



信金中央金庫
SHINKIN CENTRAL BANK

地域・中小企業研究所 ニュース&トピックス (2017.12.26)

〒103-0028 東京都中央区八重洲 1-3-7 TEL.03-5202-7671 FAX.03-3278-7048
URL <http://www.scbri.jp> e-mail : s1000790@FaceToFace.ne.jp

英国メトロバンク (Metro Bank PLC) について

信金インターナショナル
家長 令

ポイント

- メトロバンクは、英国において、リテール店舗網を持つ商業銀行としては約1世紀ぶりに誕生した銀行であり、「チャレンジャーバンク」と呼ばれる新興金融機関に分類されている。
- 各店舗は土日も含めて週7日間営業（元日、イースター、クリスマスを除く年362日営業）である。また、営業時間も長く、平日仕事帰りなどに来店することも可能である。
- 直接顧客に接する「Face to Face」スタイルを重視しており、システム等の投資にのみ頼るのではなく、店舗に多く人材を配置することで、顧客になじみやすい銀行を目指している。
- 必ずしも顧客の金銭的利益で優位性を示すのではなく、顧客向けのサービスの質および顧客満足度に重きを置くビジネスモデルである。

1. 概要

2010年創業のメトロバンクは、パークレイズ、HSBC、ロイズ、RBSの4大銀行による寡占状態が続いていた英国において、リテール店舗網を持つ商業銀行としては約1世紀ぶりに誕生した銀行であり、「チャレンジャーバンク¹」と呼ばれる新興金融機関に分類されている。

足許では業容の拡大を続けており、創業後約6年半となる2017年9月末時点では、ロンドンを中心に50店舗、顧客数110万人超、預金量107億ポンド（約1.6兆円）超、総資産145億ポンド（約2.1兆円）超となっている（図表1）。なお、2016年3月にロンドン証券取引所に上場しており、2020年までの中期計画では、110店舗、預金量275億ポンド（約3.9兆円）などを目標としている。

個人・法人向けの預金・貸出を主要ビジネスとしており、貸出金の内訳（金額）は、住宅関連ローン²が約6割、法人（主に中小企業）向け

事業性ローンが約3割を占めている。その他個人向けにはクレジットカードや当座貸越等、法人向けには Invoice Finance（売掛金回収までの期間の即時繋ぎ資金）や Asset Finance（設備やプラント等の価値に基づく借入れ）なども取り扱っている。

新規参入行ということもあり、後述2に記載の特徴的なサービスの提供に相応のコストがかかっていることから、創業以降、年度ベースで最終赤字を計上しているが、徐々に業況は安定してきており、2016年第4四半期以降は四半期ベースで黒字基調の推移となっている。

店舗数の拡大に併せて預金量も増加傾向にあるほか、貸出金も併せて拡大している。住宅ローンについては、日本のネット銀行のように他行比で明らかな低金利商品を提供しているわけではないが、店舗へのアクセスのよさのほか、例えば大手行のように顧客属性（取引内容等に応じて決められるプレミアム会員、通常会員等の分類）によってサービスを分けることはなく、取扱商品の種類も一定数に限定のうえ、全顧客に対して一律に最優遇レートを提供（他の大手行の最優遇レートと同等あるいはやや

投資用賃貸物件購入資金を含む。

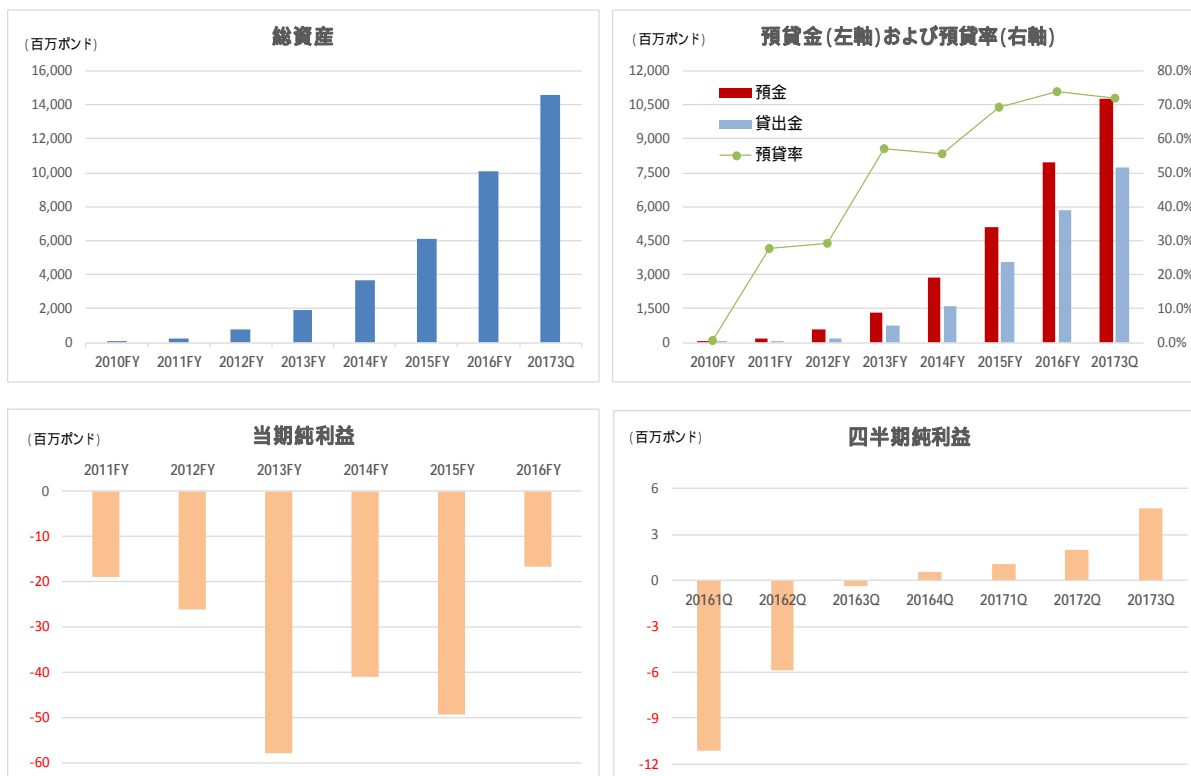
¹ 足許では例えば以下のような銀行が該当（オンラインサービス特化型の銀行が多い。）

・Atom Bank（2015年設立）：モバイル端末向けサービス専門のオンライン銀行

・Charter Savings Bank（2015年設立）：個人向け貯蓄商品専門のオンライン銀行

² 個人向け住宅ローンのほか、個人・法人向けの

(図表1) メトロバンクの概要



(備考) 発表資料を基に信金インターナショナル作成

高い水準)している点でサービスの透明性が高いといえる。また、中小企業向けビジネスにおいては、エリア内での自行の存在感を重要なポイントとしており、店舗の営業時間の長さ等の利点を生かして相対で顧客と接するチャンスを増やすことをきっかけに新規顧客取込みを進めているようである。

2. 特徴

他のリテールバンクと差別化が図られている特徴・サービスとして、以下の点が挙げられる。

- ・各店舗は土日も含めて週7日間営業(元日、イースター、クリスマスを除く年362日営業)であり、休日であっても口座開設やローンの申込みが可能
- ・通常、月～金は8:00～20:00、土曜日は8:00～18:00、日曜日は11:00～17:00と、営業時間も長く、平日仕事帰りなどに来店することも可能
- ・電話、インターネットおよび携帯電話を通じたサービス・サポートは24時間利用可能

- ・子ども来店時にキャンディー、ペット(犬)来店時に犬用ビスケットを常備
- ・店頭でコインを投入するマシンがあり、余ったコインがあればまとめて無料でお札に交換することが可能
- ・スピーディーな口座開設(最速15分)を売りにしている。
- ・英国外の欧州各国でメトロバンクのキャッシュカード(デビットカード)による支払いを行った場合、手数料が無料³
- ・店舗ではトイレを自由に利用可能

3. 店舗でのサービスについて

筆者は、2017年6月にメトロバンクの店舗を訪問し、実際に口座開設を行った。担当のリテ

³ 英国および欧州各国では、支払いにあたって銀行口座直結のデビットカードを使用するのが一般的であり、英国内利用に際しての手数料は無料である。他の英大手行では、英国外でデビットカードを利用してポンド建以外の商品を購入する場合、為替とは別に2.75～3.00%の取引手数料が発生するが、メトロバンクでは、欧州域内に限り無料で、欧州以外でも2.50%となっている。

ールバンカーとの会話で得られた情報等は以下の通り。

(1) 預金口座開設

既に他行（ロイズ）で口座を持っていたが、メインバンクの変更を検討しているという前提で口座開設を行った。

- ・ロイズでは事前の来店予約が必要で、かつ予約できる日程も限定されていた一方、メトロバンクでは事前アポイントがなかったにも関わらず、10分程度の待ち時間でバンカーがすぐに対応してくれた。
- ・身分証明書類（ビザ、パスポート等）および住所確認書類（公共料金の請求書等）がそれぞれ必要である点は他行と共通で、その他サインする書類等についても同等であった。
- ・ロイズではキャッシュカードおよび暗証番号は数日後に自宅宛郵送されることとなっていたが、メトロバンクでは休日であってもカードは即日発行のうえ手交され、暗証番号の設定も面前で完了
- ・面談開始後、カード受取まで概ね20分程度
- ・英国には「SWITCH GUARANTEE⁴」という制度があることで、口座の乗換えは日本に比べて容易である。他行では、この制度を活用した乗換えが前提で無い場合は、口座開設を認めてもらえないケースもあるが、メトロバンクについては、乗換えでないケースでも問題なく口座開設が可能

(2) 当行利用の所感

- ・土日に店舗に赴いて入金手続きなどを行うことができる点は非常に便利である。実際、休日には多くの顧客が預金やローンの相談で来店している様子が確認できる。
- ・デビットカードを紛失した際にも、平日夜に店舗が開いていたため、店頭で再発行手続きのうえ約15分で新しいカードを受け取ることができ、有事の際の利便性も高いと感じた。

⁴ 公共料金引落などを行うメイン口座を他行に設定している場合でも、銀行窓口で当該制度の利用を申し込むことで、口座残高および入出金先など全ての設定を新口座に無料で移転することができる制度である。口座移転を行う銀行間の手続きのみで完了し、顧客による対応は特段必要ない。

(3) その他

リテールバンカーから収集したその他の情報は以下のとおり。

- ・メトロバンクは、前述2の特徴のとおり、サービス面で他行との差別化を図っており、英国にある大手企業の重役等がその利便性やサービスを気に入って他行から乗り換えるケースが実際に多い。
- ・メトロバンクは、直接顧客に接する「Face to Face」（担当バンカーの実際の発言）スタイルを重視しており、システム等のプラットフォームへの投資にのみ頼るのではなく、休日も含め店舗に他行比で多く人材を配置することで、担当エリアの顧客になじみやすい銀行を目指している。なお、店舗勤務のバンカーは、週休1日の週と週休3日の週が交互に設定される勤務スタイルである。（実際に休日にも関わらず受付に3～4名程度いたほか、個別の担当バンカーもフロア内に複数名常駐しており、入店後すぐに用件を聞きに来てくれた。）
- ・必ずしも顧客の金銭的利益で優位性を示すのではなく、顧客向けのサービスの質および顧客満足度に重きを置くビジネスモデルである。例えば、最終的に金利のみで取引銀行を決める顧客がいた場合には、メトロバンクが選ばれなかったとしても仕方がないが、選んでもらえるファンを増やすことを目指している。この一環として、イースターやハロウィンなどには店舗でファミリーイベントの開催等も行っている。
- ・店頭外貨両替のレートは良くないため、正直に言って他行やその他の両替所に行った方が良い。ただ、欧州各国でのデビットカード利用手数料は無料なので、欧州域内への出張や旅行が多い人であれば、メトロバンクを利用するメリットは大きいはずである。
- ・バンカーは預金だけでなく貸出関連も担当しているケースが多い。このため、別途住宅ローン等のニーズがあれば通常すぐに対応できるが、企業向け貸出については、案件によってさらに上席が対応することもある。

以上