



SCB

ニュース&トピックス

No.2025-10

(2025. 4. 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

信用金庫の渉外体制改革の動向

2024
プランニング

ポイント

- これまで渉外体制の中核を担っていた男性職員の減少などから、現行の渉外体制の維持が困難な信用金庫が増えている。
- 昨今の渉外体制改革の傾向は、①活動内容の効率化に加えて、②渉外担当の集約、③地区管理への回帰、④女性渉外の拡大などがあつた。
- 取組時の検討課題は、①持続可能な体制の構築、②業務内容の取捨選択、③インセンティブの付与などとなる。
- 研修受講金庫の取組事例をみると、個人宅への集金業務を廃止するなど、いわゆる雑サービスの効率化に舵をきる信用金庫がみられた。

(注) 当研究所は、信用金庫の持続可能なビジネスモデル等について信用金庫役職員と検討する「経営戦略プランニング研修(2024年度)」を実施した。本稿は、当研修の意見交換等で得た情報をもとに作成している。

1. 渉外体制改革の実施

信用金庫の常勤役職員の減少が続き、なかでも男性職員の減少が加速している。これに加えて、若年世代を中心に渉外営業を忌避するような社会環境の定着、顧客ニーズの多様化・高度化などもあり、多くの信用金庫で従前の渉外体制を維持することが困難となりつつある。その対策の一つに女性職員による渉外担当の配置拡大があり、当研修の事前課題では研修受講金庫の83.6%で女性の渉外担当が活躍していた¹。

(図表1) 渉外体制改革の実施例

活動内容の効率化	● 個人宅への定積集金や雑サービスを廃止する。 ● 訪問基準を設定し、小口先などに対するセールスを抑制する。
渉外担当の集約	● 渉外担当を母店(渉外センター)に集約する。 ● OJT担当を配置し、若手の育成を強化する。
地区管理への回帰	● 役割別の渉外体制から地区管理型の渉外体制に再設定する。 ● 本部に専門担当の渉外を配置する。
女性渉外の拡大	● 性別に関係なく、女性職員も渉外営業を担当する。 ● 個人担当(預かり資産専担など)だけではなく、法人営業も担当する。
渉外支援の高度化	● 渉外支援システムの導入で営業活動の生産性を高める。 ● 電子稟議や顧客管理システムなどを導入する。

(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

¹ ニュース&トピックス No. 2024-112「信用金庫の新しいビジネスモデル策定(2024-08)ー女性渉外担当の配置状況等「事前課題の集計結果」ー」を参照

2. 改革の傾向

研修受講金庫との意見交換では、具体的な渉外体制改革策として、①活動内容の効率化、②渉外担当の集約、③地区管理への回帰などが挙げられた（図表1）。渉外担当の一人あたりの生産性（活動量）を高めることで、人員不足に対応するとの考え方が広がっており、各種研修を拡充する動きが多くみられた。

3. 取組時の留意点

取組時の検討課題は、①持続可能な体制の構築、②業務内容の取捨選択、③インセンティブの付与などとなる。自金庫にとって最適な渉外体制を考えるうえで、将来的な渉外人員の減少が懸念されるなら、高度かつ複雑な渉外体制を敷くのではなく、持続可能性を重視した渉外体制を構築した方が無難と言えよう。

4. 研修受講金庫のコメント

当研究所が主催する「経営戦略プランニング研修（2024年度）」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²。

（図表2）研修受講金庫のコメント（雑サービスの廃止）

（積極的な意見）

- 当金庫は渉外担当の行う雑サービスがフェイス・トゥ・フェイスのきめ細かい営業活動と考えておらず、今では定積集金も現金届けも行っていない。通帳の預かりは最低限に留め、仮に預かった場合の返却は郵送である。
- 当金庫は営業体制を見直し、個人宅の訪問を（原則）廃止した。合わせて、いわゆる雑サービスにも対応しない方針を徹底している。
- 当金庫は渉外担当の業務生産性を高めるため、現金届けを有料化済みである。また通帳記帳の依頼なども受け付けない。

（消極的な意見）

- 当金庫の営業地区には富裕層の個人宅が多い。そのため営業推進上、ある程度の雑サービスも受け入れている面がある。
- 当金庫は若い渉外担当の教育ツールと割り切って、各種の雑サービスを担当させている。
- 競合金融機関が事業先の雑サービスなどを切り始めた。当金庫は追随するのではなく、チャンスとして法人先に対する雑サービスを積極的に行う方向である。

（備考）1. 雑サービスとは現金届け、通帳の預かり・返却、満期案内の届け、両替などを指す。

2. 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。

² 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）。

経営戦略プランニング研修（2024 年度）

関連レポートのご案内

営業推進

このほかにも、
信用金庫経営に関する様々な情報を発信していますので、
当金庫 HP からご覧ください！

当研究所 HP トップ : <https://www.scbri.jp/>

関連レポートは
こちら



No.	発行日	タイトル
2024-91	2024/10/30	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-01） — 営業店 2 課体制の実施ポイント —
2024-110	2024/12/26	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-06） — 若年層顧客の定義等「事前課題の集計結果」 —
2024-116	2024/12/30	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-12） — 定期積金等の取扱状況「事前課題の集計結果」 —
2024-132	2025/01/20	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-20） — 預金セールスの目標設定 —
2024-154	2025/02/28	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-26） — 収益ベース型目標設定制度の修正動向 —
2024-156	2025/02/28	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-28） — 相続預金の流出防止策 —
2024-158	2025/02/28	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-30） — 手数料ビジネスの強化策 —
2024-159	2025/02/28	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-31） — 住宅ローン推進の再強化 —
2024-160	2025/02/28	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-32） — 個人表彰制度の見直し —
2024-161	2025/02/28	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-33） — 貸出金利回りの改善策 —
2024-185	2025/03/26	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-42） — 営業店表彰制度の見直し傾向 —