



SCB

ニュース&トピックス

No.2025-13

(2025. 4. 17)

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

信用金庫の集金専担の活動状況

2024
プランニング

ポイント

- 渉外体制改革を進めるうえで個人宅への集金業務などの効率化が課題となり、その解決策として集金専担を配置する信用金庫がある。
- 研修受講金庫との意見交換では、集金専担として、①若手職員を配置する事例、②シニア職員やパート職員を配置する事例、③適任者を配置する事例があった。
- 取組時の検討課題は、①金庫方針の明確化、②集金業務の効率化徹底、③専担者の確保策などとなる。
- 研修受講金庫の取組事例みると、集金専担者の活躍の幅を広げるべく個人顧客のニーズ発掘などを任せる信用金庫もあった。

(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. 集金専担者の配置

信用金庫が渉外体制改革を進めるうえで、課題となるのが個人宅や商店街などの集金業務である。研修受講金庫の多くは、集金基準の設定などによる業務効率化に取り組んでいるものの、過去からの経緯もあり短期間での全廃は困難なようである。その結果、未だに雑サービスに追われる渉外担当も多いとされる。

こうした状況を踏まえ、集金専担を新たに配置する研修受講金庫があった。集金専担者は個人宅の集金業務などを専門に行う渉外担当で、①若手職員、②パート・シニア職員、③適任者を任命するケースなどがあった(図表1)。なお、研修受講金庫との意見交換では、『②もしくは③の選定を勧める』とのアドバイスが散見された。

(図表1) 集金専担の選定(メリット・デメリット)

	メリット	デメリット
若手	●OJTの一環として、担当業務の内容が容易である。 ●人数を確保しやすい。	●若手職員の継続的な配置(採用)を前提とする。 ●モチベーション低下の恐れがある。
シニア・パート職員	●(相対的に低い処遇が可能なので)コストパフォーマンスに優れる。 ●シニア職員の活躍の場を提供する。	●パート職員の時給アップでコスト高となる(確保が困難に)。 ●モチベーション低下の恐れがある。
適任者	●融資セールスの苦手な渉外担当などを充てることで、適材適所の配置となる。	●モチベーションの更なる低下が懸念される。 ●主観的な評価で配置の恐れがある。

(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. 集金専担の活躍拡大

一般に集金専担は定例先をルート営業のように訪問することが役割となる。信用金庫のなかには、集金専担の活躍拡大を目指し、訪問先の顧客ニーズを収集しトスアップにつなげる事例もあった。当該信用金庫では資金需要の発掘だけでなく、個人のマッチングニーズの徴求などに活用し手数料収入の獲得に取り組んでいた。

3. 取組時の留意点

取組時の検討課題は、①金庫方針の明確化、②集金業務の効率化徹底、③専担者の確保策などとなる。専担者の配置をきっかけに集金先を増やすのではなく、効率化を徹底するなか集金専担者の必要人数を削減していくことが望まれる。将来的には集金専担者の全廃を視野に入れた活動が大切となろう。

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¹。

（図表2）研修受講金庫のコメント

- 当金庫は、融資無しの顧客の集金業務を廃止するなど、過剰サービスを取り止めた。それでも効率化出来ない先が一定数残ったので、集金専担を配置し業務を集約している。
- 当金庫は渉外に出たての2年目職員を集金業務などの担当に任命している。次の2年目職員が配置されると担当替えとなり、個人ローンなどを扱う地区担当となる。
- 若手渉外の育成ルールの一環として、若手渉外担当は一定期間、集金専担を務める。
- 当金庫は雑サービスを縮小方向である。渉外担当の負荷を減らすため、VIP先や大量集金先などについては、関連会社の集金担当に任せている。
- 当金庫では集金担当のシニア職員がいる。ノルマを課されるのは嫌で、通常より処遇が低くてもノンビリ働きたいシニア職員から人気の業務である。
- 当金庫は、原則として定積集金や売上集金、現金届けなどの雑サービスを行っていない。どうしても残った先は、業務を限定した職員が担当する。
- 当金庫では融資セールスの苦手な成績不振者などを集金担当にするケースがみられる。再び融資セールスの渉外担当に戻る職員もいるが、多くはそのまま集金専担を続けたがる。
- 集金専担者は融資セールスこそ苦手だが、コミュニケーション能力は総じて高いので、個人顧客のニーズ発掘の分野で活躍を促すことにした。

（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）。

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 —
2025-10	2025/4/15	信用金庫の渉外体制改革の動向