばんしん一体型カードの利用促進や、データベースマーケティングの実施に向けた利用状況などの顧客情報の蓄積にも力を入れる方針である。信金業界の先頭を切って本体発行を開始した播州信金の取組みを、今後とも注目していく必要がある。

(注3) ゴールドカードには、クレジット機能の利用状況に応じた年会費の無料化はない。

<参考資料・web サイト>

- ・ 播州信金 web サイト
- ・ UC カード web サイト
- ・ 日本クレジット産業協会 web サイト
- ・ 平木恭一(2008)『図解入門業界研究 最新クレジット/ローン業界の動向とカラクリがよ〜くわかる本 [第2版]』秀和システム
- ・ 岩崎薫里(2006)「アメリカ・クレジット・カード業界における会員維持およびメイン・カード化策」『Business & Economic Review 2006.8』日本総研
- ・ ニッキン 2008 年 7 月 11 日付、9 月 19 日付
- ・ 神戸新聞朝刊 2008 年 7 月 3 日付