



SCB

ニュース&トピックス

No.2025-40

(2025. 7. 25)

信金中央金庫 地域・中小企業研究所

研究員 森川 友理

03-5202-7671

s1000790@facetoface.ne.jp

玉島信用金庫のBtoCマッチングサービスによる終活支援

ポイント

- ▶ 玉島信用金庫は、個人顧客の終活支援ニーズに着目し、2024年度からBtoCマッチングサービスの「個人版 T. A. S. K. Share」をスタートさせた。
- ▶ 同サービスは、個人顧客の抱える多様な課題（終活支援ニーズ）に対し、最適な事業者などを紹介するBtoCマッチングサービスである。
- ▶ 渉外担当の営業活動や来店客とのコミュニケーションを通じて個人顧客のニーズを集め、独自開発の渉外支援システムで支店長・本部と共有する。
- ▶ 大手金融機関が手掛けない地元密着のきめ細かいニーズの掘起こしに成功しており、同金庫の業容拡大や収益獲得の面での貢献が期待される。

1. BtoBマッチングサービス「T. A. S. K Share（たすけシェア）」の提供

岡山県倉敷市に本店を置く玉島信用金庫（図表1）は、2021年10月からビジネスマッチングサービス「T. A. S. K Share（たすけシェア）」¹を提供し、課題を有する事業者と解決に資するサービスやソリューションを提供可能な事業者とのマッチングに取り組んでいる。

同サービスは、各営業店が保有する取引先事業者の情報を金庫全体で共有・可視化することで、職員が個々の提携先情報などを把握していなくても、組織横断的なマッチングを推進可能な仕組みである。同金庫が独自開発したシステムに全店の提携先事業者の情報を集約し、渉外担当が訪問先でタブレット端末を用い、電子カタログおよびチャットボットを活用しながらサービス提案を行っている。

（図表1）玉島信用金庫の概要（24年度末）

本店所在地	岡山県倉敷市
預金残高	3,603億円
貸出金残高	1,504億円
店舗数	20店舗
常勤従業員数	229人

（備考）信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

2. BtoCマッチングサービス「個人版 T. A. S. K Share」への発展

（1）経緯

同サービスを展開するなか、地域の多くの個人顧客が多様な課題を抱え、また同金庫に対し、解決策の提示を期待していることが分かってきた。特に同金庫の定期預金者の年齢構成をみると、全体の預金者数の7割弱を60歳以上が占めており、今後は相続対策などの終活支援を含めた高齢顧客へのサービス拡充が不可欠と考えた。そこで2024年度から、B

¹ 同サービスは、地域の「Technology（科学技術）」「Ability（能力）」「Skill（技能）」「Knowledge（知識）」を地域で「Share（分かち合う）」というコンセプトからネーミングした。

なお同金庫の取組みは、内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局が選定する「令和5年度地方創生に資する金融機関等の特徴的な取組み事例」十六選に認定され、内閣府特命担当大臣（地方創生担当）より表彰されている。

toBマッチングサービスの「T. A. S. K Share」を発展させた「個人版 T. A. S. K Share」を開始することにした。

(2) 体制

同金庫ソリューション部ライフサポート課が中心となって、個人顧客のニーズと最適な事業先とのマッチングをサポートする。また、体制強化のため、預かり資産を推進するマネーアドバイザーの役割を拡大し、終活支援サービスに係るOJTを実施中である。

渉外担当の営業活動や来店客とのコミュニケーションを通じて個人顧客のニーズを集めているが、最近では、口コミで相談に来店する高齢者も増えており、新規顧客の獲得につながっている。なお、同サービスは成功報酬型で、提携先事業者から紹介料を受領するスキームとなっている。

(3) サービスメニューの例

「個人版 T. A. S. K Share」サービスのメニュー例を挙げると、①遺産整理業務、②遺言作成・遺言信託、③身元保証サービス、④エンディングサポート、⑤各種マッチング(T. A. S. K Shareに準じる)で、複数のメニューを組み合わせての利用が多い。各種マッチングは、既存の提携先に留まらず、墓じまいや空き家の処分、寄付先の紹介など、顧客にとって「何から手を付ければ良いのか」「誰に相談すれば良いのか」分からない悩み事にきめ細かく対応するものである。

3. 取組時のポイント

(1) 終活支援ニーズの共有

同金庫の渉外担当は日々の活動内容を独自開発の渉外支援システムに記入する。当該日報は支店長や本部職員が日々確認し、必要なコメントを返すルールとした。そのため終活支援ニーズの発掘や最適な事業者紹介のアドバイスに繋がっている。

(2) 訴訟リスクへの対応

同サービスの提供にあたっては、訴訟リスクへの対応など慎重な取組みを徹底している。同金庫は、弁護士、司法書士、税理士などと連携し、公正証書の締結も行う。特に争族が想定される案件には弁護士同席を必須とし、必要に応じて親族にも同席を促す。

4. 今後の展開

同金庫の提供する「個人版 T. A. S. K Share」サービスは、大手金融機関が手掛けない地元密着のきめ細かいニーズの掘起こしに繋がっている。競合との差別化が見込まれるため、同金庫の業容拡大や収益獲得の面での貢献が期待される。

今後の計画としては、「個人版 T. A. S. K Share」のブランドイメージ化に加え、高齢の顧客が多いことから、新たに紙ベースのカタログ作成などを予定している。同金庫は、同サービスを高齢顧客向け終活支援策の柱に強化していく方針である。

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。

関連レポートのご案内 金庫事例

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
2024-92	2024/11/6	飯田信用金庫の伴走型事業承継支援についてー「事業承継・引継ぎ補助金 経営革新型」採択実績トップ信用金庫の取組みー
2024-148	2025/2/21	しずおか焼津信用金庫の「DX トライアル制度」について
2024-168	2025/3/11	甲府信用金庫の「キッズフリマ」を通じた金融教育の実施
2024-180	2025/3/25	島田掛川信用金庫の高校生参加型アントレプレナーシップ研修
2025-22	2025/5/7	たちばな信用金庫のコラボン連携による取引先支援
2025-23	2025/5/7	たちばな信用金庫の諫早商業高等学校との連携策
2025-28	2025/6/6	しずおか焼津信用金庫の未来へつなぐ地場産業活性化策
2025-37	2025/7/9	諏訪信用金庫による「おてつたび」を活用した取引先の人手不足対応への貢献