



信金中央金庫

SCB SHINKIN CENTRAL BANK

地域・中小企業研究所

ニュース&トピックス No. 2022-142

(2023. 3. 30)

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

信用金庫の新しいビジネスモデル策定 -相続手続きの効率化動向-

とね かずゆき
刀禰 和之

ポイント

- 信用金庫がもう一段の営業店人員の効率運用を考えるうえで、顧客（相続人）の相続手続きの効率化は不可欠と言われる。
- 近年、本部に相続センターを開設し手続きを集中化する信用金庫が増えている。また店頭に相談端末やナビシステムを設置する信用金庫もある。
- 効率化の一環として相続手続きに必要な書類を地元の地方銀行などと統一する動きが全国に拡大している。顧客利便性の向上に資するため、今後も統一化の流れは続く見通しである。
- 研修受講金庫の取組事例を挙げると、地元外に居住する顧客などの利便性向上を目的に、営業店窓口を介さず直接相続センターと手続きも可能とする信用金庫などがあつた。

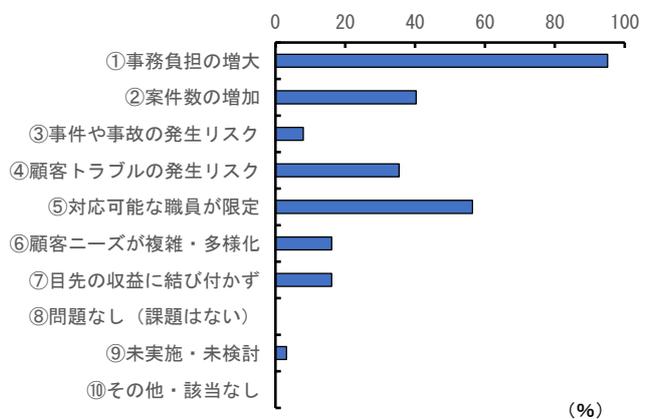
(注) 本稿は、当研究所主催「経営戦略プランニング研修（2022年度）」の講義および意見交換時の内容を中心に作成している。

1. 相続手続きの負荷軽減策

常勤役員数の減少や、顧客ニーズの変化に応えた機能特化型店舗の増加などを受け、信用金庫店舗の少人数化が進んでいる。これに伴い提供商品・サービスの取捨選択に加え、機械化・本部集中などを通じた営業店職員の負荷軽減策が求められる。なかでも相続手続きの効率化が多く信用金庫で課題となっており、当研究所が2020年度に実施した調査でも「事務負担の増大」や「対応可能な職員が限定」などの回答割合が高かつた¹（図表1）。

信用金庫の相続手続きの負担軽減策を挙げると、大きく①いわゆる簡易相続の金額引上げ、②店頭へのナビシステムなどの設置、さらには③相続手続きの本部集中化などがあり、各金庫の取組みも活発である。このうち近年、実施事例が増えている③に注目すると、当研修の受講金庫に対するヒアリングベースでは「（一部でも）実施済み」が4割、「実施予定・検討中」が3割、「実施予定なしなど」が3割であつた。実施信用金庫は、地区や預金規模に関係なく全国に広がりつつある。

（図表1）相続業務に関する課題



（備考）1. 62 金庫が回答
2. 信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

¹ 2021年5月28日付 金融調査情報「信用金庫の高齢層取引の強化 - 事前課題の集計結果 -」を参照

2. 最近の本部集中の傾向

相続手続きを本部集中した研修受講金庫においても、融資顧客や重要先などは引き続き店頭で対応する体制であった。言い方を変えると地元外に居住する顧客（相続人）や取引の薄い顧客などの手続きを本部に集中することで、営業店の業務負荷を軽減する事例が大半となる。また、相続センターのチェック時に不備があった際、営業店に当該書類を返送し再徴求させる事例、相続センターが直接顧客とやり取りする事例に分かれ、最近は後者の割合が高まりつつある。

3. 相続手続きに係る書類統一の動き

相続手続きの効率化に関連して、ここ数年、地元の地方銀行などと相続手続きに必要な書類を統一する動きがみられる。顧客は複数の金融機関で相続手続きを行うのが一般的なので、書類の統一は顧客利便性の向上に繋がる。研修受講金庫からは、「これまで顧客から『〇銀行の手続きは〇Kだったのに、△信金はなぜ細かい事を聞いてくるのか』などの苦情が寄せられた。そのため、書類の統一に対する営業店職員の評判は非常に良い。」などのコメントがあった。

4. 研修受講金庫の取組事例

当研修の意見交換時に聴取した研修受講金庫の主なコメントは図表2のとおりである²。

（図表2）相続手続きの本部集中化に関する主なコメント

- 当金庫は相続手続きを本部に集中化済みである。原則として、営業店は本部の相続センターへの取次ぎに徹し、具体的な手続きは本部が実施する。ただし融資先や大口先などは営業店で対応するので、営業店の相続手続きのスキルが低下する心配は乏しい。
- 当金庫の相続手続きの流れは、営業店は受け付けるだけで細かいチェックなどを行わず、そのまま書類を相続センターに送る。営業店が中途半端なチェックを行うと顧客トラブルに繋がるので、センターの専門家がチェックし、必要に応じて顧客と直接やりとりする体制である。
- 当金庫の相続センターは主に地元外に居住する相続人の手続きを目的とする。営業店にとっては手間になるだけだし、当金庫との取引継続の可能性は極めて低い。こうした顧客は迅速で機械的な相続手続きを希望するので、相続センターが対応した方が良いと考える。
- 当金庫は小規模なので集中化によるスケールメリットを享受しにくい。しかしながら、ベテラン職員を全店に配置できず、また小規模・少数店舗を維持するためには、営業店の負荷となる相続手続きの集中化は避けて通れなかった。
- 相続センターに誘導したい顧客は地元外に居住する相続人などである。そこで営業店を介さず、直接相続センターに手続きを申し込める仕組みを構築した。実際のやり取りは、電話や郵送などを用いて行う。
- 当金庫は相続手続きを集中化した結果、営業店が何でも本部に投げる雰囲気になってしまった。業務効率化に寄与した一方で、店頭の接客スキルの低下を招いたと思う。そこで営業店職員には、交代で相続センターの研修を受けてもらうことにした。
- 営業店の店頭で難しい相続手続きの相談があった時に備え、本部専担部署と繋がるタブレット端末を全店に設置した。当金庫は、相続手続きは基本的に集中センター、窓口受付で困った時はタブレット端末を利用し、ある程度のノウハウ低下について割り切っている。

（備考）信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

以上

² 当該コメントは研修受講者の個人的な意見・感想を含むものであり、研修受講金庫の正式なコメントではない。そのため事例の記載にあたっては信用金庫名が特定できないように修正してある。