

多面的展開で顧客基盤の深堀りを進める十六銀行

渡部 喜智

中京地区のリーディング地銀

岐阜市に本店を置く十六銀行（以下、同行という）は、明治初め以来の歴史を有する中部地区三県の地銀のリーディングバンクだ。

09年3月期の預金量は3.75兆円であり、貸出金も3兆円台に乗った（図表1）。経済的、地理的に結び付きが強い岐阜、愛知の両県を主力営業エリアとし、15のブロックに分けて、岐阜県で90余り、愛知県でも約40の営業店を展開する。これらの両県での店舗ネットワークをもとに、預金と金融商品、ローンの分野で個人顧客のニーズに多面的に対応し、その基盤の深堀りを進めている。

シニア向けサービス向上でパイプ拡大

流動性預金の資金源として、給与振込の指定は引き続き重要なパイプであることは変わらない。現在、約28万の給振口座があるが、高齢化の進行のなかで、年金受給指定口座の獲得に向け様々な顧客サービスにも、近年力を注いできた。

同行の年金受給口座は16万近くとなっており、3年余りで2割程度増加した。まず、年金受給に近づいた年齢層を対象にした年金相談会（予約制）を、通常店

舗を使い巡回的に開催するとともに、集客が見込めるインストア・ランチの2店舗と後述の「PLAZA JUROKU」では毎週日曜に定例開催している。相談会を手始めに年金知識の向上に役立ててもらい、年金受給に向けた準備を専門スタッフがサポートする態勢を整えている。

写真1 資産運用専用店舗「PLAZA JUROKU」



同行は年金受給口座の指定顧客を対象にした会員組織を現状設けてはいないが、退職金を預入する場合の金利上乘せなどの「ニューシルバー定期預金」のほか、健康や語学、郷土史や自然観賞、パソコンなどシニア層の関心が高い講座内容で開催される「くるる（聞く・見る・するの語尾を取って命名）」セミナーの開催、およびシニア層を対象にした旅行の紹介などを行っており、シニア層の満足度向上策がとられている。

また、資産運用相談については、20名ほどの上級FA（フィナンシャル・アドバイザー）リーダーをはじめとして、全行で250名程度のFAが専門スタッフとして最低1名以上支店等に配置され、顧客対応している。岐阜駅ビル内に、金融とライフプランに関する

図表1 十六銀行の概要

（単位：店、人、億円）

項目	05/3	06/3	07/3	08/3	09/3
店舗数(店)	156	154	152	152	152
期末職員数	2,251	2,294	2,315	2,444	2,564
預金残高	35,344	34,976	36,249	36,396	37,457
貸出金合計	26,404	27,245	28,226	29,090	30,560
うち個人向けローン残高	6,111	6,398	6,596	7,103	7,784
(住宅ローン残高)	5,213	5,651	5,976	6,591	7,531

（資料）NEEDS-Financial Questより作成

相談と各種セミナー開催、金融商品の申込みに特化した「PLAZA JUROKU」支店をオープンさせたことも注目される。同店には専門スタッフが常駐し、プライバシーが配慮され落ち着いた空間で相談できるようにコンサルティングブースやプライベートサロン（個室）が設置されるとともに、セミナールームを備え数多くのセミナーが開催される（写真1）。店舗戦略上のPR効果を含め、様々な効果が期待されている。

目覚ましいローンサービスセンターによる推進成果

同行の住宅ローン推進の中心はローンサービスセンターとなっている。岐阜県内の6に対し、支店数の少ない愛知県内には11のローンサービスセンターを配置しており、今後も増強の予定だ。

ローンサービスセンターは、地域における住宅ローンの需要や特性などに応じて、要員が11～12名の大規模なセンターから、3名程度の少人数まであり、機動的な展開をはかっている。住宅業者などからの新規ローン情報の入手などに効果を発揮しており、新築案件ではローンサービスセンター経由のローン申し込みが9割以上だ。

「家づくりセミナー」や個別相談を通じて、住宅ローンの見込み顧客には十分な説明を行い金利リスクなどへの理解を深めてもらうことを重視している。そのような対応の中での顧客ニーズの結果として、最近はやや減少傾向にはあるもの

の依然として長期固定金利型ローン、特に10年固定金利型が5割を超す状態となっている。

顧客メイン化の考え方と今後

同行はメイン顧客について、取引残高や取引種類だけではなく、長期的・継続的な取引をしてもらう関係性の強化により、生涯取引価値を向上させることが重要という考えだ。そのような観点から、ポイント制度や安全性の高いICカードへの無料での切り替えなどの顧客の満足度向上の施策が着々と進められている。

同行のポイント制度は「J-Point」という呼称で、全体（約180万先）のうち、既に3割が利用している。取引ポイントと取引残高（預金+預り資産）で四段階のステージがあり、月次で見直される（図表2）。ステージJ1と同JGoldではATM手数料が無料となり、JGoldでは貸金庫の手数料割引制度もある。さらに、JGoldのステージにあり、かつ当行クレジットカード利用者で取引残高1,000万円以上の顧客には、旅館・ホテル優待券（2名利用の場合に1名分が無料）のプレゼントを行っている。J-Pointについては今後も個人営業戦略の重要ツールとして必要な拡充・見直しなどを行っていくという。

競合の激しい中部地区において、他金融機関の動向を見据えながら、地域のリーディングバンクとして着実に顧客ニーズに対応し、顧客基盤の深堀りを進める十六銀行の動きは大いに注目される。

図表2 十六銀行の「J-Point」の仕組み

取引残高 ポイント数	30万円未満	30万円以上 100万円未満	100万円以上 300万円未満	300万円以上
50ポイント未満	-	J3	J2	J1
50～90ポイント	J2	J2	J1	J Gold
100ポイント以上	J1	J1	J Gold	J Gold

出典 十六銀行ホームページ

ステージはJ3 J2 J1 J Goldと上昇し、特典が増す。

（平成21年9月末現在）