

## 謹賀新年



### 令和4年の年頭にあたって

令和4年の新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。旧年中は、当社事業につき、格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、昨年、長期化する新型コロナウイルス感染症の影響により、社会経済活動が大きく制限され、地域金融機関の強みを発揮しにくい状況の中、信用金庫業界においては疲弊する地域経済の活性化ならびに取引先企業の経営支援・課題解決に向けて、資金繰り支援をはじめ、ビジネスマッチングの推進、国の補助金制度を活用するための申請手続き支援などを行い、信用金庫と取引先の関係強化が図られました。

一方、当社では、信用金庫の重要業務委託先・社会インフラ（決済関連システム他）提供事業者として、各種システム・サービスの継続・安定稼働を最重要事項と捉え、緊急事態宣言下においてはBCP緊急対策本部を設置し、常勤役員を中心に総勢14名において、日々、運用状況や勤務体制の情報共有を

図るとともに、適宜必要な対策を講じ、二つの事業部の業務継続に注力してまいりました。

また、株主信用金庫におかれましては、新型コロナウイルス感染防止対策への費用負担を強いられていることと拝察し、利用金庫数が多い自動機監視サービスの店舗基本料を令和3年1月から3月までの3ヵ月分を無償（実質3,480万円還元）とし、株主信用金庫の負担軽減に微力ながら努めてまいりました。

信金業務サポート事業では、コロナ禍ゆえの時間を有効活用し、従来にも増し全社を挙げて信用金庫向けシステム・サービスの効率化・業務改善に取り組み、その一つとして、ATMコールセンター業務では、運用管理や手順の見直しによる放棄呼率（オペレータに繋がる前に顧客が切断した電話の割合）の低減や電話対応品質向上、警備連絡のシステム化による受電削減などを実施し、より一層お客様に寄り添うコールセンターといたしました。

また、協業によるスケールメリットの享受

と最新技術・特許による大幅な自動化（オペレータ未介入）によりコスト低減を実現する「新しんきん為替集中サービス（為替BPOサービス）」は、昨年末までに30金庫がサービス利用を開始し、令和4年度末までには全国85金庫が稼働を予定しており、全国の約1/3の信用金庫が利用する規模のサービスとなります。今年も為替自動発信率の向上に向けシステムチューニングを行い、これによる人件費等の低減分については、利用料を通じてお戻しできるよう検討してまいります。

決済関連事業におけるMMK窓口収納サービスは、20年以上に亘り積極的に推進し、MMK設置店舗数・収納件数などの実績や知名度向上によってMMK設置店舗数は10,000店舗となりました。また、QRコード決済事業者との提携によるスマホ決済やドラッグストアなどの収納増により取扱い件数が大幅に増加し、年度末予測では約5.6%増の約2,600万件の取り扱いとなり、他業界からの安定的収益確保、より一層の経営基盤強化を図りました。なお、金融版窓口収納サービスにおける都公金の取扱いは、東京都信用金庫協会と連携し、10年に亘り東京都やみずほ銀行他と協議を重ねた結果、OCR文字を利用したマルチペイメントネットワーク一括伝送方式にて、ようやく基本合意にまで至りましたが、ここに来て、総務省主導により地方税統一QRコードを利用した当社と同様なスキームの構想が全金融業界に示されたことから、これに合わせ、金融版MMK端末による都公金の収納システムの構築については、中止することといたしました。

本年の取り組みについては、共同利用型継続的顧客管理サービスやISDN回線サービス終了を見据えた対応など、株主信用金庫を取り巻く環境変化に合わせ、高品質なシステム・サービスをスケールメリットにより安価に提供し、更なる貢献を果たすとともに、決

済関連事業における収益については、信金業務サポート事業での各種業務システム・サービスを通じて引き続き還元してまいり所存です。また、決済関連事業では、引き続き流通業界へのMMK設置店拡大に伴う収益増と信用金庫業界への決済資金の誘導を図るとともに、QRコードや電子マネーなど多様化するキャッシュレス決済の動向と消費者ニーズを注視し、当社独自の決済サービスの利便性向上ならびに拡大を図ってまいります。

当社は、本年3月1日にお陰様を持ちまして設立40周年を迎え、これまで当社の発展にご尽力いただいた株主信用金庫および関連団体・関連会社ならびに関係先の皆様に深く感謝申しあげるとともに、設立原点を顧みつつ、株主信用金庫、関連・提携先、SIS、社員の『よん重<sup>※1</sup>良し』を念頭に、より一層の飛躍を目指し、多様化する株主信用金庫のニーズにあったサービス・システムの創出やデジタルトランスフォーメーションの推進に邁進してまいります。また、コロナ禍時代に即したシステム・サービスをタイムリーに提供できるよう奮励するとともに、株主信用金庫のSDGs（持続可能な開発目標）への取り組みに歩調を合わせ業務推進してまいり所存でありますので、引き続き、倍旧のご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

最後になりますが、一日も早い新型コロナウイルス感染症の終息と、この1年が株主信用金庫ならびに役職員の皆様にとりまして、実りある良い年となりますように、心からお祈り申しあげ、年頭のご挨拶とさせていただきます。

※1 よん重=40（周年）

代表取締役会長 **矢澤 孝太郎**  
(亀有信用金庫 理事長)

代表取締役社長 **馬場 英一**





