

「けいしん友の会」に注力する兵庫県警察信用組合

古江 晋也

要旨

兵庫県神戸市に本店を置く兵庫県警察信用組合は、「いつでも・どこへでも・お伺いします」をキャッチフレーズに、きめ細やかな訪問活動を展開するとともに、2017 年 6 月には住宅メーカーと提携し、特別割引で組合員が住宅の購入をできる「けいしん友の会」を発足させた。現在のけいしん友の会加盟業者は住宅メーカー以外にも、家具メーカー、文具専門店、ホテルやフォトスタジオなど 13 業者に広がっており、組合員のさらなる福利厚生拡大策としても注目される。

はじめに

同じ職場に勤務する人々を組合員とする職域信用組合は、母体組織の社員や職員の福利厚生の一環として設立された経緯から、母体組織と同じ建物内（または近隣）に店舗を構えていることが多い。そのため組合員にとっては「職場に最も近い金融機関」であるが、店舗数が少ないことから「自宅からは遠い金融機関」という課題があった。この課題を解決するため、近年ではコンビニ ATM や、セブン銀行などの他金融機関と提携することでキャッシュポイントを拡大することに加え、積極的な渉外活動を展開する職域信用組合もある。その組合の 1 つが、兵庫県警察を母体とし、警察職員を主な組

合員としている兵庫県警察信用組合（2019 年 3 月・預金残高 570 億円、貸出金残高 368 億円、職員数 27 人）であり、「いつでも・どこへでも・お伺いします」をキャッチフレーズとしたきめ細やかな訪問活動を展開している。また 17 年 6 月には住宅メーカーと提携し、特別割引で組合員が住宅を購入ができる「けいしん友の会」を発足させた。

職域信用組合ならではの渉外活動

職域信用組合は職場からもっとも近い金融機関であるとともに、同じ職場の人々が組合員であるという強みがある。そのため、かつては組合員から申込を受けて対応するという「待ち」の姿勢をとる組合が少なくなかった。しかしリテール競争が厳しさを増す中、改めて「職域信用組合らしさ」を追及するとともに、組合員の利便性を向上させる動きも活発化している。

こうした中、兵庫県警察信用組合の取り組みでまず注目されるのは、理事長自らが兵庫県内の各警察署長を訪問する「トップセールス」である。特に人事異動で新たに警察署長に就任した警察職員

写真1 兵庫県警察信用組合本店



写真2 組合入口



写真3 受付カウンター



のもとには、「けいしん」の設立経緯や役割について理解を求めることにしている。

さらに組合職員は、兵庫県警察本部の各課や各警察署の朝礼時や定期召集時に訪問し、説明会などを実施することで、常に組合員に寄り添うことを心掛けている。ただ、組合は警察本部に隣接する本店1ヶ所しか店舗がないため、例えば、県中部の山間地域や北部地域に勤務する警察職員が組合に来店することには限界があった。そこで組合では「いつでも・どこへでも・お伺いします」をキャッチフレーズに積極的な渉外活動を展開することにした。

現在の渉外体制は、兵庫県を4ブロック（本部・但馬、神戸・淡路、警察学校・阪神、東播・西播）に分け、原則、1人の渉外担当者が1つのブロックを担当す

ることにしている（新しく渉外担当者に着任した場合は、先輩職員とペアで渉外活動を半年間行う）。この体制は「試行錯誤をしながら自分のスタイルを確立していくことが、結果として職員の成長につながる」という思いがあることと、「自らが判断して業務を遂行できる職員に育ってほしい」という考えからである。そのため報告書の書き方もポイントを掴んでいれば、個人の持ち味を尊重することになっているという。

渉外担当者は組合員からローン相談や様々な要望があると、キャッチフレーズ通り、どこにでも訪問することにしており、駐在所にも頻繁に出向いている。このことが組合本店を訪れることができない組合員のロイヤリティを高めることにもなる。また、警察職員は、勤務の特性から平日に融資の相談などを受けることが難しいことも少なくない。そこで組合職員は要望があると土、日曜日でも訪問活動を行うことにしている。

加えて、近年では広域捜査等への対応から出向する警察職員が増加していることを踏まえ、12年11月から営業地域を兵庫県一円から全国一円へと拡大。出向している警察職員も金融サービスを受けることが可能となるなど、さらなる利便性の向上にも力を入れている。

「けいしん友の会」の発足^(注1)

写真3は兵庫県警察信用組合の受付カウンターである。組合の待合スペースは、通常の金融機関店舗よりも狭く、受付カウンターが2つのみであるため、給与支給日など来店者が多い場合は、待ち時間が長くなるという課題があった。そこで、待ち時間を少しでも退屈せず、快適に過

写真4 待合スペースの雑誌、絵本と人形

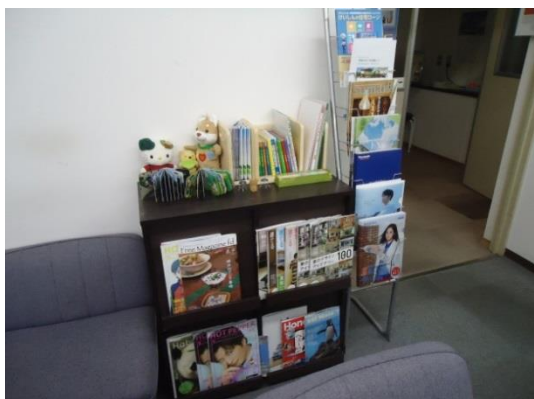


写真5 西谷茂樹理事長



ごしてもらうためテレビを設置することを考えたが、スペースの都合上設置することが難しく、まずは雑誌などを配置することとした。

ただ組合員は、相対的に若い世代が多いことと、「配置するならば、組合員の関心が高い自動車のパンフレットがよいのではないか」という意見から、一般誌に加え、ディーラーから貰い受けたパンフレットも待合スペースに配置することにした。

その後、組合内では「パンフレットを

見て関心が高まったのであれば、組合員が特別割引価格で自動車を購入できるようにディーラーと交渉してはどうか」という提案が持ち上がった。そこで組合職員はディーラーに赴いたものの、交渉は上手くいかず、この事案は立ち消えとなった。ただ、この交渉不成立が結果的には「組合員への新たなサービス強化を何らかの形で実現させたい」という思いを強める起爆剤となった。

組合が次にチャレンジしたのは、住宅分野における特別割引の実現であった。このアイデアは、組合の貸出金残高の84.1%が住宅ローンであることを踏まえると、ぜひとも実現したいサービスであるとともに、住宅ローンの貸出し増にも繋がるという期待もあった。そこでかつて県警本部の互助会事業を担当し、住宅メーカー担当者とつながりがあった職員がいくつかの住宅メーカーに構想を打診、最終的に4社が賛同した。このことが、けいしん友の会が誕生するきっかけとなった。

図表1は、けいしん友の会を活用した住宅購入の流れの概略図である。まず、組合が組合員から住宅購入の相談を受けると(①)、組合は組合員にけいしん友の会の説明を行う(②)。説明を受け、組合員が加盟業者の利用を希望すると(③)、組合は紹介状を交付する(④)。その後、組合員は加盟業者と具体的な商談を行うが、商談前にけいしん友の会の紹介状を

業者に提出すると、購入の際に、組合員は特別割引やその他の特典を受

図表1 けいしん友の会を活用した住宅購入の流れ



(資料)兵庫県警察信用組合資料をもとに筆者作成

ることができる（⑤、⑥）。なお、組合は組合員と加盟業者を仲介するだけで、紹介料や手数料などは一切得ていない。

（注1）「けいしん友の会」の内容は、兵庫県警察信用組合資料を参照している。

加盟業者の拡大

けいしん友の会のユニークな特徴は住宅メーカーだけではなく、様々な業種にも加盟業者が広がっていることである。

例えば、全国に30ヶ所の営業拠点を擁する家具メーカーや、近畿一円に店舗を構える文具専門店もけいしん友の会に加盟しているが、2社に加盟を依頼した理由は「家具は住宅購入後には必要になる」「文具は警察職員の日々の業務に欠かせない」という組合職員の「利用者目線」があったからである。

また「ブライダルローンを利用してくれた組合員に式場を紹介できたら喜ばれるのでは」「家族のライフイベントをプロのカメラマンが撮影すると喜ばれるのでは」とのアイデアから、組合職員の人脈を駆使することで、けいしん友の会に加盟してもらったホテルやフォトスタジオもある（19年10月現在、けいしん友の会の加盟業者数は13業者）。

このような組合役職員一人ひとりの努力により、17年度は紹介件数が25件、うち利用件数が9件（利用残高は2億5,915万円）、18年度は紹介件数が21件、うち利用件数が7件（利用残高は1億4,893万円）となった。

けいしん友の会の影響

けいしん友の会が発足し、加盟業者が増加したことで兵庫県警察信用組合も徐々に変化するようになった。その1つ

が組合員に提供できる情報の質的变化である。これまで職域信用組合は、個人リテールが中心であったため、取引を行う法人は証券会社などに限られていた。しかし、けいしん友の会に加盟する住宅メーカーの中には、建売住宅や宅地を取り扱っている業者もあり、西谷理事長によれば、これらの業者から売り出し情報などを得ることができるようになったという。このことは、組合職員にとっては融資に繋がる話題が増えることとなり、組合員にとっても住みたい地域で物件を見つけやすくなる。また住宅以外のサービス、例えば、文具の割引購入サービスは利用者からの評判も上々であるという。

おわりに

日本銀行の金融緩和策が長期化する中、金融機関の貸出金利回りの低下は依然として底打ちする気配を見せていない。このような市場環境を受け、近年ではより事業性評価の取組みなど付加価値の高い分野にシフトする動きが加速しているが、それに対して個人ローンは、付加価値を訴求することが相対的に難しい分野である。そうした中、兵庫県警察信用組合は「ゆりかごから墓場まで」をモットーに、組合員が必要な商品ラインナップ^{（注2）}をそろえるとともに、借り入れた資金の活用先も「けいしん友の会」で充足できることをめざしている。加盟業者数は今後も拡大させることを掲げており、個人ローンの高付加価値化とともに、組合員へのさらなる福利厚生の向上をめざす取り組みとしても大いに注目される。

（注2）住宅ローン以外にも、家電・インテリアローン、自動車ローン、医療・介護ローン、ブライダルローンなど14種類がある。