

## 信用金庫の新しいビジネスモデル策定（16）

— 次世代型店舗の出店動向 —

### ポイント

- 店舗の新規出店や建替えを検討するなか、従来型店舗の延長ではない「次世代型店舗」に注目する信用金庫が増えている。
- 次世代型店舗の定義は信用金庫によって異なるが、一般には①DX活用、②少人数運営、③ローコスト店舗、④オープンな演出などがキーワードに挙げられる。
- 取組時の検討課題は、①次世代型店舗の定義共有、②役職員の意識改革、③他店舗への展開などがある。
- 研修受講金庫の取組事例を挙げると、今後の社会情勢の変化を見据え、キャッシュレス・ペーパーレス徹底の次世代型店舗に建て替えた信用金庫があった。

（注）本稿は、当研究所主催「経営戦略プランニング研修（2023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. 次世代型店舗の仕組み

近年、「次世代型店舗」に対する信用金庫の関心が高まっている。現状、次世代型店舗について明確な定義などはないが、一般には①DX活用、②少人数運営、③ローコスト店舗、④オープンなレイアウトなどが挙げられる（図表1）。

人口の減少やキャッシュレス取引の普及で来店客数が年々減少している現在、信用金庫は高コスト・対面チャネルとなる「店舗」の位置付けを再定義する必要に迫られている。こうしたなか、従来型の店舗機能やレイアウトを踏襲するのではなく、将来を見据えた「次世代型店舗」に注目が集まるようになった。

（図表1）次世代型店舗のキーワード（例）

D X 活 用	<ul style="list-style-type: none"> <li>●キャッシュレス（窓口で現金を取り扱わない）</li> <li>●ペーパーレス（申込みなどを含めペーパーレスの徹底）</li> <li>●後方事務レス（BPRと事務集中で後方事務を効率化）</li> </ul>
少 人 数 運 営	<ul style="list-style-type: none"> <li>●少人数で運営（機能特化と効率化で店舗人員を効率化）</li> <li>●機能特化（預金店舗や相談特化店舗、法人特化型店舗など）</li> </ul>
ロ ー コ ス ト 店 舗	<ul style="list-style-type: none"> <li>●軽量店舗（金庫室レスなどで店舗コストを抑制）</li> <li>●テナント店舗（自己所有ではなくテナント入居の店舗）</li> <li>●空中店舗（オフィスビルの2階以上に店舗）</li> </ul>
オ ー プ ン な 演 出	<ul style="list-style-type: none"> <li>●レイアウト改革（広いロビー、顧客目線の設備（トイレなど））</li> <li>●カウンターレス（窓口ではなくオープンスペースで相談の実施）</li> <li>●賑わいの演出（コラボ店舗、イベントの実施）</li> </ul>

（備考）図表1・2ともに信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

## 2. 次世代型店舗の狙い

信用金庫が次世代型店舗に注目する背景には、社会環境の変化対応に加え、①営業店の少人数・ローコスト化、②自金庫の先進性PR、③将来の店舗展開に向けた実験などがある。信用金庫を取り巻く内外環境は急速に変化しており、従来型店舗の延長ではない、10年後・20年後も必要とされるというコンセプトに基づいた店舗ニーズが高まっている。

## 3. 取組時の留意点

取組時の検討課題は、①次世代型店舗の定義共有、②役職員の意識改革、③他店舗への展開などである。第一に次世代型店舗の定義を庫内で共有し、一人ひとりで異なる店舗イメージを統一する必要がある。第二に次世代型店舗は、既存店舗と異なるセールス手法や職員のワークスタイルが求められるので、運用時には新しい営業スタイルに対する役職員の理解と後押しが不可欠となる。

## 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<sup>1</sup>。

(図表2) 次世代型店舗に関する主なコメント

- 当金庫は、庫内で漠然と「次世代型店舗」というキーワードが先行している一方で、誰も当該店舗の定義やコンセプトを言えない状況である。
- 当金庫のイメージする次世代型店舗は、顧客が来店したくなるような店舗でロビーイベントなどを重視する。一方で営業店人員を絞っており、多くの顧客が来店すると困るのも事実で、庫内でコンセプトを統一出来てない。
- 当金庫はキャッシュレス・カウンターレスの次世代型店舗を新規出店した。「アップルストア」をイメージに、職員はロビーのテーブルで顧客の相談や手続きを受け付けるスタイルである。また、同店舗のコンセプトに賛同する若手や中堅職員を配置している。
- 当金庫が新規出店した法人特化型店舗は、「次世代型店舗」の一種と言えよう。顧客を法人先に絞っているため、空中店舗で十分だしATMや窓口も未設置である。機能を特化したため、少人数かつローコストでの店舗運営も可能である。
- 当金庫は店舗建替えなどの際、異業種との共同化（コラボレーション）を実施する。かつてのような大きな箱の営業店を建てる必要性が乏しくなっており、だとするなら地域ニーズのある異業種と共同化し、地域活性化を図った方が良いと考える。
- 次世代型店舗＝現金を取り扱わない店舗とするなら、いわゆるローンセンターなどの相談店舗も次世代型店舗のカテゴリに入るだろう。

本レポートは発表時点における情報提供を目的としており、文章中の意見に関する部分は執筆者個人の見解となります。したがって、投資・施策実施等についてはご自身の判断をお願いします。また、レポート掲載資料は信頼できると考える各種データに基づき作成していますが、当研究所が正確性および完全性を保証するものではありません。なお、記述されている予測または執筆者の見解は予告なしに変更することがありますのでご注意ください。

<sup>1</sup> 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（信用金庫名の照会や関連資料の提供依頼にはお応えしていません）。