



SCB

ニュース&トピックス

No.2024-96

(2024. 11. 15)

信金中央金庫 地域・中小企業研究所

上席主任研究員 刀禰 和之

研究員 森川 友理

03-5202-7671

s1000790@FacetoFace.ne.jp

信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-04）

- 営業店窓口営業時間の短縮状況 -

ポイント

- 信用金庫の間で営業店窓口の昼休業が一般化するなか、もう一段の営業時間短縮に取り組む動きが出てきた。
- 2024年11月現在、平日休業店舗を有する信用金庫が12金庫、午前中のみ窓口を開ける半日営業店舗を有する信用金庫は5金庫あった。
- 実施時の留意点は、①営業店BPRの徹底、②職員に対する配慮、③庫内外への説明内容などとなる。
- 実施金庫などからは、地域の金融インフラを維持するため、営業店窓口営業時間のもう一段の短縮は選択肢となり得るとの意見があった。

（注1）本稿は、当研究所主催「経営戦略プランニング研修（2024年度）」の意見交換および個別信用金庫へのヒアリング等で得た情報をもとに作成している。

（注2）本稿は、ニュース&トピックス（2023-81）「信用金庫の新しいビジネスモデル策定（15）- 営業店平日休業の実施動向 -」のアップデート版となる。

1. 営業店窓口営業時間の短縮

信用金庫役職員の減少や地域顧客ニーズの変化が進むなか、営業店人員の適正化と営業活動の生産性向上を目的に、昼休業に加えて平日休業店舗や半日営業店舗といったもう一段の窓口営業時間の短縮を選択する信用金庫が増えてきた。

信金中央金庫 地域・中小企業研究所が信用金庫HPで確認したところ、2024年11月現在、平日休業店舗を有する信用金庫が12金庫、午前中のみ窓口を開ける半日営業店舗を有する信用金庫は5金庫あった。また、当研究所主催「経営戦略プランニング研修」受講金庫との意見交換において、営業店窓口営業時間のもう一段の短縮を「検討中」や「実施予定」が複数あり、今後の増加が予想される。

（図表1）窓口営業時間の短縮状況（昼休業等を除く）

分類	内容
平日休業店舗	2店舗を交代で営業する隔日営業店舗を有する信用金庫は6金庫、母店・サテライトのサテライト店（1店舗）を平日休業店舗にする信用金庫は4金庫、（母店がなく）単独で平日休業店舗を実施する信用金庫は2金庫ある。
半日営業店舗	午前中のみ窓口を開け午後は予約対応とする課題解決型の半日営業店舗を有する信用金庫は2金庫で、午後は窓口を完全に閉めるスタイルの半日営業店舗を有する信用金庫は3金庫ある。

（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. 顕在化した課題（例）

隔日営業店舗または半日営業店舗のいずれを選択した場合も、店舗統廃合（店舗内店舗を含む）に比べ、物件費の削減効果は小さく、また人件費の削減効果も限定的である。一方で労務管理の徹底や個別のルール作りなどの新たな管理負荷が生じる恐れもある。

3. 取組時のポイント（アドバイス）

既に平日休業店舗などを導入済みの信用金庫からは、①営業店BPRの徹底、②職員への配慮、③庫内外への説明内容などが重要との指摘があった。短時間・少人数での店舗運営となるため、提供する商品・サービスの絞込みに加え、事務効率化などのBPRを徹底する必要がある。また地域に対する前向きなメッセージ発出などが求められる。

4. 先行金庫のコメント

当研究所が主催する「経営戦略プランニング研修」など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。先行する信用金庫からは『過疎地域の金融インフラを維持するための選択肢の一つとなり得る』との意見があった。

（図表2）先行金庫のコメント

（平日休業店舗）

- 当金庫は山間部に立地する赤字の2店舗を隔日営業店舗にした。地域最後の金融機関店舗であり、撤退が困難なら週半分の隔日営業店舗にして赤字幅を縮小する選択をした。同時に不足する職員の確保といった意味合いも大きい。
- 母店傘下の2サテライト店を隔日営業にした。母店職員がローテーションを組み、平日休業店舗で交代勤務するため、職員の負荷や不公平感を平準化できた。
- 当金庫は平日休業店舗を採用したが、統廃合前のステップに過ぎない。見方を変えればワンクッションが増えただけである。
- 過去に郡部店舗の隔日営業店舗化を検討したが、営業店職員の労務管理などが難しく、またモチベーション維持が困難と想像されたため見送った。

（半日営業店舗）

- 午前中のみ窓口を開ける半日営業店舗を導入予定である。当該店舗には来店予約システムを導入し、午後は予約客のみ相手をする課題解決型店舗にする。
- 母店の内勤職員の負荷軽減や営業活動の時間捻出を目的に、午前中のみ窓口を開け、窓口終了後（午後）は母店で業務を行う半日営業店舗を導入した。

（備考）過去レポートの再掲あり

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 信用金庫のコメント等は研修受講者の個人的な意見・感想を含むものであり、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（個別信用金庫名や詳細資料の提供依頼にはお応えしていません）。