

今月の焦点

国内経済金融

きめ細かい年金関連サービスを提供する高崎信金 ～地域金融機関と年金に関するサービス～

田口 さつき

高崎信金の年金に関するサービスの歴史

顧客のライフ・サイクルにしたがって、金融機関との主要な取引ニーズは変化して行くが、公的年金の受給年齢が近づく方々にとって、年金の受け取りは切実な関心事である。

高齢化が進行するなか、この世代の人々に対し、年金に関するサービスを通じて関係を緊密化することは、地域金融機関の経営において重要性を増している。本レポートでは、年金受け取りに関するサービス提供を通じ、地域の顧客と密接な関係を築く取組みをしている高崎信用金庫（以下、当信金）を紹介する。

1914年（大正3年）に設立された当信金は、「会員・顧客の繁栄」と「地域社会の繁栄」を経営理念として掲げ、群馬県高崎市周辺に30店舗を展開している。

07年3月末において、会員数は約2.8万人、役職員数は405人である（表1）。また、預金残高は3,866億円、貸出金残高は2,143億円である（07年9月末）（表1）。

当信金の年金に関するサービスには、①

年金受け取りの支援、②「年金友の会」による会員の組織化という、2つの重要な柱がある。

①の年金受取りの支援のサービスが現在の姿となったのは、95年であり、すでに10年を越す実績を持つ。当信金は、年金に関するサービスの強化のため、95年4月に年金専担者である「年金アドバイザー」（4人）を任命、同年12月に年金相談会を始めた。

一方、②の友の会であるが、その母体は国鉄OB向けのための「ルール会」である。同会は国鉄共済の振込みが当信金でも認められたことを契機に国鉄OBとの関係強化のためつくられた。その後、会員資格を当信金で年金を受給する顧客全てとする「年金友の会」が設立され、99年に年金友の会の親睦旅行と優待サービスが開始された。

年金アドバイザーの活動

高崎信金において年金に関するサービスを担うのは、営業本部に属する役席者1名と年金アドバイザー6名からなるチームである。その主たる仕事は、年金受取りの調

表1 高崎信用金庫の概要

(億円)

項目	04/3	05/3	06/3	07/3	07/9
店舗数(店)	26	30	30	30	-
期末職員数(人)	443	422	410	405	-
預金残高	3,686	3,733	3,766	3,781	3,866
うち 個人預金残高	3,033	3,070	3,069	3,099	-
貸出金合計	2,116	2,125	2,129	2,133	2,143
うち 個人向けローン残高	700	742	749	723	-
(住宅ローン残高)	367	397	403	396	-

当信用金庫資料などより作成

査・確認、年金裁定請求の手続きの支援、アフターフォローなどで、以下のような流れで進む（図1）。

まず、(a)多くの場合、当信金では『プレ・シルバー層』と呼ぶ2～3年の間に年金受給年齢に到達する当金庫の顧客等に、営業店の渉外担当者が年金関係のサービスの説明を行いたい旨を伝え、了解を得た上で、年金アドバイザーと帯同して訪問する。(b)そして、顧客の依頼と提供を受けた年金加入記録（加入制度、加入期間等）の情報に基づき、社会保険事務所・年金相談センターへ照会し、それによって得られた情報を依頼者の顧客にフィードバックする。(c)そこで、顧客から当信金を年金受給口座に指定してもらう了承が得られれば、「年金予約票」を顧客に渡し、予約者名簿を作成する。その後、(d)裁定請求時期が到来したら声かけを行い、裁定請求の手続きを手伝う。

以上のような形で、当信金がお手伝いをする年金受取りの調査・確認、年金裁定請求の件数は年間で合計4,000件にもものぼる。

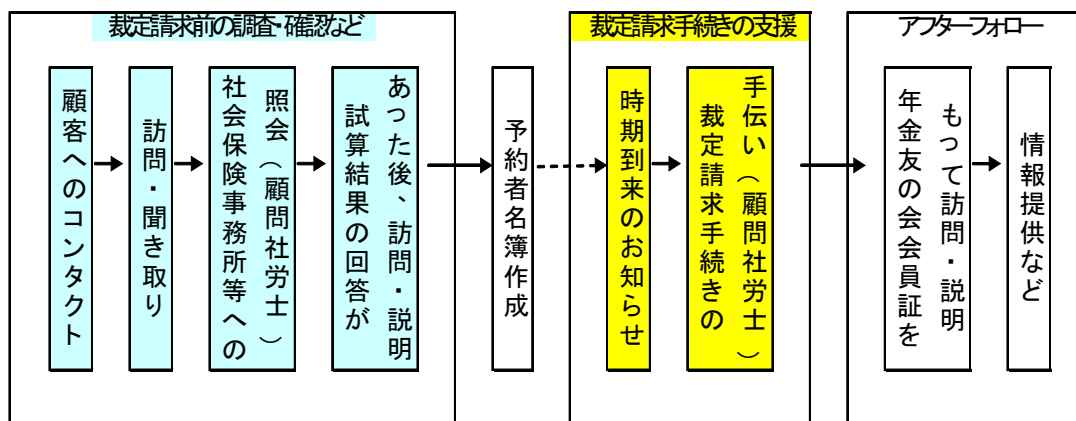
(e)また、年金アドバイザーは、年金受給口座の指定を得たら、「年金友の会」の会員証を持って顧客を訪問し、お礼と年金自動受け取りのしくみや年金友の会などにつ

いての説明をする。その後も年金についての情報提供などを行い、年金に関する幅広い知識と専門性で顧客の対応をしている。

調査・確認であるが、具体的には顧客の年金加入期間、受け取り方法等の確認を行うことを意味する。顧客が加入しているのが国民年金だけであれば、その場で年金額を年金アドバイザーが試算できるが、厚生年金などに加入していた場合は報酬比例部分があるので、加入期間など試算のために必要な情報の提供を受ける。その後、社会保険事務所・年金相談センターに行き、年金見込額を試算してもらう。そして試算結果の回答を持って顧客の家に再度訪問し、説明をする。

当信金では、「プレ・シルバー層」の年金受け取りの主要な関心は「いつから」、「いくら」もらえるのかというもので、このような丁寧な年金の調査を通じ、顧客の不安を解消することで信頼を勝ち得ていると考えている。また、同じ年金アドバイザーが、請求時期到来のお知らせや請求の手続きを手伝うことは、信頼関係を一層醸成させていると思われる。実際、このサービス利用者の9割以上が年金受給口座を当信金に指定しているそうである。

図1 高崎信用金庫の年金アドバイザーの活動の概要



このように年金に関するサービスは年金アドバイザーの訪問活動に負うところが大きいですが、すべての地域の顧客をもらさずフォローするために、当信金は「年金相談会」も開催している。

「年金相談会」には、外部の顧問社労士1人と年金アドバイザー4人が出席しており、ここでも年金アドバイザーが活躍する。月2、3回のペースで水曜日と日曜日に開催され、9ヶ月で営業店をまわるというサイクルである。

年金相談会は、新規の顧客獲得の機会でもあり、日曜日に開催することで多くの人が足を運びやすい状況を整えている。

年金アドバイザーの教育

このような重要な任務を受け持つ年金アドバイザーは、すべて高崎信金の正職員である。また、人生経験を積んだ人のほうが顧客に安心感を与えているということもあり、これまでは中堅からベテランの女性で構成されていた。

当信金の年金アドバイザーには、これまでのところ経験者や社労士の有資格者などの中途採用者はおらず、人事ローテーションで異動してきた職員を一から育てて対応している。

新しく配属された年金アドバイザーは3、4ヶ月の講義を受けることなどで知識を蓄積し、通常の請求手続きの支援ができるようになるそうだ。そのうえで、しばらく先輩年金アドバイザーとともに訪問活動を行うことで、より実践力を磨いていく。

年金友の会の特典

高崎信金のもう一つの年金に関するサー

ビスは「年金友の会」である。現在、会員数は約2万4千人で、10年間で倍増した。

会員のサークル活動として、年1回親睦旅行をしている。1万円程度の自己負担という手軽な値段で旅行ができることをコンセプトにしている。

例年、4班（200人/班）で合計800人程度が参加しており、当金庫の一大イベントとなっている。参加者の6割は常連である。また、利用者でない家族などの参加も歓迎しているそうである。

会員は、この親睦旅行を楽しみにしており、①年金受給口座の指定替えの防止②取引の親密化などに役立っているという感触を当金庫は得ている。家族の参加についても当金庫への認知度や愛着を増しているとみられる。

また、会員には、会員カード（下写真）を提示すれば、ホテル・旅館、ゴルフ場などの利用割引を受けられるメリットがある。これらの契約先は、当信金の役席者が取引先などを回り交渉して開拓したものである。施設などの選定については、近場であること、よく利用する施設・サービスであることに気をつけた。また、優待割引分については、受け入れ先の企業負担である。

その他の当金庫の特徴的な特典として、



全自動貸金庫使用料の優遇もある。この貸金庫は土日祝日も使えるため、顧客から人気があり、なかなか空きがでない状況だ。

そのほか、年金受給、医療費と住宅ローンの控除の確定申告相談会（無料）を毎年2月上旬に開催している。同会で、顧客は税理士に年金の税務相談をしたり、申告書の作成の手伝いを受けることができる。このサービスも喜ばれ、常連の参加が多い。これらに加え、「たかしん年金定期」という350万円まで金利0.1%上乗せの金融商品が用意されている。

今後の展開は

高崎信金では、年金に関するサービスは長期的な観点でやるべきものという認識を持っている。そのため、年金に関するサービスの体制にしても腰を据えた取り組み方をしている。

特に当信金では年金アドバイザー制度がしっかり根付いていることが強みである。年金アドバイザーの活動や、年金相談は年金受給口座の指定獲得に有効であると見ており、今後も同じように行っていく方針である。

このようなきめの細かい活動の継続が地域の住民の信頼と愛着を増し、近年では新規の顧客も増えてきたそうである。厚生年金加入者の比率が上昇していく中で、年金アドバイザーの重要性は一層増すと見られる。

参考資料

・高崎信用金庫ホームページ及び資料