

# JAかみつがの「ふれあいプラザ」

## ——支店再編後の利用者との接点維持——

主席研究員 重頭ユカリ

### 1 JAバンクで導入が進む軽量店舗

キャッシュレス化の進展やインターネットバンキングの普及などもあり、利用者が金融機関の店舗に足を運ぶ頻度は下がってきている。また金融機関サイドでは経営の効率化が喫緊の課題となっており、その一環として店舗再編が進められている。JAバンクも例外ではないが、組合員をはじめとする利用者との接点を維持するための方策として、店舗業務を相談や取次ぎ等に限定した「よりそいプラザ」と呼ばれる軽量店舗が導入されるようになっている。「よりそいプラザ」では、少人数の職員がATMの操作案内や業務の取次ぎを行い、複雑な相談ニーズには遠隔相談システムを通じて他店舗の職員が対応する。独立した信用取引勘定を持たないため、「支店(支所)」という位置づけにはならない。

### 2 JAかみつがの支店再編

栃木県のJAかみつがでは、2019年に決定した「創造的自己改革の実践3か年計画」に、経営・財務基盤の確立・強化対策の一環として、支店再編の検討を盛り込んだ。同計画に基づいて、JAの若手職員によるプロジェクト会議、役員・部課長クラスによる検討委員会で、支店再編の案を検討した。その過程で上述の「よりそいプラザ」という軽量店舗の情報を得て、これを組み込んだ案を策定するに至った。

再編前には12支店あったが、個人貯金量や事務量に応じて、従来のような総合サービス支店(3店舗)と、貯金・為替・諸届・各種出

納業務に特化したコミュニティ支店(2店舗)に再編することとした。そして、総合サービス支店から距離がある2支店を軽量店舗とすることとした。なお、JAかみつがではこの軽量店舗を、「ふれあいプラザ」と呼んでいる。

こうした支店再編計画は各支店での組合員への説明を経て、20年3月の理事会で承認された。21年5月には落合ふれあいプラザ、22年9月には小林ふれあいプラザがオープンした。

### 3 JAかみつがのふれあいプラザの特徴

JAでは、ふれあいプラザが金融サービス提供の維持だけに特化すると利用者確保が難しい可能性があると考え、直売所のような人が集まる施設を併設することを計画当初から想定していた。落合、小林の2つの旧支店の近くには直売所があり、いずれも建物はJA所有であったが、運営は生産者が行っていた。プラザ化を契機に両直売所ともJAが運営を引き継ぎ、落合については老朽化した旧支店を取り壊して、直売所とプラザが隣同士に入る建物を新設した。小林については、旧支店の建物自体は新しかったため、近くの直売所が移転できるよう改装を行った。

いずれの立地も近隣にスーパーやコンビニがない場所であり、直売所がJAの運営となり農産物の他に生鮮品や日用品も置かれるようになったことで、近隣住民の日常的な買い物の場としての機能も高まった。

また、支店再編によって地域との関係が希薄化することを防ぐため、再編を機に旧支店単位で地区運営委員会(注)を設置した。JAの



落合ふれあいプラザのオープン時の様子(JAかみつが提供)

理事や生産者、青年部、女性会、准組合員が集まり、組合員の要望を伝えたり地域活性化についての意見交換を行ったりするもので、落合、小林の両ふれあいプラザにも設置されている。

#### 4 直売所併設の落合ふれあいプラザの様子

22年10月に見学した落合ふれあいプラザは、観光地である日光にも近い。プラザとして新設された建物には栃木県産の木材が使われ、温かい雰囲気を感じさせる(写真)。

ふれあいプラザでは、貯金・貸付の相談(手続き等の実務は不可)、ATMでの入出金、営農経済関連の書類や信用共済関連の書類の取次ぎ、その他各種相談ができる。ATMはプラザ化に際して硬貨対応に切り替えたため、利便性が高まったと好評で利用件数は安定している。ATMの使い方がよく分からない高齢者等にはプラザの職員が案内をしている。

プラザには、旧支店の元支店長が職員として常駐しているため、ほとんどの相談には対応できるようになっている。また、再編に際して、存続した支店の渉外担当者を増員して渉外機能を強化したこともあり、信用事業に

関する相談については、渉外担当者が出向いて対応することが多くなっている。

一方、農業資材の申込書など営農経済関係の書類の取次件数は多い。プラザの常駐職員は、プラザを統括する総合サービス支店に所属し、朝と夕方には必ず立ち寄るため、取次ぎをスムーズに行うことができる。

また、落合ふれあいプラザでは、隣の直売所に出荷する商品に貼るラベルシールの機械の置場がなかったため、プラザに機械を設置した。農産物を出荷する生産者がプラザのスペースに立ち寄ることが活気づくに役立っているようであり、場所柄からか観光客がプラザに足を踏み入れることもあるそうだ。

直売所の利用者に対して、JAカードをJAの直売所で利用すると割引となることをアピールしたところ、多くの申込みがあった。併設型であることを生かして、プラザですぐに申込み・相談を受け付けられるといった利点があった。

#### 5 接点としての機能を高めるには

JAによれば、プラザ化に対して反対の意見も出たとのことだが、プラザ化を契機に直売所が併設・新装され利便性が向上したことで、今では利用者も概ね好意的な反応を示しているとのことである。利用者が他行に行ってしまうという目立った動きも生じていない。新型コロナウイルスの感染状況が落ち着けば、プラザと直売所で連携したイベントなども実施したいと考えている。

JAかみつがのふれあいプラザの事例からは、総合事業を営むJAでは、支店は人々が集まる基盤となること、信用事業だけでなく他事業にとっても重要な接点であることがよく分かる。そのため、組合員や地域の人が頻繁に足を運ぶ直売所を併設とすることにより、プラザの接点としての機能が高まることが感じられた。

(しげとう ゆかり)

(注)他のJAでは支店運営委員会と呼ばれることもある。