

### 信用金庫の営業店窓口の短縮営業

2025  
 プランニング

#### ポイント

- 2025年度の経営戦略プランニング研修では「営業店窓口の短縮営業」についてディスカッションが行われた。
- 大きく、①過疎地域の店舗網を維持する手法として隔日営業を実施する信用金庫、②コンサルティング営業の強化を目的に半日営業を実施する信用金庫があった。
- 取組時の検討ポイントは、①中長期の店舗戦略、②顧客ニーズの把握、③職員への配慮などである。
- 研修受講金庫の取組事例をみると、午前中のみの半日営業を導入し午後からは予約客限定の相談業務に注力する信用金庫があった。

(注) 本稿は、当研究所主催「経営戦略プランニング研修（2025年度&経営層向け）」等の意見交換で得た情報をもとに作成している。

#### 1. 営業店窓口の短縮営業

コロナ禍を経て信用金庫の間で昼休業は定着したと考えられる。さらに一歩進めて、平日休業や半日営業に取り組む信用金庫が増えてきた。

意見交換では、①過疎地域の店舗網を維持する手段として複数店舗を対象とした隔日営業を実施する信用金庫、②コンサルティング営業の強化を目的に午後は窓口を閉める午前中営業を実施する信用金庫などがあった（図表1）。地域の金融インフラを維持する一手段として、今後も不採算店舗や来店客数の少ない店舗を中心に、窓口営業時間の短縮は普及拡大が続くと予想される。

（図表1）平日休業と半日営業の特徴（例）

分類	メリット	デメリット
平日休業 (隔日営業)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 少人数での店舗運営は可能（例えば2店舗を1店舗分の人員で運営）</li> <li>● 金融ニーズが乏しい地域なら、隔日営業で十分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 職員の負担が大きい（事務処理や複数店舗への通勤など）</li> <li>● 顧客の混乱や将来の廃店に対する懸念の発生</li> </ul>
半日営業 (午前中営業)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 少人数で店舗を運営可能（サテライト店より少人数化が期待される）</li> <li>● 午後は、予約客限定の相談業務、新規開拓活動、母店での事務を想定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人員削減効果が限定的（最低でも人員は3人程度が必要とされる）</li> <li>● 店舗立地や金融ニーズによって休業時間帯の活動に制限</li> </ul>

（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. 向き・不向き

実施金庫との意見交換では、来店客の少ない人口減少地域などでは複数店舗による隔日営業が適するとのことであった。ただし僚店との距離が離れた営業店の場合、店舗休業日における職員の業務を手当する必要がある。午前中営業については、資産運用などの金融ニーズや新規開拓が見込まれる地域、母店との距離が近い場合に向くとされ、都市部店舗でも運用可能とされる。

## 3. 取組時の留意点

取組時の検討ポイントは、①中長期の店舗戦略、②顧客ニーズの把握、③職員への配慮などである。窓口営業時間を短縮し、また金融サービスを限定した営業店の位置付けについて庫内で共有する必要がある。それによって営業推進スタンスなども変化が求められるよう。また、隔日営業を実施した信用金庫からは『曜日によって異なる営業店で活動する職員の労務管理が大変である』とのコメントがあった。

## 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（2025年度&経営層向け）」等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<sup>1</sup>。

（図表2）研修受講金庫のコメント（平日休業のコメント）

- 当金庫は母店・サテライトのサテライト2店舗を隔日営業としている。当該地域は地元地銀すら撤退するような過疎地域だが、当金庫にとって歴史のある店舗だったので廃止を考えにくかった。そこで隔日営業にして生き残らせることにした。
- 当金庫は店舗統廃合のステップとして平日休業を活用する。フルバンク店舗→サテライト店舗→昼休業店舗→隔日営業店舗→店舗内店舗（廃店）である。顧客も『〇〇銀行はスパッと撤退したが、△△信金はここまで頑張ってくれた』と感謝してくれる。
- 当金庫は母店とサテライト店の組合せのなかでサテライト店を隔日営業にした。全員母店の配属であり、ローテーションでサテライト店に配置するスタイルである。そのため業務負担に対する職員の不満は限定的である。
- 当金庫の隔日営業店舗は、勤務経験のある職員で固めている。店舗固有のルールやちょっとしたクセなどがあるので、どちらかの店を知っていた方が楽だろうとの配慮である。なお、職員からは『例えば月曜日に仕事が残ると、翌朝ではなく、次に店を開ける水曜日に処理せねばならず、中途半端である』などの意見がある。
- 当金庫はサテライト店を役場内に移転すると同時に週3日営業にした。休業日（火曜・木曜）は母店で事務処理などを担当する。

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。

<sup>1</sup> 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（2025年度）

関連レポートのご案内

企画

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
2024-126	2025/1/14	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-17） —各種システムの導入状況—
2024-133	2025/1/20	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-21） —相続手続きの集中化策—
2024-134	2025/1/20	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-22） —庫内会議改革への取組み—
2024-155	2025/2/28	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-27） —規模縮小の容認への考え方—
2024-178	2025/3/25	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-37） —営業店適正人員の算出手法—
2024-179	2025/3/25	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-38） —少人数店舗運営に向けた工夫等—
2024-182	2025/3/26	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-39） —本部組織改革への取組み—
2024-183	2025/3/26	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-40） —本部組織のマルチタスク化への取組み—
2024-184	2025/3/26	信用金庫の新しいビジネスモデル策定（2024-41） —本部業務の可視化（定量化）策—
2025-7	2025/4/14	信用金庫の本部機能の移転動向
2025-9	2025/4/15	信用金庫のATM設置の見直し
2025-147	2026/3/9	信用金庫の営業店2課体制への取組み