

組合員に寄り添い続ける朝日新聞信用組合

古江 晋也

要旨

朝日新聞信用組合は朝日新聞グループの従業員等を組合員とする職域信用組合である。コロナ禍を受け、朝日新聞グループで働く従業員等の勤務形態が通勤から在宅へとシフトしたことを踏まえ、同組合では 21 年 9 月から Microsoft Teams を用いたオンライン相談の取り扱いサービスを開始した。また組合員が安心して働くことができることを使命としていることから、収支のバランスを崩した組合員には「おまとめ相談」を行うなど、組合員に寄り添い続けている。

はじめに

朝日新聞グループの従業員等を組合員とする朝日新聞信用組合（2021 年 3 月・預金積金残高 475 億円、職員数 23 人）は 1922 年に産業組合法による「有限責任朝日信用購買組合」として設立された。

49 年には市街地信用組合法により購買部門を分離することとなり、「朝日信用組合」へと名称を変更した（購買部門は生活協同組合となったが、2001 年に解散）。50 年には中小企業等協同組合法による信用組合となり、87 年には「朝日新聞信用組合」へと改称した。

職域信用組合は「職場からは最も近い」ものの、「自宅からは遠い」という課題があった。そこで 04 年から他の金融機関や郵便局と提携することでキャッシュカードの利用範囲を拡大、06 年からインターネットバンキングの取り扱いを開始した。このことで組合員の利便性は向上した。

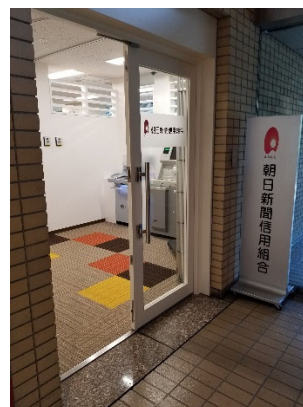
最近では、母体である朝日新聞社が在宅勤務を本格的に導入したことを踏まえ、2021 年 9 月から Microsoft Teams を用いたオンライン相談の取り扱いサービスを開始した。

オンライン相談の導入

コロナ禍前の朝日新聞信用組合は朝日新聞東京本社、大阪本社、福岡県の西部本社内に店舗や相談所を構え、フェイス・トゥ・フェイスによる相談を重視していた。また新聞社（およびグループ会社）は、夜遅くまで働いている社員が少なくない職場であることから、東京店や大阪店では 16 時半から 18 時に「夕方ローン相談会」を開催したり、名古屋、北海道、西部やグループ企業に出張相談会などを行ったりしたことで、組合員の利便性を高めていた。

しかし、コロナ禍になると感染予防の観点から相談会を自粛するようになった。また朝日新聞社で働く従業員等の勤務形

朝日新聞信用組合東京店



東京店内のローカウンター



朝日新聞信用組合本部



態も通勤から在宅へとシフトしたことから来店者数も減少した。そこで同組合では、21年9月からオンライン相談に取り組むことにした（来店者が減少した西部相談所は22年3月に廃止）。

オンライン相談を始めるに当たっては、東京店の来店者が大阪店の来店者よりも多かったことを踏まえ、大阪店の職員がネットによる相談も含めて対応することにした。

同組合の住宅ローンは、融資の可否を機械的に判断するのではなく、組合員の事情を聞き、店舗だけでなく本部を交えて判断することを基本にしている。また住宅購入は人生で最も高額な買い物であることからさまざまなことを納得するまで聞きたいという組合員は多い。例えば、オンライン相談では、「変動金利型住宅ローンと、諸経費無料の固定金利型住宅ロ

ーンはどちらが有利か」「がん保障付き団信を選択すると返済額は、どのように変化するのか」といった相談が寄せられ、組合職員はこれらの相談に一つひとつ丁寧に対応しているという。

オンライン相談はスタートしてから1年が経過したが、利用者からは「配偶者と一緒に、自宅からわからないことが聞けるようになった」と評判も上々であるようだ。最近では、「部屋を防音にする」「空調設備を新たに付けたい」「照明器具を変更したい」など、在宅勤務に伴うリフォーム・ニーズが増加していることから、これらの案件についても細やかに対応できるようにしている。

「おまとめ相談」による多重債務問題への対応

職域信用組合は組合員が安心して働き続けることを使命としている。そのため、介護費用や学費などで一時的に収支のバランスを崩した組合員を支える取組みを積極的に行っている組合は多い。

朝日新聞信用組合もそのような金融機関のひとつであり、退職金額の8割を上限に多重債務問題を解決するためにおまとめの相談を受けると同組合は、債務残高などを確認した上で、複数の金融機関から借り入れた債務を一本化する。また教育ローンなどで悩む組合員に対しては、朝日新聞労働組合共済会が教育ローンの利子補給を行っていることをアドバイスするなど、組合員に寄り添い、現状を改善する対応を行っている。

「潜在組合員」の掘り起こし

職域を基盤にする金融機関は、組合員が職場を退職すると、組合も退会するケースが多いが、朝日新聞信用組合は全組

田畑良治理事長



朝日新聞東京本社



合員数の3割が朝日新聞グループのOBである。理事長の田畑良治氏は、「退職後も組合員であり続ける人々は、一緒に新聞をつくってきた仲間とずっとつながっていたいという思いが強いからではないか」

と話す。このことは、職域信用組合が母体である企業や団体と退職者とのつながりを維持する「絆」「心の拠り所」としての役割もあることを示しており、興味深い。

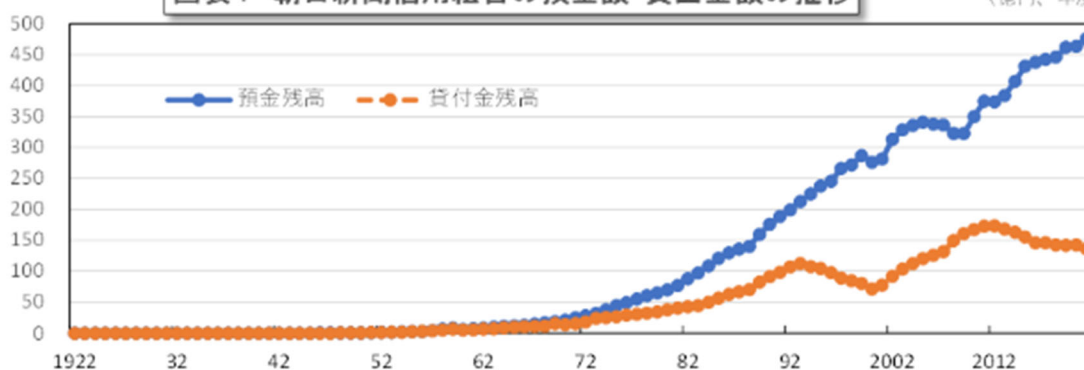
一方、近年では朝日新聞社の社員が減少していることから、組合では子会社や関連会社の社員も組合を利用できるように組合員資格の拡大を図っている。

おわりに

勤労者の働き方は昨今、大きく変化しており、その動きに対応するように職域信用組合の営業も大きく変化させている。オンライン相談はそのような流れの一環である。ただ、組合員へのアクセスツールがどれだけ多様化しようとも、組合員の悩みに耳を傾け、その解決策を示すことができる金融機関でなければ、長期間の支持を得ることはできない。こうしたなか「どのようなことでも相談できる」という安心感を大切にしてきた朝日新聞信用組合は、「金融機関が存続する上で重要なこととは何か」ということを私たちに問いかける。

図表1 朝日新聞信用組合の預金額・貸出金額の推移

(億円、年度)



(資料) 朝日新聞信用組合