

静岡県労働金庫の営業推進

古江 晋也

要旨

労働金庫は労働組合内に組織された「職場委員会」(または労金推進委員会)と呼ばれるチャンネルを用いて営業推進を展開してきた。しかし、その一方で営業職やサービス業の労働組合員や退職者には利用しにくいという課題もあった。

静岡県労働金庫はこのような課題を克服するため、インターネットバンキングやテレフォンバンキング等のダイレクトチャンネルの拡充、土日営業の導入、店舗機能の強化を図るとともに、より地域に根差した取組みを展開することで利便性を高めている。

はじめに

労働金庫は労働組合内に組織された「職場委員会」(または労金推進委員会)と呼ばれるチャンネルを用いて営業推進を展開している。これらを称して「職場推進機構」と言われ、労働金庫の経営基盤を支えているといっても過言ではない。しかし近年では、同機構をベースにしながらも、利便性の更なる強化を図るため、新たな取組みも見受けられる。本稿では静岡県労働金庫(本部:静岡市、写真1)を事例に、変革する労働金庫の営業推進戦略を検討する。

労働金庫と職場推進機構

周知のとおり、労働金庫は労働組合、

写真1 静岡県労働金庫本部



親睦会、互助会等の団体を会員とした団体主義を採用しており、労働組合役員等が労働金庫の担当者となって労働金庫に事務的なことを取り次いでいる。

例えば、労働組合員から「ローンを利用したい」「相談したい」という依頼を受けると、労働組合役員は、労働金庫職員とスケジュール調整などを行う。労働金庫職員は、昼休みや業務終了後など、労働組合員の都合の良い時間に職場等を訪問し、相談に乗る。規模の大きな労働組合事務所では、事務所にローン申請用紙等があり、申請用紙をファクスで労働金庫に送信することもできる。これら職域を通じた取次ぎや情報提供にあたって、職場推進機構や労働金庫の担当者等が職場の世話役担当者として、大きな役割を發揮しており、労働金庫が労働組合員の生活の質的向上を目指して設立以来、脈々と継続されており、労働金庫の経営基盤と言うべき営業推進チャンネルである。

労働金庫職員はこれまで、労働組合事務所などを頻繁に訪問することで会員との絆を強化してきたが、ともすれば「労働組合員の申込を待つ」という姿勢が見られることもしばしばあった。そこで最

近では、昼休みなどに職場を訪問して一人ひとりに声掛けをすることでさらなる密着度を高めている。

利便性の向上を目指して

労働組合事務所は、工場などに隣接して設置されているケースが多く、工場勤務をしている労働組合員にとっては、労働組合事務所を訪問する労働金庫職員に相談しやすいという利点がある。しかし、サービス業を中心に、職場が工場外に複数点在している営業職やサービス業の労働組合員には利用しにくいという問題点があった。

また、昨今の労働金庫の利用者は勤労者だけではなく、退職者も増加している。そのため、駅前など交通の利便性が高く、存在感のある店舗配置が求められるようになった。このような環境の変化を受け、今日の労働金庫ではダイレクトチャネルの拡充、土日営業の強化、店舗再編などに取り組むことで利便性の向上を図っている。

例えば、静岡県労働金庫は2001年にインターネット、モバイルバンキングを、2002年にテレフォンバンキングを導入することでダイレクトチャネルの強化を図った。また、セブン銀行やコンビニATMと提携することで、職域金融機関に共通する「職場に最も近いが自宅からは遠い金融機関」という課題を克服することに努めた（労働金庫業態ではセブン銀行等を利用した顧客には手数料をフルキャッシュバックするサービスを実施している）。

一方、営業店の動きをみると、2010年から静岡中央、浜松中央、富士の3ローンセンターで土日営業を開始し、現在で

写真2 浜松中央支店



は、その他の県内7ローンセンターにおいては日曜営業を行い、10ローンセンターで休日営業を充実させている。休日営業を開始した理由は、平日に休暇を取ることが難しい労働組合員のニーズに応えるためである。ローンセンターの休日営業は完全予約制であり、「何でも相談に乗ってくれる」と評判は上々である。

浜松中央支店の取組み

従来の労働金庫の営業店は、ともすれば職域に対する事務部門という位置づけであり、労働金庫職員は労働組合事務所等に出向くことが主流であった。しかし近年では職場に出向くことに加え、店舗機能を拡充することで、来店をも促している。

静岡県労働金庫は2010年浜松支店と浜松北支店を統合し、新たに浜松中央支店を開設した。同支店で注目されるのは、全国労働者共済生活協同組合連合会（全労済）との共同店舗であり、ワンストップサービスを提供していることにある。浜松中央支店は現在、出張所や相談センターを含め、総勢59人の職員が在籍している。

一階にはATMコーナー、テラーカウンターが設置され、一日平均100人ほどが

写真3 浜松中央支店 1階ロビー



写真4 2階ローンセンター



来店する（写真3）。平日の昼間は高齢の顧客が多いこともあり、今年4月からロビー担当者を配置することとした。顧客は気軽に質問することができるようになり、顧客の笑顔が増えるようになったという。

同支店の渉外担当者は、一日に4～5件ほど労働組合や互助会、労働組合事務所のない職場には企業の総務部門等を訪問している。

また同支店では2人のマネーアドバイザーを配置しており、退職を見据えた顧客等を中心に資産活用などのライフプランニングを実施している。

二階にはローンセンター（写真4）が設置されている。平均一日10～15組の顧客が来店し、住宅ローン相談を主に行う。家族で訪れる顧客が多いため、キッズスペースを確保している。

静岡県労働金庫は全労済の代理店であり、ローンセンターでは共済についての話を聞くこともできる。しかし、質問内容が多岐にわたり、時にはローンセンターの担当者も戸惑うことがあるという。その場合は隣の全労済に誘導することができるので、顧客を待たせることなく、あらゆる相談に乗ることができる。なお、全労済は1階に営業店がある（写真5）。

4階（写真6）は大会議室となっており、勤労者自主福祉運動の推進を目的とした会員団体の諸会議・集会や労働金庫や全労済の各種セミナーなどが開かれる。例えば、土日を使った投資信託、ライフプランニングセミナーなどに加え、「進学セミナー」などユニークなセミナーも開催されている。

浜松中央支店運営委員会

先に職場推進機構が職場の世話役担当者として、労働金庫の経営基盤を支えていると記したが、各営業店の運営決議機関として、運営委員会が構成され、重要な役割を担っている。メンバーは営業店会員の各労働組合から選出される運営委員の人々（労働組合役員）である。

浜松中央支店では、運営委員が月に一回同支店に集まり、セミナーやイベントの企画、金融商品の宣伝方法などについて話し合う。運営委員にとって労働金庫職員は「労働金庫運動の専従者」という位置づけであり、運営委員はあくまでも自らの職場の仲間や地域勤労者の生活向上を目的に「ろうきん運動」（労働金庫と連携しながら勤労者の生活改善を図る運動）を推進している。運営委員は経験や年齢にばらつきがあるが、ろうきん運動を通じて互いに交流を深めている（運営

委員の任期は2~4年)、運営委員会は月1回開催され、各運営委員の仕事が終了する平日18時から1時間半ほど議論する。

運営委員は地域勤労者に労働金庫に関心を持ってもらうため、運営委員自らが駅前でティッシュやカイロを配布したり、静岡県労働金庫が発行している労働組合員とのコミュニケーション誌「meets」(ミーツ)にローン商品のチラシや子供用の塗り絵などを挟み込む工夫を行うなど、その活動は多岐にわたる。

また初めて運営委員に就任した人はどのような活動を行うのか分からないこともある。その場合は、新任者向けの勉強会を開催し、先輩運営委員が活動内容をレクチャーする。

労働金庫は「職場の金融機関」という

写真5 全労済浜松西部支所(1階)



写真6 会議室(4階)



イメージが強いが、浜松中央支店では年に一度「はまちゅう祭り」を開催し、地域の人々と交流を図っている。今年の同祭りは、駐車場に露店を出店したり、餅まきなどのイベントを実施(浜松市では住宅を建設する際、餅まきを行う風習がある)、17時半から19時までの一時間半で約500人が参加した。これらの活動も運営委員が企画運営に関わっている。このような取組みを続けることで「孫がお世話になりました」とお礼に来店してくれる高齢者もあり、地域の人々との絆を深めている。

おわりに

今日の労働金庫は、労働組合運動に携わる専従者の減少、組合組織率の低下、生産現場の海外移転といった環境変化の中で、個人リテール市場の競争激化に対抗するため、ダイレクトチャネルの拡充、店舗機能の強化などに取り組み、利用者の利便性のさらなる向上を図っている。

なかでも、これまでサービスの提供の行き届かなかった営業職やサービス業に従事する労働組合員や退職者への対応は、より面的な広がりを持つ営業推進活動が求められることになる。また静岡県労働金庫では近年、生活協同組合ユーコープとタイアップし、提携融資の販売や宅配サービス「おうちCO-OP」でチラシを配布するなど、生協会員に様々な情報を伝え、より地域への浸透を図る展開を加速させている。

以上、現在の労働金庫は「職域の金融機関」のみならず「地域の人々に親しまれる金融機関」への営業推進戦略を考える転換期にあるとも言え、今後の展開にも注目が集まる。