

テーマ別スモールミーティングにおける主なご質問とご回答 (野村證券 高宮健アナリスト主催、2025 年 7 月 24 日開催)

テーマ：営業店運営（常陽銀行 水海道支店）

Q. 支店運営全般における最も重要な課題は何か。

- A. 取引先の課題は多岐にわたっており、課題解決に向けて、営業店行員には専門的かつ幅広い知識が求められている。定期的な勉強会の開催や店内OJTによる知識の習得・共有を図っているが、それだけでは不十分な点も多い。そういった中では、本部のコンサルティング営業部署や融資審査部署との連携は不可欠であり、銀行全体・グループ全体のノウハウの活用が必要となる。

Q. デジタル化をはじめとした業務効率化や事務量削減が図られている中で、支店人員数の推移は。現在の人員数は適切だと考えているのか。

- A. 現在の常陽銀行水海道支店の人員数はパートタイマーを含めて 32 名であり、過去 2 年間で 2 ～3 名程度減少している。しかしながら、窓口業務においては店頭タブレット端末の機能拡充、渉外業務においては業務用スマホアプリの活用などが進み、着実に業務効率化・事務量削減が進展していることから、人員が減少したことによる負担感はなく、適正な人員数であると感じる。ただし、人材育成の観点では専門的な分野のOJTも含めて人員が多い方がより充実するため、この点については本部のサポートも活用していくことが重要と捉えている。

Q. 本部からのサポート体制について、FA（ファイナンシャルアドバイザー）、CM（コンサルティングマネージャー）とは具体的にどのような役割を担う人材か。

- A. FAは事業承継、資産承継、相続、不動産有効活用などに関する専門担当者であり、CMは法人向けのコンサルティング営業全般の専門担当者である。両者とも常陽銀行コンサルティング営業部所属であるが、各営業エリアにそれぞれ駐在しており、営業店とも距離の近い存在である。専門的な知識・経験を有しており、営業店とともに個社別の支援方針・提案内容策定のほか、営業店単独での対応が困難な案件のフォロー、帯同訪問を通じた営業店の若手人材の育成も役割として担う。

Q. 本部のコンサルティング営業部署と連携して、取引先の課題を解決した具体的事例を教えてください。

- A. 直近の事例だと、本年 6 月から職場における熱中症対策が義務化されたことを受けて、対応に悩んでいる取引先に対して、ビジネスマッチングを通じた熱中症対策のソリューションを提案した。金融分野における支援はもちろんのこと、非金融分野においても本部のコンサルティング営業部署の幅広い情報網を活用して、取引先の多岐にわたる課題の解決に注力している。

Q. 「金利のある世界」になったことで、支店運営において変化したことはあるか。

- A. 金利が上昇したことで、預金に対するお客さまの関心が高まっていると感じる。常陽銀行では通常より金利を上乗せした「創立 90 周年記念定期預金」の取扱いを開始しており、定期預金作成のため来店されるお客さまも増加している。常陽銀行水海道支店では、定期預金を重要な顧客接点と認識し、預金を含めたポートフォリオ全体の資産運用提案を徹底している。また、中には教育ローンなどの無担保ローン提案にも繋がっているケースもある。

Q. 短期プライムレート引上げに対する取引先の反応はどうか。

- A. 常陽銀行では、近隣他行に先んじて取引先に対し、金利上昇の可能性に関する継続的な情報提供を行っており、実際に短期プライムレートを引上げた際にも、比較的スムーズに取引先の理解が得られたと感じている。またフルスライドできない場合であっても、その他取引の拡充により総合損益面でカバーできているケースもある。

Q. 近隣他行との預金獲得における競合状況は。

- A. 近隣には地方銀行のほか、信用金庫、信用組合などの金融機関が存在し、金利上乗せキャンペーンにより、預金獲得を図る動きも見られる。しかしながら、100 年にわたりこの地で営業を続けてきたことから、地場における常陽銀行のプレゼンス*は高く、盤石な顧客基盤を有していることもあり、預金流出などの影響は限定的と捉えている。常陽銀行としてもキャンペーンの活用やお客さまのライフステージに応じた商品ラインナップの拡充により、預金残高の維持・拡大に注力していく。

*常総市内における常陽銀行のシェア（2025 年 3 月末） ※ニッキンのデータを基に当社算出。

預金 52.7%（うち、水海道支店 28.9%）、貸出金 36.8%（うち、水海道支店 23.2%）

Q. 若年層・現役層の口座開設・取引拡大に向けた取り組みは。

- A. 若年層や現役層は来店いただく機会が少なく、接点を持つことが難しい層である。DMを通じて Web での口座開設やバンキングアプリの導入を推進している。また常総市は市内に 4 つの工業団地を有し、製造業が盛んな地域でもあり、事業所数は茨城県内でも上位である。取引先の従業員を対象とした職域営業などにより、給振口座の開設はもちろんのこと、預り資産を含む資産形成提案を実施している。

Q. 常陽銀行における女性活躍について、良い点・悪い点（課題）はあるか。

- A. 良い点としては、常陽銀行を含めためぶきフィナンシャルグループ全体の女性活躍推進をリードし、若手女性行員のロールモデルになりうる女性リーダー育成を図ることを目的に、2018 年度から足利銀行と共同で「めぶき女性塾」が開催されているほか、女性役員育成のためのメンタープログラムを実施するなど女性のキャリアアップを支援する制度が整っていることが挙げられる。また課題というわけではないが、現在常陽銀行には本部の部長職も含めた女性支店長クラスの人員が 30 名程度いるが、これらの取り組みが更に浸透していくことで、更に女性支店長を目指す人材が増えれば良いと思っている。

Q. 常陽銀行の女性役員や他店の女性支店長との交流はあるか。

- A. 女性役員育成のためのメンタープログラムの中で、現在の女性役員や女性社外取締役がメンターとなる場合もあり交流の機会がある。また「めぶき女性塾」は、人脈形成にも大いに役立っており、お互いに卒業し、それぞれが支店長になった後でも継続した情報交換を行っている。

以 上