



SCB

# ニュース&トピックス

No.2024-43

(2024. 6. 24)

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

## 信用金庫の店舗標準化への取組み

### ポイント

- ▶ ブランドイメージの統一や業務効率化による少人数店舗の実現、さらには店舗運営のローコスト化などを目的に店舗標準化に取り組む信用金庫が増えつつある。
- ▶ 店舗標準化は、大きく①ハード面と、②ソフト面からのアプローチがあり、さらに①は④店舗外観の統一、⑤店内レイアウトの統一に分かれる。
- ▶ 事務スペースをハード面から標準化し、また仕事振りをマニュアル化していくことで、営業店人員の適正配置や柔軟な運用が可能となる。
- ▶ 取組時の検討課題は、①計画的な実施、②役職員の意識改革、③商品・サービスの改廃などである。

### 1. 店舗標準化への取組み

一般に信用金庫は、コンビニエンスストアのような短期間での大量出店が難しいことなどから、店舗ごとに機能や特徴、働き方の異なるケースが散見される。また全店統一のマニュアル徹底もコンビニエンスストアなどより遅れており、ノウハウが個人に蓄積される傾向もみられる。

これに対し近年、①ブランドイメージの統一、②業務効率化による少人数店舗の実現、③店舗運営のローコスト化などを目的に、店舗標準化に取り組む信用金庫が増えつつある(図表1)。店舗外観や店内レイアウトを標準化することで、ブランドイメージを統一するだけでなく、建設費・運営費を抑制する狙いがある。また、細かい事務処理の流れにまで踏み込んだ標準化(マニュアル化)を徹底することで、営業店人員の適正配置や有効活用、さらには柔軟な人員運用(緊急時の応援体制などを含む)が期待される。

(図表1) 店舗標準化の目的

ブランドイメージの統一	店舗の外観や店内レイアウト、提供する商品・サービスなどを統一することで、自金庫に対する顧客のブランドイメージを確立させる狙いがある。
少人数店舗の実現	店内レイアウト、事務スペースを統一すると同時に、日常業務をマニュアル化するなか、店舗人員の適正化や職員の柔軟運用を実現する狙いがある。
店舗運営のローコスト化	同じスタイルの建物や店内レイアウト、事務機器などの統一で、オーダーメイドの対応を減らし、建設費および維持費を低減させる狙いがある。

(備考) 図表1から3まで信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

## 2. 標準化の内容

信用金庫が取り組む店舗標準化は、大きく①ハード面と、②ソフト面からのアプローチがあり、さらに①は①店舗外観の統一、②店内レイアウトの統一に分かれる（図表2）。近年の傾向を挙げると、周年記念事業と絡めて看板デザインの統一などに取り組む信用金庫がある。また、少人数店舗を実現する手段として、店内レイアウトのうち事務スペースの部分を中心に標準化の動きが強まっている。

（図表2）標準化の分類（代表例）

ハード面	店舗外観	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建物や看板デザインの統一</li> <li>● イメージカラーの採用</li> <li>● ブランドデザイン基本方針（仮称）の策定</li> </ul>
	店内レイアウト	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 店内レイアウトの統一（機能などを含む）</li> <li>● 什器や事務機器の共通採用</li> <li>● 本部集中の実施（アウトソーシングを含む）</li> </ul>
ソフト面		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事務処理の統一（ローカルルールの廃止）</li> <li>● 事務規程やマニュアルの整備</li> <li>● 商品・サービスの統一（独自商品・サービスの廃止）</li> </ul>

## 3. 取組時の検討課題

取組時の検討課題は、①計画的な実施、②役職員の意識改革、③商品・サービスの改廃などである（図表3）。特にハード面の標準化は、システム投資を要するため、店舗建替えなどに合わせて実施していくこととなる。また、施策の実効性を高めるためには、ハード面・ソフト面の両方を組み合わせて取り組む必要があるため、息の長い計画的な実施が不可欠と考えられる。

（図表3）主な検討項目

計画的な実施	特にハード面のコスト負担を勘案すると、短期間での全店標準化は難しく、店舗の新規出店、建替えやシステムの更新に合わせた実施が必要である。
役職員の意識改革	事務処理の統一を徹底し、「自店は特別」との意識を見直す必要がある。役職員の意識改革が進めば、個々人の有するノウハウの可視化にも繋がる。
商品・サービスの改廃	各店独自のローカルルールを廃止すると同時に、過剰サービスについても見直すことで、全店の商品・サービスの提供水準を合わせていく必要がある。

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。