

# 分析レポート

## 国内経済金融

### 新潟信用金庫のきめ細やかな個人向けアプローチ

岡山 正雄

#### 新潟信用金庫の概要

新潟信用金庫(以下、「新潟信金」という)は 1928 年創業の新潟市に本店を置く信用金庫である。営業エリアは新潟市を中心とした地域で、23 の店舗のほか、店舗外キャッシュコーナーを 8 ヶ所に設置している。なお、店舗、店舗外キャッシュコーナーいずれも全てが新潟市内にあるが、新潟市は 05 年に広域合併を実施しているために、面積で見ると東京特別区と同程度の地域が営業エリアである。

図表 1 から新潟信金は、預金、貸出金共に残高を着実に伸ばしていることが分かる。

なお県内には、24 の地域金融機関(地方銀行・第二地方銀行・信用金庫・信用組合)がある。このなかで新潟信金の預金残高、貸出金残高(10 年 3 月末時点)は、ともに 6 位であり、県内信用金庫では 2 番目の規模である。なお、新潟市内には、新潟信金以外にメガバンクの支店や、1 地方銀行、4 信用組合、1 労働金庫などが本店を構えており、競争の激しい地域と言える。

このなかで、特に勤労者世代や年金受給世代に対して、特色ある取組みを行っている新潟信金について、顧客の世代別のアプローチを見ていき、それを支える渉外活動と担当者の育成について概観する。

#### 写真 1:新潟信金本店



#### 勤労者世代向けの戦略

協同組織金融機関全般の特徴でもあるが、新潟信金は従来から年金受給者に対しては、他金融機関よりも強みがあったものの、勤労者世代を中心とした若年層の取り込みが課題であった。そこで、導入されたのが、「新型仕送りローン」と「にいがたっ子すこやかパスポート」への協賛である。

図表 1: 新潟信金の主な指標

|        |     | 06/03   | 07/03   | 08/03   | 09/03   | 10/03   | 10年/06年 |
|--------|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 預金積金   | 百万円 | 225,861 | 229,757 | 239,126 | 247,115 | 249,211 | 10.3%   |
| (当座預金) | 百万円 | 6,666   | 7,972   | 6,936   | 5,318   | 5,279   | -20.8%  |
| (普通預金) | 百万円 | 56,490  | 59,467  | 58,193  | 59,525  | 60,160  | 6.5%    |
| (定期預金) | 百万円 | 136,717 | 137,396 | 147,837 | 157,069 | 157,812 | 15.4%   |
| 貸出金    | 百万円 | 139,881 | 140,406 | 136,799 | 142,548 | 141,217 | 1.0%    |
| 常勤役職員数 | 人   | 287     | 292     | 301     | 302     | 309     | 7.7%    |
| 営業店舗数  | 店舗  | 23      | 23      | 23      | 23      | 23      | 0.0%    |

(資料)新潟信用金庫ディスクロージャー誌

### 「新型仕送りローン」

働き盛り世代へのアプローチのひとつとして鍵になるのが、個人ローンである。そこで新潟信金では、子育て世代が個人の中でも、資金需要が高いことに着目した。特に、大学入学を控える子育て世代の資金需要は

**写真 2: 新型仕送りローンのパンフレット**



高く、それらの世代向けの商品として「新型仕送りローン」を取り扱っている。この商品は、01年に固定金利の「仕送りローン」として取り扱いを開始した後、06年に変動金利型の「新型仕送りローン」に改められて現在に至っている。

「新型仕送りローン」の特徴は、一般のローン商品のような証書貸付ではなく、子供の就学期間中は、一定の借入枠内であれば、何度でも借入可能なカードローン型商品であることだ。そのため、貸出残高は入学金や授業料の支払シーズンに高くなる傾向がある。

また、この仕送りローン口座に自動振込契約をセットすることで、貸出金の振込が毎月一定額の送金として子供の口座に行うことができるのも特徴である。

なお、「新型仕送りローン」の販売推進は、渉外担当者が担っている。渉外担当者は担

当地域の顧客の家族構成や子供の年齢を把握しており、それを基にしてタイミング良くアプローチを行っている。ただ、現在のところ、通常の証書貸付である教育ローンの方が金利は低く<sup>(注)</sup>、資金ニーズが高い。そのため、教育ローンとあわせて、いつでも借入可能な商品として新型仕送りローンを推進するという戦略をとっている。

また、この商品は、子供の大学進学を機に、子供に新潟信金の口座を作成してもらい、預金取引を開始できるという側面もあるが、新潟信金では子供の利便性も考慮して、特に振込先を指定していない。

(注)最大引下げ後の金利水準で比較すると、「新型仕送りローン」年 2.62%に対して、教育ローンが年 1.6%となっている。(10年7月1日現在)

### 「にいがたっ子すこやかパスポート」への協賛

仕送りローンは大学生を持つ子育て世代へのアプローチだが、小学生以下の子供を持つ子育て世代へのアプローチとして、「にいがたっ子すこやかパスポート」への協賛を行っている。

「にいがたっ子すこやかパスポート」とは、新潟市が小学生以下の子供を持つ世帯に無料で発行しているカードである。新潟市内の種々の企業が協賛していて、協賛企業で提示すると、各種割引などのサービスを受けられる。

この市の事業は、かねてより子育て支援につながる商品開発と子育て世代へのアプローチができないものかという新潟信金の狙いと一致し、08年の事業開始当初から協賛している。新潟信金では、提示すると金利が上乘せされたにいがたっ子すこやかパスポート積金が組める。このほか、子育て世代のマイカー買い替え需要が高いことに着目し、マイカーローンの金利優遇も受けられる。

### 写真3: にいがたっ子すこやかパスポート積金のパンフレット



なお、「にいがたっ子すこやかパスポート」関連の推進については、パスポート所持者が、新潟市のホームページで各種優遇を受けられる企業を検索できるため、渉外担当者による特別な推進活動は行っておらず、自然体の推進で着実に成果を上げている。

上記2種類の商品のほか、子育て世代向けのアプローチとして、10年6月からアフラックと提携して学資保険の取り扱いも開始した。これは子ども手当を見込んだ商品で、渉外担当者が新規先訪問をする際の、きっかけ商品としての位置づけとのことである。

### 年金受給者向けの戦略

従来から強みのある年金受給者や年金受給準備世代への推進活動としては次のようなものがある。

1 つ目が年金定期預金である。県内の信用金庫、信用組が、年金受給者に対して、優遇金利を付する定期預金を廃止するなか、新潟信金では07年に110万円から950万円に優遇定期預金の限度額引き上げを実施している。これは競合する地方銀行が

引き上げたことや、新潟信金には退職金専用定期がないために、代わりとなる定期預金が必要だったことが理由である。

2 つ目が年金の宅配である。これは来店が困難な年金受給者に対して、顧客からの依頼に基づいて現金を引き出して、自宅まで届けるものである。なお、新潟信金では他金融機関のように愛称をつけておらず、渉外担当者が提供するサービスの一環として実施している。また、現金の授受については、顧客とのトラブルを防いだり、事務ミスを防止したりするために、受領時に顧客に金額を数えてもらったり、受領印をもらったりするなどして厳格に運用している。

3 つ目がしんきん年金友の会である。これは、新潟県内信用金庫が共同で行っているもので、年金受取口座を県内の信用金庫にすると入会金、年会費なしで自動的に加入することができ、宿泊や旅行の割引特典が受けられる。

この他、新潟信金独自に寄席などの各種イベントや親睦旅行の企画を行っており、年金受給者をフォローする様々な特典を用意して、年金受給世代の獲得と継続利用を促している。

### 地域密着のアルビレックス新潟定期預金

地域密着という強みを生かした商品として、アルビレックス新潟応援定期預金がある。アルビレックス新潟はJリーグJ1のサッカーチームだが、応援団が新潟信金で口座を作ったことが契機となり、J1昇格前の02年から当チームの公式スポンサーとなり、応援定期を販売している。

アルビレックス新潟応援定期預金は、優遇金利を付す定期の一種である。販売当初はアルビレックス新潟がJ1に昇格すれば、金利をさらに上乘せするという商品だった。

さらに J1 昇格後は、勝ち点や順位に連動して金利の上乗せ幅が変わる仕組みにしていた。しかし、サッカーファン以外の顧客からは、あらかじめ金利が決まっていなかったため、預入れ時に他行の定期預金金利水準と比較検討ができないという声もあり、10 年度は、最初から金利を上乗せした商品（プラス年 0.2%）とした。なお特典としてアルビレックス新潟のキャラクターが描かれた専用預金証書で作成を行っている。

また、毎年アルビレックス新潟に対して預金総額に応じた支援金を贈呈している。

### きめ細やかな推進体制

これまで、顧客を獲得するための様々な商品の概要を述べたが、これらを活用したきめ細やかな推進活動を支えるのが、渉外担当者である。

新潟信金では、営業区域ごとに渉外担当者を置き、その担当者が預金と融資ともに推進している。担当区域内の世帯数は大小あるが、渉外担当者 1 人あたり 500～1,000 世帯を担当している。

従来、渉外担当者は比較的ベテラン職員も多かったそうだが、近年は団塊世代が退職したことや、それに伴い継続して毎年新卒採用を実施してきたことから、若手の渉外担当者が増えている。若手担当者の場合、一般的にはバイタリティの面では問題ないが、業務知識では習得すべき事項は少なくない。これに対応するため、消費者ローンや事業者開拓といったテーマで研修を行い、スキルアップに力を入れている。

また、中堅職員に対しては、中小企業診断士など外部資格の取得奨励を行っており、様々な顧客のニーズに対応できるようレベルアップを図っている。

ところで、金融商品取引法施行やコンプライアンス強化をふまえて、販売商品などに

ついて、よりきめ細やかな顧客への説明が必要となったことや、取扱商品が多種多様になったことから、渉外担当者の負担が増え、推進活動の核となるべき顧客への訪問回数が減る現象が生じるに至った。具体的には、顧客への説明を充分に行うことにより、渉外担当者が訪問 1 件にかかる時間が長くなる傾向となり、その結果訪問件数がここ数年と比較して 10% 程度減少したことが明らかにになった。

この状況を受けて、渉外担当者の訪問件数減少をカバーすべく、窓口で販売推進をできるよう、窓口担当者を対象にして、戦力化を目指した商品知識や、顧客説明時の注意点などの研修を積極的に実施している。この取組みによって、窓口担当者の意識向上も図られているようだ。

たとえば、窓口担当者が顧客対応したときに気づいたことは、メモで回付され渉外担当者に伝えられ、よりきめ細やかな渉外活動をサポートする仕組みがとられるようになった。これによって、渉外担当者から窓口担当者に情報が伝えられたり、窓口担当者が伝えた情報がどのように役立ったのかを渉外担当者からフィードバックしたりという、自発的な情報の共有化がされるようになった。

このように、新潟信金では様々な商品に加えて、渉外担当者と窓口担当者が一体となって、推進を行っていく仕組みづくりが着実に行われている。

### まとめ

今後、国内の人口減少が進んでいくなかで、金融機関同士の個人向けの預金・貸出推進活動はますます競争が激しくなっていくだろう。そのなかで、新潟信金が着実に進めている幅広い世代の多様なニーズに応えようとする商品ラインナップや、きめ細やかな担当者の取組みは、今後も注目される。