

### ライフステージに合った商品を推進する埼玉縣信用金庫

一瀬 裕一郎

#### 埼玉縣信用金庫の概要

埼玉縣信用金庫（以下、「同信金」という）は、県内全域と東京都、千葉県、茨城県、群馬県の一部を営業地域とし、埼玉県内に98の支店と8つのローンセンター、2つの法人事務所を店舗展開。09年3月末の預金残高は2兆2,720億円、貸出金残高は1兆3,241億円を数える（図表1）。

埼玉県内にある信金のうち最大の預金残高であるとともに、全国に8金庫しかない預金残高が2兆円を超える大型信金の1つである。

#### 個人向け与信商品の推進の工夫

個人向け与信商品の推進では、顧客のライフステージに合わせた商品を8つのローンセンターと営業店の窓口で推進している。例えば、就職した新社会人向けには自動車購入のためにマイカーローンを推進し、30-40代の住宅購入層向けに住宅ローンを推進するというように、顧客のライフステージごとの資金ニーズに合致した商品を重点的に推進している。ローンの実際の推進は以下のようになっている。本部では、世帯単位の顧客データベースに基づくダイレクトメール送付

を行うとともに、業者主催のイベントへの勧誘およびラジオ・新聞広告を使って、同信金のローン商品を地域の人々に対して紹介している。同時に営業店では、渉外担当である得意先係が戸別訪問により、ローン商品の推進を行っている。

写真1 埼玉縣信金本部



戸別訪問は平日だけに限らず、月に1度営業店で住宅ローン相談会（9:00-16:00）が開催される日曜日にも、得意先係は戸別訪問を行っている。日曜日の住宅ローン相談会や戸別訪問は、平日には来店したり、接触したりできない多くの顧客とも面談することができ、顧客とのリレーションを築く絶好の機会となっている。

得意先係は同信金全体で二百数十名おり、各営業店に数名ずつ配置されている。

そして各得意先係は、常時訪問する50-80名のコア顧客を担当している。

また、ローンセンターでは、職員の勤務シフトを土曜日出勤と定め、土

図表1 埼玉縣信金の概要

(単位 店、億円、%)

項目 \ 期末	05/3	06/3	07/3	08/3	09/3
店舗数(店)	99	98	98	98	98
預金残高	20,826	20,960	21,325	22,093	22,720
貸出金合計	12,222	12,368	12,629	12,906	13,241
うち 個人向けローン残高	4,539	4,554	4,721	4,708	4,542
(住宅ローン残高)	3,674	3,787	4,006	4,039	4,033
預貸率	58.7	59.0	59.2	58.4	58.3

資料 NEEDS-Financial Questより農中総研作成

曜日の営業を行っている。同信金では99年に初めてローンセンターを開設して以降、9ブロックある地域ブロックのうち8ブロックにローンセンターを設置し、ローン推進体制の強化に取り組んでいる。

なお、埼玉県では住宅ローンをめぐり、県内に本店を置く各業態金融機関に加え、東京や群馬など隣接都県を地盤とする金融機関も参入し、熾烈な競争を展開している。そのような中であって、埼玉県信金は前掲図表1に示したように、07年度に住宅ローン残高を約220億円と大幅に増加させた。その背景には前述の推進態勢をフル稼働させ、当時金利先高感があった中、10年固定金利型商品を他行より積極的に販売したことがある。

### 顧客の心を捉えるメイン化への取り組み

同信金では、サッカーの「浦和レッズ通帳」を発行したり、「浦和レッズ応援定期預金」やゴルフの石川遼選手に因んだ「石川遼応援定期預金」を発売したりしている。「浦和レッズ定期預金」では抽選で地場産品が当たることもあり、広くお客様に好評を博している。このような定期預金を入り口として、利用者に同信金へ親近感を持ってもらい、より多種類のサービスの利用＝顧客メイン化へと繋げるように努めている。

なお、同信金では顧客メイン化については、残高ではなく、利用商品数や利用サービス数を基準としているという。それと同時に、預金の合計残高1,000万円以上の顧客を主要顧客と位置づけ、得意先係が月1回以上戸別訪問することとなっている。また、幅広いお客様を対象に、投信等の金融商品を購入すると定期預金の金利を上乗せする「三ツ星プラン」を

販売している。シルバー層向けには、「旅の生きがい大学」という2泊3日の旅行を毎年開催しており、09年で23回目となった。参加者は毎年3,000名ほどで、営業店ごとに支店長および役席・一般職員が同行して9月から11月にかけて順次実施される。

### CS向上に向けた店舗戦略

同信金では、営業店を法人店舗、一般店舗、個人店舗の3つの属性に区分している。法人店舗は28カ店あり、得意先係を多く配置し、事業者向け融資を中心に行っている。一般店舗は31カ店あり、法人・個人双方をカバーしている。個人店舗は39カ店あり、個人に対して預貸併進の推進を行っている。

同信金の9つの地域ブロックには、それぞれブロック母店と副母店がある。基本的に法人店舗がブロック母店となっている。顧客の利便性維持のために短期的には営業店の統廃合は考えていないが、1市多店舗地域では、店舗や渉外の効率化が課題という。

また、CS向上委員会を設置し顧客満足度の向上への取り組みを強化している。例えば、老朽化店舗を年に2-3店舗のペースで建替える際に、バリアフリーを進める等のハード面の取り組みに加え、職員向けにマナー研修を実施し顧客に対して笑顔で応対し、リレーションを深めリピーターを増やすように努めている。

同信金は、特徴ある商品ラインナップを取り揃えるだけでなく、様々なライフステージにある顧客一人ひとりのニーズに合わせた商品の提供を通じて、地域から愛され信頼される金融機関としての存在感を高める地道な取り組みを行っている。