地域銀行のインターネットを通じたサービス提供

理事研究員　渡部喜智

1　インターネット利用は着実に進展

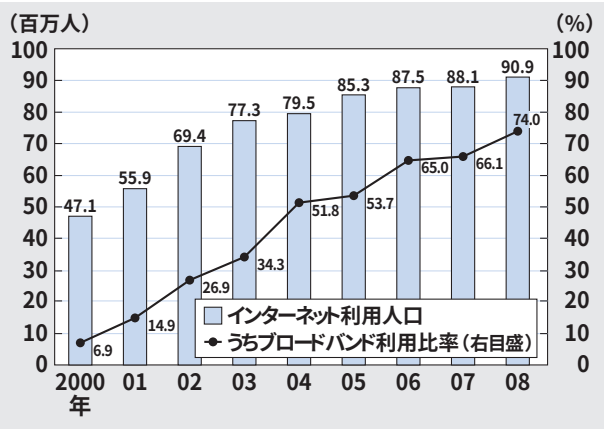
総務省の「通信利用動向調査(09年)」の推計によれば、パソコンや携帯電話などを通じインターネットを利用する人口は９千万人を超え、その利用人口が総人口に占める割合は四分の三に達した(第１図)。

このようななかで、インターネットを使い金融取引をしたことがある人は、２割強(22%)との回答であった。この割合の高低については評価は分かれるだろうが、インターネット・バンキングの利用者像が「都会」に住み「IT(情報技術)リテラシーの高い」能力を持つ「若い人」というイメージの範疇(はんちゅう)を離れ、利用顧客層が着実に拡がっていることは間違いない。以上のような流れのもとで、インターネットを通じた金融機関のリモート・チャネル戦略の取組みの現状を、地域銀行を中心に見ることとしたい。

2　インターネット・バンキングへの対応が中下位の地域銀行でも進む

地域銀行のほとんどでインターネット・バンキングの利用が可能となってきている。

第１図　インターネット利用人口の推計



資料　総務省「通信利用動向調査」より作成

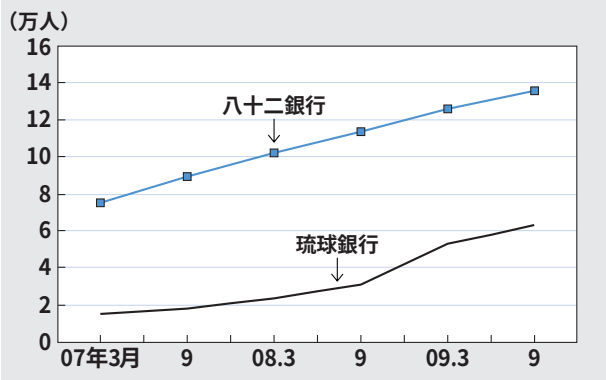
利用できる取引範囲は銀行ごとに一様ではないが、振込・振替や入出金照会・残高確認のほか、定期・外貨預金の設定・解約、ローンの繰上げ返済、投信の売買、税金を含む各種料金の納付などへサービスは拡大している。

対応が遅れていた資金量が中下位の地域銀行でも、インターネット・バンキングのサービスが始まっている。地域銀行においてインターネット・バンキングは、標準的なチャネル戦略の対応となっているといえよう。

インターネット・バンキングの契約者数に関する情報開示は多くなく、実際の稼動状況も千差万別と考えるべきだろうが、情報開示している第２図の両行の契約者は順調に伸びている。ノルマ的な推進は強く行っていないようだが、八十二銀行ではすでに個人顧客口座数のすでに１割近くに達している。

インターネット・バンキングの利用誘因については、「ポイント・サービス」へのカウントや様々な手数料優遇や定期預金金利の上乗せなどのメリットが付与されているということも大きい。ただし、両行によれば、利用者サイドからの評価として、多くのサービスが24時間利用できるという時間節約のメリッ

第２図　八十二、琉球銀行のインターネット契約者数



資料　IR資料より作成

ここに掲載されているあらゆる内容の無断転載・複製を禁じます。

トも高いという。

また、利用者の年齢層も想定していたより中高年層が多いという。

以上の取組結果から、両行は地方においてもインターネット・バンキングのニーズは大きいという見方に立っている。

3　住宅ローン推進ではインターネット利用に慎重な進め方も見られる

メガバンクは、銀行のホームページから住宅ローンを含む各種ローンの仮審査申込みができる態勢をかなり前から整えた。一方、地域銀行では、カードローンやフリー・多目的ローン、マイカーローンのほか、教育ローンやリフォーム・ローンなど定型的な審査判断が可能なものは、インターネットによる仮審査申込みの対応をほぼ行っているが、住宅ローンでは四分の一にとどまる（第１表）。

インターネットで住宅ローンの仮審査申込みができる地域銀行は、大都市圏と同周辺地域が中心であり、地方圏では決して多くない。過去２年前との比較でも、２行が新たに導入したに過ぎない。

また、導入している地域銀行でも評価は分かれているのが実情だ。業者ルートや営業店以外での住宅ローン申込のチャネルとして効果を強調している地銀がある一方、仮審査を通過後必ず審査の面談をする必要があり、かつ貸出実行に至る比率が高くないこと、さらに申込みの真偽（「冷やかし」ないし「なりすまし」）確認の煩雑さもあることなどから限界的・低評価のところもある。

地銀のインターネット支店を通じた預金獲得の姿勢は、預貸率や地域競合行の動向によって、かなり違う。インターネット専業銀行と目される５銀行の預金量は、運用の難しさや経営状況・経営母体の変化などもあり、後発銀行を除けば、伸びの鈍化は否めない。ただし、付利する金利によって動く足の速い資金がかなりあることも確かだ。例えば銀行・信金の個人預金口座で、預入金１千万円超が106兆円、そのうち１億円超は９兆円強である。このような大口預金をターゲットに預金吸収のチャネルとして一定の評価もされる。

金融機関のリモート・チャネル整備は、電話やファクシミリ、コールセンターでの対応から、インターネットへと進展してきた。インターネットを通じた金融サービスや情報の提供へのニーズは大きいと思われるが、インターネットを通じアクセスした顧客に対しても、営業店や渉外担当者などの対面チャネルやコールセンター担当者などでの有人対応が必要な場合は多い。かつ、システム開発・運用のコストも小さくない。

したがって、コスト・パフォーマンスは期待倒れとなるリスクもある。よって、品ぞろえ的にチャネル整備するのは注意すべき面も大きい。中核的顧客のニーズを踏まえ、その満足度の向上に資するか、という判断がインターネットを通じたチャネル整備においても重要となる。

（わたなべ　のぶとも）

第1表　地域銀行におけるインターネットでの住宅ローン仮審査申込可否の状況

	地銀			第二地銀			調査計		
	行数	可能数	可能数割合	行数	可能数	可能数割合	行数	可能数	可能数割合
全国計	64	22	34.4	42	4	9.5	106	26	24.5
北海道・東北	11	4	36.4	6	0	0.0	17	4	23.5
関東	9	5	55.6	7	2	28.6	16	7	43.8
中部	15	7	46.7	10	0	0.0	25	7	28.0
関西	8	3	37.5	3	1	33.3	11	4	36.4
中国	5	0	0.0	4	0	0.0	9	0	0.0
四国	4	0	0.0	4	1	25.0	8	1	12.5
九州・沖縄	12	3	25.0	8	0	0.0	20	3	15.0

資料　各行ホームページより作成（2010年4月12日現在）
（注）　中部地区は甲信越、北陸、東海の10県。また、埼玉りそな銀行は除く。

ここに掲載されているあらゆる内容の無断転載・複製を禁じます。