今月の焦点

国内経済金融

地域金融機関の高齢者向けサービス
～「安心」と「安全」を提供するきのくに信金～

田口　さつき

はじめに

金融機関にとって、増え続ける高齢者はますます重要な顧客層となっている。その高齢者にとっては、「安心・安全」な生活を送ることが大きな関心事といえる。特に振り込め詐欺や悪質訪問販売といった高齢者を狙った犯罪が横行している現在、金融資産を守ることへの不安が増している。

このような中、地域に密着する金融機関にとって、高齢者に対し、金融サービスの質の向上に加え、渉外活動を通じた生活のサポートも顧客満足を向上させる重要な要素であると思われる。

そこで、本レポートでは、「一声運動」など様々な活動を積極的に行いながら、高齢者のニーズを汲み取り、「ご高齢の方にやさしい信金」という評価を高めているきのくに信用金庫（以下、きのくに信金）の取り組みを紹介する。

きのくに信用金庫の概要

きのくに信金は、93 年に紀州信用金庫、和歌山信用金庫、南海信用金庫と歴史のある 3 つの信用金庫が合併して誕生した。今年 1 月には、湯浅信用金庫と合併し、店舗

きのくに信用金庫本店

数が 47 店舗から 53 店舗に拡大した（08 年 4 月以降は 52 店舗）。

営業エリアは、和歌山県および大阪府南部である。店舗は、本店がある和歌山市など主に和歌山県北西部に展開しているが、南部や内陸部など過疎化が進んだ地域にも支店を持つ。

08 年 6 月末における同金庫の総預金は 8,988 億円であり、その約半数を 60 歳以上

表１　きのくに信用金庫の概要　（億円）

期末　項目	04/3	05/3	06/3	07/3	08/3
店舗数（店）	49	49	48	47	53
期末職員数　（人）	806	797	774	762	818
預金残高	7,685	7,785	7,904	8,133	8,728
うち　個人預金残高	6,651	6,807	6,907	7,067	7,660
貸出金合計	3,548	3,448	3,383	3,393	3,516
うち　個人向けローン残高	1,074	1,098	1,132	1,158	1,210
（住宅ローン残高）	918	956	947	959	989

当金庫資料などより作成

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

層が占める。中でも年金受給者の預金は、総シェアの22%である。このように、高齢の顧客層の占める比率の高さや今後も高齢者が増加することを考えると、高齢層からの信頼を得て取引を深めていくことは、経営上ますます重要となっている。

ただし、金融機関との取引では長年の関係を大切にする人が多い。そのため、「ご高齢の方にやさしい信金」という顧客の評価を高めることが大切であると同金庫は認識している。

きのくに信用金庫の「ご高齢の方にやさしい信金」ブランド活動の歴史

1997年4月	年金相談会実施
1998年4月	年金推進課設置
	一人暮らしの顧客数の把握
	年金勉強会実施
7月	「一声運動」実施
9月	「龍神の自然水プレゼント」実施
2001年1月	「一筆運動」実施
8月	「丸山賞」創設
9月	「龍神の自然水プレゼント」にメッセージを付ける
2007年3月	「ボイスメッセ」（携帯助聴器）を全店に設置
2008年3月	杖ホルダー「つえつえほー」を全店に設置

きのくに信用金庫資料

年金に関するサービスについて

きのくに信金は、「ご高齢の方にやさしい」とは、『高齢者の暮らしに「安心」と「安全」を提供すること』と定義しており、これに沿って活動を積み重ねてきた。その中で最初に取り組んだのが「年金相談会」である。これは、顧客の年金への疑問や不安に丁寧に答え、同金庫への信頼を増すことを目指したものだ。

現在も年金相談会は行っているが、顧客ニーズをきめ細かく汲み取り丁寧な対応を行うために、基本的には個別訪問を中心に年金相談を行っている。

同金庫では、各営業店に年金推進担当者を1名配置している。加えて、期間を定めて集中的に営業店の担当者と本部の営業推進部「年金推進課」の担当者が、年金受給年齢に到達する同金庫の顧客を訪問する。このほか、営業店の窓口でも年金についての相談を受け付けている。

もらい忘れ年金の掘り起こしや「ねんきん特別便」に関する相談などの場合、支店で受け付けたものを本店に集める。そして、「年金推進課」の担当者が社会保険事務所に行き、回答結果などを支店へ送るという対応をしている。

同金庫では、08年度は上期1000件、下期1000件の年金受給口座の純増を目標にしている。高い目標であるが、このような地道な活動の結果、ここ2～3年は目標を達成している。

なお、年金を同金庫で受給している顧客向けに「年金定期」がある。これに加え、年金受取の予約をした顧客にも「期日指定方式定期預金」という1ヶ月以上2年未満で満期日を年金受給開始の誕生日とする定期を用意している。

このほか、同金庫は、「年金無料宅配サービス」も行っている。顧客の依頼を受け、年金受給月に通帳を預かり、後日、お金と取引が記帳された通帳を顧客に届けるというサービスである。このサービスは、外出が困難であったり、店舗から離れた場所に住む顧客に好評である。

以上のような取り組みから、きのくに信金の年金に関するサービスは、顧客から支持を得ている。

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

年金推進担当者の育成･活用

各営業店の年金推進を支える本部「年金推進課」には、年金の専門家である職員 2 名がいる。うち、1 人は社会保険労務士の資格を持ち、和歌山県信用金庫協会で講師を務めるほど、年金制度に精通している。

同金庫では、年金相談業務の質の向上のために 98 年から年金の勉強会を開催している。現在は、半期に 1 回、各営業店の年金推進担当者を集めて、「年金推進担当者会議」を行っている。この会議で、年金制度の変更点などの説明を半日かけて行う。これに加えて、年金推進担当者に社会保険労務士などの資格取得を奨励している。

一人暮らしの高齢者を「一声運動」で訪問

高齢者との関係強化が、きのくに信金の経営において重要な位置づけを持っているのは前述の通りだが、それをサポートする代表的な活動が、「一声運動」、「一筆運動」である。これらの活動は、一人暮らしの年金受給者（同金庫で年金を受給）を対象にした得意先係（渉外）の活動である。なお、現在、対象者は 1439 名である。

まず、「一声運動」とは毎月 1 回程度、得意先係が訪問し、声かけする活動で、98 年から開始された。この活動を通じ、顧客の安否確認や振込め詐欺などの注意喚起も行っている。

一声運動は、「いつ行く」ということは決めず、集金などで近くに行った時に、訪問するという形で進めている。

地区によってはこのような渉外活動が頻繁になり、また訪問時間がかかる場合がある。例えば、県南部の地区は営業店から顧客の家までが遠く、車で 10 分かかる所が多く、なかには 30 分もかかるところもある。

同金庫では、訪問する効率を良くするために、担当地区を決め、重複を避けるという工夫をしている。また、同金庫は一声運動の実施に先立ち、一人暮らしの顧客数の把握に努めた。

最後に、「一筆運動」は、年賀状、暑中見舞いにメッセージを書いて送付するもので、顧客から元気で過ごす励みとなっているという声が寄せられている。

「高齢者にやさしい」活動を表彰する丸山賞

きのくに信金は、渉外活動を積極的に行っているため、頻繁に顧客と会う。例えば、前述の年金無料宅配サービスの利用者に対しては、年金支給月に得意先係は最低でも月 1 回は訪問することになる。他の取引も入れると、月に数回顧客を訪問することもある。このような訪問回数の多さから、自然と顧客の変化がわかるようになる。

ただ、それにとどまらず、「丸山賞」の創設の意義を理解することを通じて、職員は「積極的に高齢者を気遣う精神」を育んでいる。この丸山賞とは、早世した同金庫職員の丸山氏が昇格論文で「高齢者にやさしい信金を実現したい」と書いていたことを記念した賞である。

同賞では、地域社会に貢献するという同金庫の理念に基づき、職員が高齢の顧客へ賞賛に値する行動を行ったことを表彰する。従って、表彰人数に制限は特につけていない。

表彰活動が始まった 01 年から 07 年の間に、のべ 20 人が同賞を受賞している。受賞した活動の内容は、「顧客の家を訪問したと

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

ころ健康食品などが積まれていた。事情を聞き、契約書を確認すると、悪徳訪問販売が判明したので、クーリングオフの手続きを勧めた」、「訪問したところ、顧客が倒れていたため救急車を呼んだ」、など高齢者の経済的被害の未然防止から救命まで幅広い。

このような表彰が、職員全体の意識向上につながっている。同金庫の職員が度々、振り込め詐欺を防止し、警察署から表彰されるのも常日頃の営業活動の中心に「高齢者を気遣う精神」が根付いている一例といえよう。

さらなる「高齢者にやさしい」金融機関を目指して

きのくに信金は、高齢者への意識が高いだけにバリアフリー化を進めるアイテムの導入も迅速である。すでに聴覚障害者へ特別の対応をすることを意味する「耳マーク」（窓口）表示板を全店に、「ボイスメッセ」（携帯助聴器）を旧湯浅信用金庫の 5 店舗を除く全店に設置している。08 年には杖を利用している顧客に対応するため、記帳台や ATM などの横に杖を置くためのホルダー「つえつえほー」を全店に設置した（写真参照)。このような一つ一つの配慮が顧客の店舗利用の満足度を高める要因となっている。

以上のように、同金庫は渉外活動を積極的に行うという営業スタイルをうまく活用し、高齢の顧客との関係を強化している。また、「一声運動」は、顧客に声をかけるという行為にとどまらず、顧客の望む『「安心」と「安全」』について得意先係が具体的に把握し、行動に結び付けていることは興味深い。そしてこのような活動により得られた事例の中から、優れたものを丸山賞により、職員に周知させることで、さらに『高齢者の暮らしに「安心」と「安全」を提供する』ことにつながっているのは、注目すべきことである。

今後、ますます高齢化が進行していくのは必至である。これに対し、金融機関は手探りの状態で高齢者向けのサービスをしているといっていい。きのくに信金の取り組みは、「高齢者にやさしい」とは、具体的に何であるかを把握し、実行につなげる有効な事例として、学ぶべき点が多いものと思われる。

つえつえほー

参考資料

・きのくに信用金庫ホームページ及び資料。

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