



SCB

ニュース&トピックス

No.2023-84

(2024. 2. 29)

信金中央金庫 地域・中小企業研究所

とね かずゆき
 上席主任研究員 刀禰 和之

03-5202-7671
 s1000790@FacetoFace.ne.jp

信用金庫の新しいビジネスモデル策定（18）

－ 来店予約サービスの実施動向 －

ポイント

- コロナ禍を経て、口座開設や相続手続き、資産運用相談といった時間を要する窓口対応について来店予約サービスを導入する信用金庫が増えてきた。
- 来店予約サービスは、大きく①HPで受け付けるネット予約型と、②電話で受け付ける電話予約型に分かれる。
- 取組時の検討課題は、①顧客への周知、②予約業務の選定、③営業店職員の理解などがあり、周知が進めば営業店の負担軽減に寄与すると期待される。
- 研修受講金庫の取組事例を挙げると、日常的に信用金庫と接点の薄い顧客対応に来援予約サービスを活用する信用金庫があった。

（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. 来店予約サービスの仕組み

信用金庫の提供する来店予約サービスは、大きく①HP上のシステムで予約を受け付けるネット予約型と、②電話で予約を受け付ける電話予約型に分かれる（図表1）。営業店人員体制を縮小したコロナ禍に同サービスの注目度が高まり、口座開設や相続手続き、資産運用相談といった時間を要する窓口業務を中心に導入金庫が相次いだ。もともと②のように顧客との間で次回訪問日を事前に決めて臨む仕組みが一般的だったが、近年は正式な金庫業務（提供サービス）と位置付ける点が特徴である。これは、日常的に信用金庫と接点の乏しい顧客への対応を想定したものと考えられる。

（図表1）来店予約サービスの仕組み（分類）

| 分類 | ネット予約型 | 電話予約型 |
|--------|---|------------------|
| 対象業務 | 新規口座開設、住所変更等の変更手続き、通帳等の再発行手続き、相続手続き、資産運用相談、年金相談、各種ローン相談 | |
| 対象店舗 | 全店または相談店舗のみ | |
| 予約方法 | 金庫HPからシステムで予約 | 店舗に電話をかけ予約 |
| 管理方法 | システムで予約状況を管理 | 管理表（手管理）で予約状況を管理 |
| キャンセル等 | 顧客がHP、メール、電話等で変更 | 顧客が電話等で変更 |
| 導入コスト | システム導入が必要 | 不要 |
| その他 | 運用上は電話予約等の併用も可 | 既に実施中の信用金庫が大半 |

（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. 来店予約サービス導入の狙い

信用金庫にとって、①窓口業務の平準化、②営業店人員の適正配置、③専担者による接客が可能、④事前準備の時間確保などのメリットがある。顧客にとっても、①不要な待ち時間の短縮、②事前に相談内容を伝達可能、③最適な担当者による提案などが期待され、信用金庫と顧客の双方にメリットがあるサービスと位置付けられる。

3. 取組時の留意点

取組時の検討課題は、①顧客への周知、②予約業務の選定、③営業店職員の理解などがある。顧客に来店予約サービスの利点を幅広く周知し活用を促すには、営業店職員が同サービスのメリット・デメリットを十分に理解したうえで、積極的に案内していく必要がある。なお、電話予約型の場合、営業店職員の管理負荷が重くなるので、将来的にはネット予約型の普及が中心になると予想される。

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¹。

(図表2) 来店予約サービスの導入に関する主なコメント (導入金庫の意見)

- 繁忙時に変更手続きなどで来店した顧客には、来店予約の件を説明し待ち時間を要することの了解をいただく。テラーからは来店予約サービスの導入に好評価を得ている。
- 相続手続きで来店予約してきた顧客には来店時に必要な書類などを伝えることができ、実際の手続きもスムーズに進むようになった。
- 顧客の来店予約時間に合わせてそれぞれの専担者を待たせられるので、より良いコンサルティングが可能となった。
- 当金庫がネット予約型の来店予約サービスを導入したのは、日常的に当金庫と接点の乏しい顧客の相談対応である。こうした顧客が変更手続きなどをする際、取り敢えず当金庫のHPを閲覧し、手続き方法などを調べる筈である。
- 当金庫は地元外の相続人が相続手続きをする際の窓口として来店予約サービスを導入した。相続人は当金庫のHPを閲覧し、何処に行き、何をすれば良いのか知りたがっている。こうした相続人の来店日時を事前に押さえておけば、手続きも容易となろう。
- 当金庫はテラーが来店客に来店予約サービスを積極的に案内している。これまで拒否反応を示した顧客の話を聞かない。
- 当金庫は、来店予約サービスを導入しているが、予約なしの客顧客にも普通に接客している。大手金融機関のような機械的な対応までは出来ないのが課題である。

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。

¹ 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)。