

## 信用金庫の新しいビジネスモデル策定（14）

### — 店舗内店舗の実施動向 —

#### ポイント

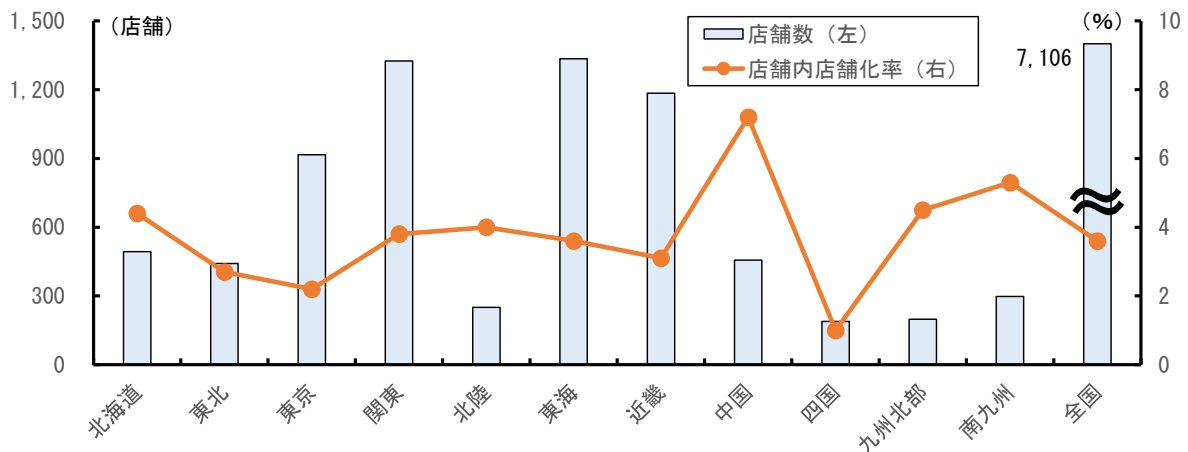
- 2022年度末の店舗内店舗数は前期比61店舗増加の262店舗となり、年度を通じて店舗内店舗実施数が店舗統廃合数を上回ったとみられる。
- 信用金庫が店舗内店舗を採用する最大のメリットは、顧客口座番号の変更が不要な点であり、利便性低下を抑える狙いがある。
- 取組時の検討課題は、①店舗体制の全体像、②受入れ店舗の負荷軽減、③顧客利便性と経営効率化とのバランスなどがある。
- 研修受講金庫の取組事例を挙げると、実施（予定）金庫が地区や預金規模、総店舗数に関係なく全国の信用金庫に広がり始めていることが窺える。

（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. 店舗内店舗の実施

2022年度末の信用金庫の店舗数は前期比23店舗減少の7,106店舗となり、24年連続で前年度末を下回った。また、2022年度末の店舗内店舗数は262店舗あり、前年度末から61店舗増加している。店舗内店舗化した後に店舗統廃合を行うケースなどがあるものの、2022年度を通じて店舗内店舗の実施数が店舗統廃合数を上回ったと想像される。それに関連して2022年度末の店舗内店舗化率（店舗内店舗数÷総店舗数）は3.6%となり、地区別では中国が7.2%、南九州が5.3%などとなった（図表1）。信用金庫別では98金庫で実施がみられ、なかには店舗内店舗化率が3割を超える信用金庫もあった。

（図表1）店舗内店舗の実施状況（2022年度末・地区別）



（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. 実施の狙い

信用金庫が店舗内店舗を採用する最大のメリットは、顧客口座番号の変更が不要な点である。店舗統廃合に比べ顧客利便性の低下を抑制できるため、店舗内店舗の実施を選択する信用金庫が増えている。また手続き面では店舗の廃止ではなく位置変更となるため、相対的な事務負担を軽減可能な点も大きい。

## 3. 取組時の留意点

取組時の検討課題は、①店舗体制の全体像、②受入れ店舗の負荷軽減、③顧客利便性と経営効率化とのバランスなどである。店舗・営業戦略のなかで店舗内店舗を実施していく話であり、店舗体制の将来イメージを明確にして実施する必要がある。また店舗内店舗は受入れ店舗の職員負担が重くなりやすいので、営業店BPRや事務集中を進めると同時に、移転店舗ATMの残置などについても検討が求められる。

## 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<sup>1</sup>。

(図表2) 店舗内店舗に関する主なコメント

- これまで店舗内店舗を実施して顧客からクレームが相次いだり、事務が混乱したりした記憶はない。大枠として、地元の店舗を店舗内店舗化し浮いた経営資源を都市部の新規出店に充てる考えである。
- 当金庫は思い切って複数の店舗内店舗を実施したが、これまで預金流出は発生しておらず、顧客の反発も想定内である。当金庫としては、『(無理をしたが)金庫経営がニッチもサッチもいなくなる前に店舗網を効率化できて良かった。』との評価である。
- 当金庫は店舗内店舗を複数実施しており、いずれも移転した店舗跡地に(店外)ATMを残さない。店舗跡地の売却を考慮すると、ATMは残置すべきでない。
- 当金庫は店舗内店舗化した後の店舗跡地または近隣に(店外)ATMを残す。顧客利便性の急激な低下を抑えるため、1~2年経ったら廃止する流れである。
- 当金庫は店舗内店舗の実施に先行して子店化を実施する。顧客のショックを緩和する狙いだが、子店化した時点で顧客から『いずれなくなる。』と思われる。』とわかってしまう。
- 当金庫は店舗内店舗を実施する際、どうしても大型店舗に寄せる傾向があり、1つの母店に複数の店舗内店舗が共存するケースが出てきた。流石に店舗統廃合の実施が必要である。
- 地元の地域銀行が店舗内店舗を次々と実施しているので、当金庫にとって距離の離れた店舗同士の店舗内店舗化でも顧客は驚かなくなった。

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)。