

地域金融機関に広がる職域サポート制度

古江 晋也

要旨

- ・近年、地域金融機関では「職域サポート制度」と呼ばれる営業推進が活発化している。同制度の特徴は、取引先企業の従業員に預金、貸出金利を優遇する代わりに、職場での営業推進を許可してもらうことにあり、企業側としては福利厚生の一環になる。
- ・職域サポート制度の主たる狙いは若年層、壮年層との面談率の向上にあるが、同制度を「中小企業や小規模事業者の従業員を支える」という観点から見つめると、金融機関は「従業員の最後の砦」という役割が求められるのである。

はじめに

近年、地域金融機関では「職域サポート制度」と呼ばれる営業推進が活発化している。同制度の特徴は、取引先企業の従業員に預金、貸出金利を優遇する代わりに、職場での営業推進を許可してもらうことにあり、企業側としては福利厚生の一環になる。

同制度が注目されるようになった背景には、共働き世帯が増加したため、日中、渉外担当者が顧客の自宅を訪問しても面談することが難しくなってきた、ということにある。また昨今では、地域金融機関の預貸率や貸出金残高が伸び悩む中、同制度はこれらの経営指標を改善する手段の一つとしても注目されている。

本稿ではあかぎ信用組合、糸魚川信用組合、いわき信用組合を中心に、いくつかの金融機関へのヒアリング調査をもとに職域サポート制度の現状と課題を検討する。

「職域サポート制度」を導入する理由

地域金融機関の基本的な営業スタイルは渉外担当者が顧客のもとを訪問し、情報収集や取引を行うことにある。しかし

近年、渉外担当者が若年、壮年層の自宅を訪問しても面談できないケースが増加するようになった。同世代は働き盛りであるとともに、住宅購入、子育て、教育費用など資金ニーズの高い世代でもある。しかしその一方、昨今では夫婦共働きの世帯が増加しており、このことが面談率の低下につながっている（渉外担当者が自宅を訪問しても顧客と面談できるのは3割から3割5分程度であるという金融機関もある）。

なかには、若年層、壮年層との面談率を高めるため、休日に訪問する取組みを行う金融機関もある。しかし、休日は「くつろぎたい」という顧客が多く、特に相談等がない場合は、金融機関職員の訪問を望まない傾向にある。金融機関側にとっても、職員は休日出勤を行わなければならず、平日の業務にも影響を及ぼすことになる。そのため休日の渉外活動を中止した金融機関もある。

職域サポート制度は、以上のような状況を打開する営業推進手段の一つとして、地域金融機関を中心に近年、広がりを見せるようになった。

基本的な枠組み

ここでは、職域サポート制度の基本的な内容を記しておく。

金融機関が取引先企業と同制度に関する契約を結ぶと、当該企業の従業員は、通常よりも若干優遇された預金金利や貸出金利を受けることができる。

同制度のもとで提供される金融商品は、基本的には預金、定期積金、消費者ローン（フリーローン、自動車ローン、教育ローンなど）が中心である。なかには、同制度に住宅ローンを含めている金融機関もあるが、「大手金融機関が低金利競争を行っている中、住宅ローンを商品ラインナップに加えても営業推進上の効果はない」「返済期間が長期に及ぶため職域サポート制度になじまない」との判断から住宅ローンを含めない金融機関もある。

一方、企業側は金融機関職員が従業員に定期積金やローンの推進、相談を行うため、事業所への訪問を許可する。ただ、この時、金融機関は企業側と「製造ラインには立ち入らず、事務所に限定する」など訪問の際の取り決めを行う。ある金融機関役員によれば、「従業員数の少ない企業は、業務中でも気軽に相談をすることができるが、従業員数の多い企業の場合は、業務中の相談ができない」と企業によって訪問受け入れ状況が大きく異なっている。

締結する企業の基準

職域サポート制度を締結する企業の基準は金融機関によってまちまちである。例えば、ある金融機関では職域サポート制度を「顧客とのコミュニケーションの入り口」と捉えているため、高いハードルを設けず、広く地域の中小企業や個人

事業者と契約を締結するというスタンスである。

それに対してある金融機関は当初、当該金融機関が運営する経営者交流会会員から同制度を利用してほしい企業を募ったという。同金融機関はその後、契約企業数がある一定数を超え、ノウハウが蓄積されるようになると、多くの企業に門戸を広げる方針に切り替え、現在は新規顧客の開拓ツールとしても活用している。ただ、いずれも、渉外担当者によってもたらされる日々の情報をもとに契約を締結する企業を選んでいることに変わりはない。

認知度の向上と営業推進

得意先企業と職域サポート制度の利用契約を締結すると、金融機関職員は利用を促すため、従業員にその認知度を高める取組みを実施する。ある金融機関では、同制度を開始した当初は、契約企業で30分ほどの講話を行ったという。内容は、「ライフサイクルによってどれだけの資金が将来必要となるのか」「ヤミ金やワンクリック詐欺の注意喚起」「頻繁にカードキャッシングを利用するとどのような状態に陥るのか」など、まさに日々の暮らしのなかで生じるテーマを取り上げることで職域サポート制度の意義を訴えた。また企業の朝礼時やミーティング時にも定期的に訪問し、「何かあれば連絡してほしい」という旨を従業員に伝えている。

企業内に休憩室や食堂がある場合は、ブックスタンド型のファイルケースやラックを置かせてもらい、従業員がいつでも商品パンフレットを見ることができるように工夫している金融機関もある。

しかし、職域サポート制度で何よりも

重要なのは、経営者や総務担当者の紹介である。特に「新しい自動車がほしい」といった従業員の資金ニーズを把握しているのは、中小企業経営者や面倒見のよい総務担当者である。そこで渉外担当者は窓口となっている彼ら（彼女ら）と常にコンタクトを取ることにしている。

プラスアルファの取組み

職域サポート制度は、低迷する預貸率や貸出金残高向上の手段の一つとしても注目されているが、同制度が成果に結びつくためには、プラスアルファの取組みも重要である。

例えば、糸魚川信用組合は職域サポート制度の導入に合わせて夜間相談営業を開始した。これは「融資相談を職場の同僚に聞かれない」という従業員への配慮でもある。また、同組合では通常の渉外活動においても、ベテラン職員と若手職員がともに渉外活動を行う「ペアセールス」を導入しており、若手職員の育成を兼ねた営業力の強化を図っている。

一方、あかぎ信用組合では、会社を訪問した際、「ついで」に当該会社の従業員のもとを訪問してはならないと指導している（従業員を訪問する際は、当該従業員のためだけに訪問するよう指導している）。これは従業員一人ひとりを大切にしたいという想いからである。

福利厚生としての職域サポート制度

企業側から職域サポート制度を見ると、従業員が金利優遇を受けることができるため福利厚生の一環となる。このことは「働きやすさ」にもなり、職場の定着率を高めることにもつながる。

しかし、一口に職域サポート制度とい

っても、その内容は各金融機関によって大きく異なっている。例えば、ある金融機関は「サポート契約を行っているからと言ってすべての従業員が融資を受けることができるわけではない」と語ってくれた。これは保証会社の与信審査を通過しない場合は、融資を受けることができないことを意味する。

しかしその一方で「同一の職場において、ある従業員には融資を行い、別の従業員には融資を行わないという対応を取ることには難しい」との考えから、保証会社の与信審査が通らない場合は、プロパー融資で可能な限り対応するというのが本稿で取り上げた3つの組合である。

とくに保証会社の与信審査が通らないケースとしては、従業員が複数の金融機関や消費者金融会社から借り入れがある場合である。この際には、提携している司法書士を紹介し、過払い金請求を実施することで負債残高を圧縮したり、組合が取り扱っている負債整理融資を活用することで多重債務問題を解決している。

企業経営者のなかには、前述のような組合の取組みを好意的に評価したり、謝意を示す者が多い。なぜならば従業員の経済的問題の解決を図ることは会社の健全な発展につながるからである。

あかぎ信用組合では、職域サポート契約を結んでいる企業経営者から「従業員の面倒を見て頂きたい」との依頼がこれまでいくつも寄せられているという。同依頼を受けると、組合職員は当該従業員とよく相談を行い、時にはプロパー融資を活用することで、問題の解決を図っている。

一方、「すべての従業員に対応する」ことを営業方針として取り組んでいるのが

いわき信用組合である。同組合はフリーローン、教育ローン、住宅ローンなどの金融商品をリスクに応じて区分し、すべての従業員に融資が行えるように取り組んでいる。また個人ローンの審査においても「否決」と回答することはほとんどなく、融資が難しい場合は「このような条件であれば融資を行います」と提案を行うことにしている。

同組合の職域サポート制度では、融資を希望する従業員に対しては、経営者から推薦状をもらうことにしている。経営者は推薦状を作成する際、従業員から相談を受けることになるが、このことが両者の絆を強めることとなる。なかには「従業員の悩みがわかった。助けてあげたい」と同組合を訪れる経営者もいる。

また、高い給与を求めて転職を希望する者のなかには、債務問題が背景にある場合もある。同制度を利用しているある経営者は、転職希望の従業員と面談し、転職を希望している動機は債務問題であることが分かった。そこで同経営者はいわき信用組合に相談を持ちかけ、問題解決を図った。当該従業員は「この地で働き続けることができる。暮し続けることができる」と組合職員に感謝の念を伝えたという。

前述したように職域サポート制度は、優遇金利を従業員に提供することがその基本形となっている。しかし、職域サポート制度を結んでいる小規模企業は福利厚生が行き届いていない事業所も少なくない。そのため金融機関は同制度の会員向けに退職金制度や共済保険などのサービスを提供することで企業を支えることもできる。また小規模事業者の場合は、職員研修などにまで手が回らないのが実

情である。ヒアリングに応じてくれた組合役員も「ただ単に金利優遇をするだけではなく、さらなるサービスの質的向上を図っていくことが重要である」と主張する役員も少なくなく、職域サポート制度は今後もさらに進化を遂げていく可能性がある。

おわりに

昨今、地域金融機関のなかで職域サポート制度の取組みが注目を集めている。新聞や雑誌では、金融機関が同制度によってどれだけ企業を囲い込み、どれだけ融資件数や残高を伸ばしたのか、ということに焦点を当てた報道も少なくない。同制度は、共働き世帯の増加を受けて金融機関が新たに導入した営業推進手段の一つであるが、その内容は金融機関によって大きく異なっているのが現状である。なかには、優遇金利を武器に、職域内における優良な顧客を獲得することに主眼を置く金融機関もある。しかし、「中小企業や小規模事業者の従業員を支える」という観点から同制度を見つめると、通常の融資から多重債務問題の解決まで幅広く対応する必要がある。つまり同制度とは、金融機関が「従業員と二人三脚で歩む」ツールに他ならず、「従業員の最後の砦」という視点が求められるのである。

また、同制度を導入すると顧客数や融資残高が伸びるように言われているが、多くの顧客との接点が生まれる反面、対応が拙ければ、逆にネガティブな評判が広がる可能性もある。そのため、同制度を推進するためには、常にサービスの質的向上を図らなければならない、決して一朝一夕で効果が出るものではないということにも目を向けなければならない。