利便性向上のための店舗再編
――JAわかやまの店舗再編計画――

研究員　髙山航希

近年、人口動態の変化や利用者ニーズの変化などを受け、金融機関が店舗戦略を見直す動きがある。今回は、JAわかやまが進めている店舗再編プロジェクトについて報告する。

1　旧支店の３つの課題

JAわかやまは和歌山県和歌山市を事業エリアとする。1993年に６つのJAが合併して誕生し、99年にさらに１JAと合併して現在の形となった。

JAわかやまは93年の合併直後から、支店機能の改革を目標とした部署を作り、店舗再編の検討を始めた。当初支店は29あったが、これらは大きく３つの課題を抱えていた。

課題の一つ目は、支店が旧街道沿いにあったことである。旧街道は、支店を建てた当時はメインストリートであったが、時代が下るにつれ人や車が新しい道路に移り、通行量が減った結果、店舗が地域住民に認識されづらくなった。特に、若年層はJAの支店がどこにあるか分からず、電話で問い合わせが来ることも少なくなかった。支店を旧街道沿いからメインストリートに移せば、地域住民にとって分かりやすくなる。そのうえ、車で入りやすくなるため、利便性が向上する。

二つ目は、支店の規模が小さかったことである。最も規模が小さかった支店は、支店長１人、渉外担当者１人、窓口担当者３人の計５人で運営していた。しかし、小規模店舗には、どうしても防犯面の課題が多くなることに加え、正組合員に占める兼業農家の割合が上がったことで、農業資材を土日に買いたいというニーズが高まり、土日に支店を開ける必要も出てきた。こうした点から、１店舗当たりの職員数を増やすことが必要となった。

三つ目は、職員に求められる知識が高度化したことである。旧支店は小規模ななかで信用・共済事業や営農・経済事業の支店業務の全てを取り扱っており、１人の職員が両方の事業を担っていたが、それが難しくなった。例として、信用事業では、組合員の世代交代が増えているため、相続手続きや税金の取扱いについて、専門的な知識が必要になった。営農・経済事業についても、農業資材や肥料などの知識が以前よりも高い水準で求められるようになった。そこで、事業別に専門性の高い職員を配置する必要が出てきた。

検討の末、JAわかやまは08年に店舗再編計画をまとめた。計画では、従来の29支店を信用・共済事業に特化した17店と営農センター５店に集約。そのうえで場所をメインストリート沿いに移し、１店舗当たりの職員の増員を行うこととした。また、支店事務の省力化のため、集約された新支店を中心に、OTM（オンライン・テラーズ・マシン）やオープン出納システムの導入も計画した。

2　併せて渉外力を強化し事業間の連携も考慮

ただ、店舗の集約には、組合員や利用者の一部に店舗までの距離が長くなるという新た

農林中金総合研究所
http://www.nochuri.co.jp/

新しく広い道路に面したJAわかやまひがし支店
（筆者撮影）

JAわかやま中央営農センター（筆者撮影）

な課題が出てくる。そこで、JAわかやまは渉外力の強化を打ち出した。店舗から遠い組合員には電話一本で訪問する方針を示し、営農センターでは資材の休日の配達を始めるなど、以前よりも、組合員や利用者への戸別の対応を強化した。そのために、新店舗の立地や事業エリアは、新店舗を中心として渉外担当者が回れる範囲を基準に設定した。

また、店舗が信用・共済特化型店舗と営農センターに分かれるなかで、事業間の連携が損なわれないよう、情報共有の仕組みを導入した。具体的には、営農・経済事業職員と近隣店舗の信用・共済事業職員が営農センターに定期的に集まって共同会議を開催し、情報交換している。

さらに、営農センターの渉外担当者が訪問先の農家組合員から農業資金のニーズを受けたら、信用・共済事業の渉外担当者と同行訪問し、融資の相談に応じることを徹底させている。その後の対応は信用・共済事業の渉外担当者が引き継ぐ。

店舗再編計画は組合員を対象とした地区別事業報告会で説明され、09年の総代会で承認された。09年６月に完成した宮前支店を皮切りに、17年７月末現在、11支店・３営農センターが実現している。新店舗はきれいで交通の便が良くなったため、新規利用者や取引先が増えているとのことである。

3　組合員との課題の共有が再編推進の鍵

JAが店舗を統廃合する場合、新店舗が遠くなってしまう組合員などから反対があることが考えられる。この点に関し、JAわかやまでは、地区別に報告会を開催し、それぞれの旧支店が抱えていた立地や規模などの課題を組合員に丁寧に説明した。そして、新店舗が交通に便利な立地になり、また、組合員ニーズへの対応力を上げ、併せて渉外力を強化させることで、店舗再編によって利便性が向上する、という点を組合員に納得してもらうことができたのである。

組合員との課題共有プロセスを重視するJAわかやまの事例は、他のJAが店舗を再編するうえでも参考になると思われる。

（たかやま　こうき）