



信用金庫の昼休業店舗の実施状況(2024年4月現在)

信金中央金庫 地域・中小企業研究所上席主任研究員
とね かずゆき
刀禰 和之

(キーワード) 窓口営業時間の柔軟運用、昼休業店舗、人員の適正配置、効率化の選択肢、働き方改革の実現、自金庫営業体制の将来イメージ

(視 点)

2016年の規制緩和で信用金庫店舗の窓口営業時間の柔軟運用が可能となった。これを受けて少人数・小型店舗を中心に昼休業の実施が相次いでいる。特にコロナ禍における営業体制の縮小を経て、昼休業店舗は信用金庫業界に定着した感が強い。当研究所が信用金庫のホームページ上で昼休業店舗の実施状況を確認したところ、2024年4月現在、実施中が2,505店舗となり、総店舗数(7,077店舗)の35.3%に達した。足元では各信用金庫を取り巻く内外環境の変化などを踏まえ、昼休業店舗を追加実施する動きもみられる。

そこで本稿では、信用金庫の昼休業店舗の実施状況を確認するとともに、その狙いや今後の検討課題を取りまとめた。

(要 旨)

- 当研究所が信用金庫のホームページ上で確認したところ、2024年4月現在、昼休業店舗を有する信用金庫は205金庫に達し、総店舗数ベースでは3割強を占めた。
- 信用金庫が昼休業店舗を実施する目的は、①人員の適正配置、②効率化の選択肢、③働き方改革の実現、④競合との関係など多様である。
- 昼休業店舗とは別に、平日休業店舗や、終了前倒し・開始後倒し店舗を展開する信用金庫があり、こうした柔軟運用の取組みも少しずつ増加傾向にある。
- 取組時の検討課題は、①窓口の位置付け、②店舗運営の標準化、③職員への配慮などがあり、自金庫営業体制の将来イメージを庫内で共有することが求められる。

※本稿における昼休業店舗の実施状況は、2024年4月に信用金庫のホームページ上(トップページ以外に店舗一覧、重要なお知らせ、ニュースリリースなど)で該当店舗をカウントしたものとなる。そのため、確認時のホームページ掲載内容と実際の昼休業店舗の実施状況との間にタイムラグが生じている可能性などがある。

はじめに

2016年の規制緩和で信用金庫店舗の窓口営業時間の柔軟運用が可能となり、当座預金を取り扱う支店でも昼休業の実施が解禁された。当初は普及困難との意見が根強かったものの、コロナ禍による営業活動の自粛対応もあり、現在では信用金庫の店舗・営業戦略の一手法として定着したと言える。また、今後についても少人数・小型店舗から順に昼休業の実施は広がっていくと予想される。

そこで本稿では、信用金庫店舗の窓口営業時間の柔軟運用に関連して、昼休業店舗に焦点をあてることにした。

1. 2024年4月現在の昼休業店舗の実施状況

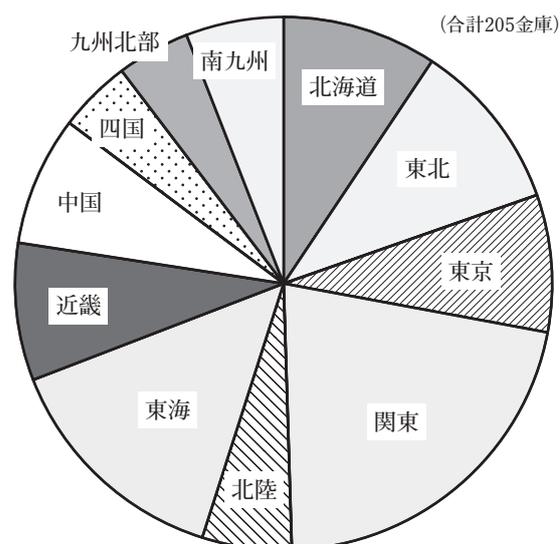
コロナ禍を経て信用金庫の間で少人数・小型店舗への昼休業の実施は定着したと考えられる。そこで当研究所が信用金庫のホームページ上で昼休業店舗を有する信用金庫を確認したところ、2024年4月現在、205金庫で実施事例がみられた^(注1)(図表1)。

地区別の実施状況では、北海道、南九州、四国の信用金庫で昼休業店舗ありが9割を超え、関東、東海、中国も8割台であった。その一方で、昼休業の実施割合が最も低い近畿では5割台に留まる。

次に同様の手法で2024年4月現在の昼休業店舗数を確認すると、2,505店舗となり、2024年3月末の総店舗数(7,077店舗)の35.3%に達した(図表2)。地区別では南九州の店舗で昼休業の実施割合が5割を超え、北海道、九州北部、東海、東北が続いた。

信用金庫別では25金庫で昼休業店舗の実施割合が9割を超え、そのうち本店を含む全店舗で昼休業を実施中が13金庫あった。ちなみに昼休業の時間帯は、大半の信用金庫が11時30分～12時30分の1時間を採用している。ただし隣接する複数店舗で昼休業を実施する信用金庫の場合は、顧客利便性の維持に配慮し、A支店を11時～12時、B支店を12時～13時とするなどの対応がみられた。

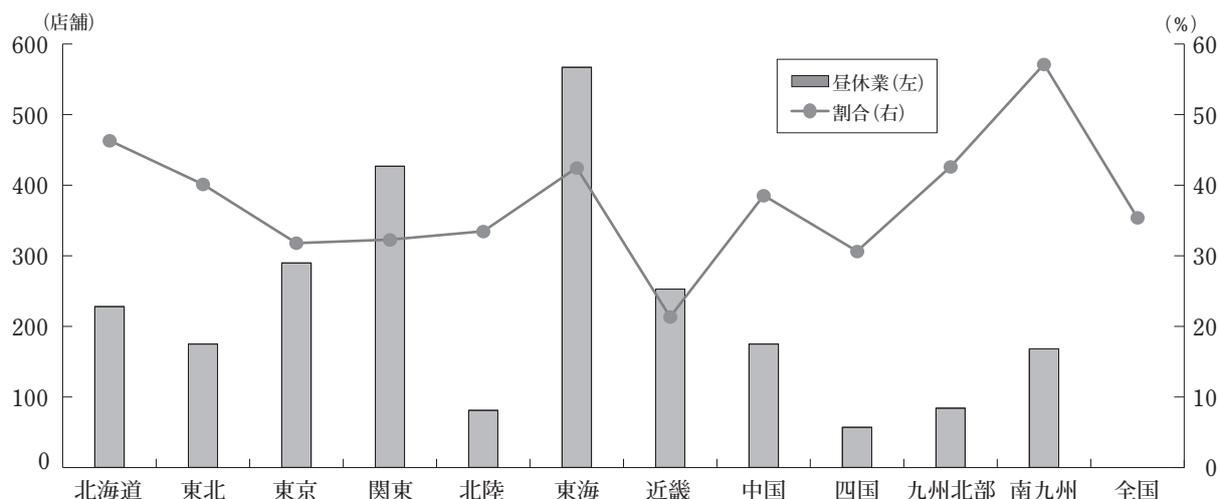
図表1 昼休業の実施金庫数
(2024年4月現在・地区別)



(備考) 1. 沖縄県は全国に含む。
2. 図表1から6まで信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

(注)1. 全店舗のうち1店舗でも昼休業店舗がある信用金庫数

図表2 昼休業の実施店舗数（2024年4月現在・地区別）



2. 実施のメリット・デメリット

(1) 実施の目的（メリット）

信用金庫が昼休業店舗を実施する目的は、①人員の適正配置、②効率化の選択肢、③働き方改革の実現、④競合との関係など多様である（図表3）。

図表3 実施の目的

人員の適正配置	来店客の少ない小型店舗や融資ニーズの乏しい個人特化型店舗などの実態に見合った人員配置が可能となる。
効率化の選択肢	店舗統廃合を回避するための選択肢として昼休業を実施し、ローコスト運営が可能な少人数店舗化を図る。
働き方改革の実現	店舗職員の昼食休憩時間の確保や、皆で昼食休憩を取ることでコミュニケーション活発化も期待される。
競合との関係	競合金融機関の動きに合わせて自金庫でも昼休業店舗を実施する（逆に差別化のため実施しないケースもある）。

① 人員の適正配置

来店客の少ない店舗や融資ニーズの乏しい店舗に対し、フルバンクサービスを提供するに足りる人員を配置する必要性は乏しい。そうだとするならば昼休業店舗の実施に合わせて少人数店舗化を図っても顧客利便性の低下は限定的だと考えられる。

② 効率化の選択肢

店舗統廃合を回避し対面の店舗チャネルを維持する手段として少人数（ローコスト）で運営が可能な昼休業店舗に切り替え、店舗採算を改善する。ただし信用金庫によっては、昼休業店

舗を店舗統廃合の前段階に位置付ける考え方もある。

③ 働き方改革の実現

店舗職員が昼食休憩時間を確保しやすくするなどの働き方改革を実現するため、昼休業店舗を実施する。また店舗職員と一緒に昼食休憩を取ることでコミュニケーションの活発化なども期待される。

④ 競合との関係

競合金融機関の昼休業時間帯に窓口を開けておくと、両替ニーズなどを有する未取引先が自金庫店舗に殺到する可能性もある。そこで自金庫も昼休業を実施し来店客を抑制する。逆に競合金融機関との差別化を理由に昼休業店舗を未実施の信用金庫もある。

(2) 実施の課題(デメリット)

一方、店舗昼休業を実施する課題を挙げると、①顧客利便性の低下、②コスト削減効果が限定的、③職員の不公平感拡大などがある(図表4)。

図表4 実施の課題

顧客利便性の低下	昼休業店舗の実施により顧客利便性が低下し、不満や苦情を訴えてくる恐れがある。
コスト削減効果が限定的	昼休業店舗の実施により人員の効率化が可能となるが、既に少人数店舗の場合、コスト削減効果は限定的である。
職員の不公平感拡大	昼休業を実施する店舗職員に対し、(昼休業を)未実施店舗の職員が不公平感を抱く可能性がある。

① 顧客利便性の低下

信用金庫が昼休業店舗を実施することで、企業等の昼休み時間に店舗窓口で手続きを行いたい顧客の利便性低下に繋がってしまう。また昼休業時間の前後に店舗窓口が混雑し、待ち時間の増加が生じる可能性もある。

② コスト削減効果が限定的

昼休業店舗の実施に伴う物件費の削減効果は乏しく、また昼休業に合わせて人員の効率化を行わなければ人件費の削減も難しい。なお昼休業の実施に伴う当該店舗の時間外勤務の増減は、ケースバイケースのようである。

③ 職員の不公平感拡大

昼休業を未実施の店舗職員のなかには、昼休業の実施店舗に対して不公平感を抱くケースがあり得る。また少人数化を前提とした昼休業店舗ではなく、十分な人数が手当てされる通常店舗への配属を希望する職員も一定数いると考えられる。

3. その他の柔軟運用例

信用金庫店舗の窓口営業時間の柔軟運用に関連して、昼休業店舗以外に次のような取組事例が確認された（図表5）。

図表5 昼休業以外の柔軟運用の例

平日休業店舗	①単独店舗で平日休業を実施、②母店・サテライト店の子店で平日休業を実施、③2店舗が交代で平日休業を実施などの事例がある。
終了前倒し店舗	窓口営業時間を午前中に限定し、午後は窓口業務を終了する事例がある（代表例は9時～12時営業の午前中営業店舗）。
開始後倒し店舗	個人向け相談店舗の窓口営業時間を10時開始とする事例がある。当該店舗の営業時間の延長や休日営業の有無は信用金庫によって異なる。

(1) 平日休業店舗

単独の店舗で平日休業を実施する事例のほか、母店・サテライト店の子店を対象に平日休業を実施する事例があった。また、A支店を月・水・金営業、B支店を火・木営業とする隔日営業を取り入れる信用金庫などもあった。

(2) 終了前倒し店舗

午前中のみ窓口営業を行い午後は窓口業務を終了する午前中営業店舗の事例（9時～12時まで営業）があった。ヒアリングベースとなるが、当該店舗の職員は午後から母店で業務を行ったり、自店の事務処理を実施したりしている。

(3) 開始後倒し店舗

個人顧客に対する相談特化型の店舗などで、10時スタートとする開始後倒し店舗の事例があった。なお窓口業務の終了時間は当該店舗の位置付けによって、15時に終了とする信用金庫、夕方や休日も窓口を開ける信用金庫に分かれた（延長時間は相談のみ）。

4. 取組時の検討課題など

今後、信用金庫が昼休業店舗の実施を拡大または縮小するうえでの検討課題は、①窓口の位置付け、②店舗運営の標準化、③職員への配慮などとなる。

(1) 窓口の位置付け

自金庫の店舗・営業戦略における店舗窓口の役割や位置付けを明確にする必要がある。これまで店舗窓口で行っていた各種手続きや現金の入出金は非対面チャネルへの誘導などが進んでいる。そのため、対面営業を前提とする店舗窓口のあるべき姿(将来イメージ)を議論し庫内で共有することが求められる。

(2) 店舗運営の標準化

昼休業店舗の実施の有無にかかわらず、1店舗あたり人員の効率化や非正規職員化は進む方向にある。また災害発生時などの緊急時には柔軟な応援体制の実現が求められる。そのためにも店舗によって異なる事務処理やレイアウト、什器の配置などの標準化に取り組む必要がある。

(3) 職員への配慮

常勤役職員の減少が続き、また若手・中堅職員の価値観の多様化がみられるなか、信用金庫はこれまで以上に働き方改革に取り組み、職員エンゲージメントを高めていく必要がある。少人数・小型店舗を主な対象とする昼休業店舗の実施は、働き方改革を実現するための選択肢の一つとなり得る。

おわりに

コロナ禍の営業自粛期間を通じて多くの信用金庫が昼休業店舗を実施してきた。この間、並行して非対面チャネルへの顧客誘導や手続きの簡便化などに取り組み、また社会的にはキャッシュレスの普及も急速に進んだ。そのため新型コロナウイルス感染症の5類引下げ後も引き続き来店客数は限定的な状況が続いているとみられる。中長期的な人口動態などを考えれば、来店客数の減少方向に歯止めをかけるのは困難だろう。

こうした状況を勘案すると、今後、信用金庫は昼休業店舗の存続を前提とした店舗・営業戦略を検討していくことが求められる。