

『歳をとったらJA!』を実現する年金振込促進モデルの構築 ～シニアのワクワクと地域参加を生み出す“自然と集まる”仕組みづくり～

J A広島市 竹之内 珠美

目次

- I. はじめに
- II. 現状と課題
- III. 利用者ニーズの把握（アンケート分析）
- IV. J A広島市の環境分析（SWOT分析）
- V. 課題解決に向けた具体的施策
- VI. おわりに

I. はじめに

地域金融機関にとって預貯金は、貸付や運用を支える基盤である。特に、個人取引を中心とするJAにおいては一層重要な事業資源であるが、昨今の資産形成ニーズの多様化により、JA広島市においても貯金から投資などへ資金が移行する傾向は避けられない。こうした環境下で、年金や給与振込といった安定的な“流入資金”を確保することが、JA経営の持続性を支える鍵となる。しかし、安定的な“流入資金”確保の一つである給与振込の獲得は、他の金融機関が中小企業への貸付を通じて企業社員の給与振込口座を獲得できるのに対し、JAは組織特性上、個人との取引が中心であり、構造的な不利を抱えている。

以上のことから、次世代対策が重要課題であることは大前提としつつも、安定的に年金受給世代の取引を維持・拡大する対策は、現時点においてより重要な経営課題であるといえる。加えて、職員数の減少や業務量の増加により、従来のマンパワー型営業は限界に近づきつつあり、限られた営業日数の中で年金請求者へ確実にアプローチすることは一層難しくなっている。すなわち、職員が動かずとも利用者の方から自然とJAへ足を運び、「年金はJAで受けよう」と思ってもらえる環境整備が不可欠である。重要なのは、人生の後半に差しかかり、生活スタイルや価値観が大きく変化するシニア期において、どの金融機関を“安心の拠点”として選ぶかである。

本論文では「歳をとったらJA」というイメージが定着する未来を目指し、シニアがJAを選びたいくなる仕組みを検討する。特に、年金請求という人生の節目に着目し、その場面でどのような安心感や期待が金融機関選びに影響するのかを明らかにしていく。その考察の一環として、年金請求期を含む、55歳～70歳を対象にしたアンケート調

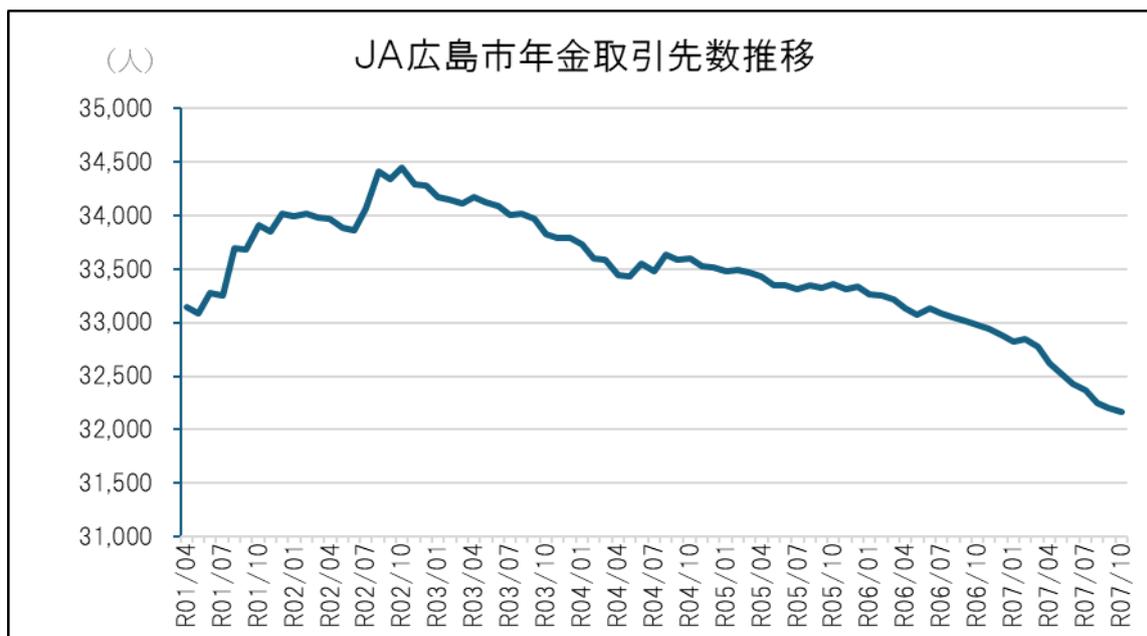
査も実施し、シニアの価値観やニーズの傾向を把握した。現状課題の整理や環境分析（S W O T分析）とアンケート結果を踏まえ、J Aの強みを活かした具体的な施策を整理することで、J Aが地域で「第二の人生のパートナー」として寄り添える姿を描くことを目指す。

II. 現状と課題

1. 年金取引先数の推移と構造的課題の顕在化

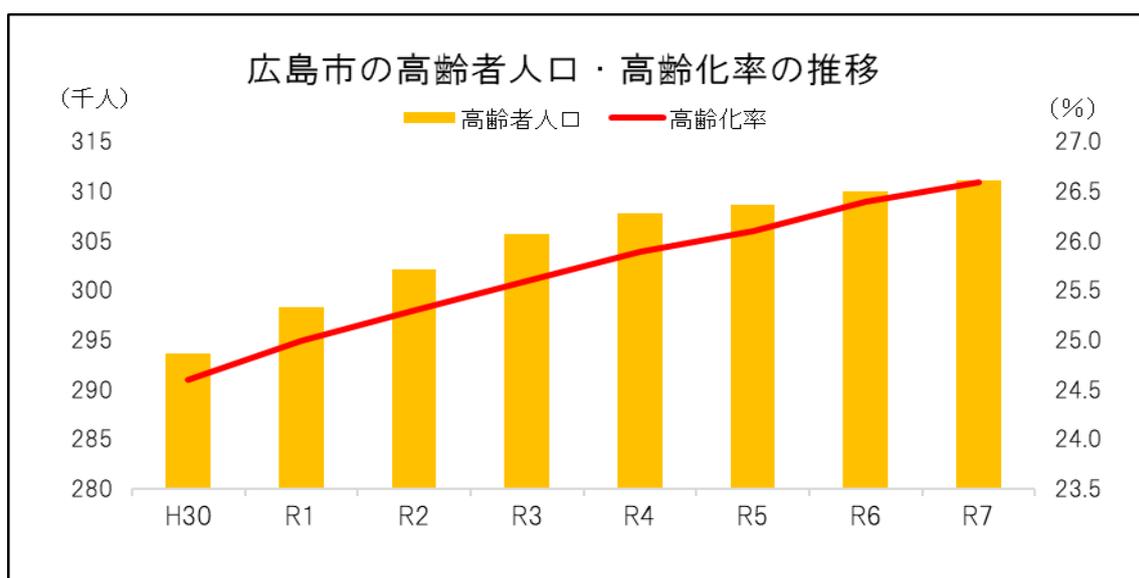
J A広島市における年金取引先数は図①に示すとおり、近年減少傾向にある。過去数年間の統計を見ても、新たな年金受給者の獲得数よりも、高齢化の進行に伴う既存受給者の死亡や解約が上回る状況が続いており、結果として年金取引先数全体が減少している。

図① J A広島市における年金取引先数の推移（内部資料より筆者作成）



一方で、図②に示すとおり、広島市における高齢者人口そのものは着実に増加している。高齢化率も年々上昇していることが確認されるが、それにもかかわらず、J A広島市の年金取引先数が増加に転じていない現象は、単に人口構造の変化だけでは説明できないJ A広島市が抱える構造的課題であるといえる。すなわち、「高齢者の増加」がそのまま「年金口座の増加」につながらない状況が顕在化しているのである。そして、このような年金取引先数の減少は、J Aの中長期的な経営基盤を揺るがす潜在リスクであり、早急な対応が求められている。

図② 広島市の高齢者人口・高齢化率の推移（広島市公式サイトより筆者作成）



2. 若年層の取引獲得の困難性

近年、金融行動の中心にキャッシュレスサービスやネット銀行が浸透し、若年層は「勤務地・通勤先に近い銀行」よりも「アプリの使いやすさ」や「手数料メリット」を重視する傾向が顕著である。このため、若年層を対象とした給与振込口座獲得は、JA広島市に限らず多くの地域金融機関で困難を極めている。加えて、JAは企業融資を通じた給与口座獲得という導線を持たない。組織の特性上、個人取引が中心であり、若者を自然流入させるルートが乏しい。したがって、若年層への直接的アプローチではなく、「人生の転機」への集中戦略がより有効であると考えられる。

3. 非農家層への浸透課題

JA広島市の組合員および利用者は非農家層が多数を占めつつあるが、依然として「JA＝農家の金融機関」というイメージは強く残る。非農家層に対する利用認知や信頼形成は十分でなく、JAが提供する価値が生活者全体に伝わりきっていない現状がある。特に年金請求を控える層においては、老後資金や健康、生活不安への関心が高まる一方で、相談先としてJAが第一候補に挙がるケースは多くない。このギャップが、年金振込口座獲得の阻害要因の一つとなっている。

4. 職員体制の限界と顧客接点の減少

職員数の減少、業務範囲の拡大により、従来のような訪問型・声掛け型の営業活動による年金獲得には各支店が一定の限界を感じている。加えて、利用者が窓口へ来店する頻度は店舗減少やATM・ネットバンキングの普及に伴い低下しており、JAが組合員・利用者と日常的に接触できる機会は年々少なくなっている。

5. 高齢化とシニアニーズ多様化に伴う課題

厚生労働省の統計では、日本の高齢化は今後も確実に進み、地域金融機関の主要利用者はますますシニアへ移行すると見込まれる。高齢化は福祉・介護だけでなく、生活支援・健康・学び・交流といった幅広いサービス需要の増加を意味する。JAがこれまで築いてきた「生活」「農」「地域」の基盤を踏まえれば、シニアが安心して過ごせる拠点として機能することは、ごく自然な役割拡大であり、高齢化を「脅威」でなく「成長分野」と捉えることが年金取引の持続戦略となる。

JA広島市では年金振込のある組合員を「まめでがんす会員」として各種優遇制度を設けているが、シニアの価値観が多様化している現在において、従来の特典がどこまで魅力として伝わっているかは不透明である。

Ⅲ. 利用者ニーズの把握（アンケート分析）

1. アンケートの概要

利用者ニーズの把握のため、年金請求期を含む世代へアンケートを実施した。

本アンケートは、55歳～70歳のJA広島市の職員、組合員および利用者65名を対象に実施し、多様化するシニアの価値観や生活ニーズ、不安や関心事を把握し、後の施策検討の基礎とすることを目的とした。主な設問内容は以下のとおりである。

- シニアが望む「居場所」の内容
- 居場所選びで重視すること
- 生きがいに関する理想と現状
- 活動参加への意欲
- 経験や知識の活用意向
- 将来の不安や、今後やってみたいこと（自由回答）

※なお、複数回答項目があるため、回答数の合計は対象人数を上回る。

2. アンケート結果と考察

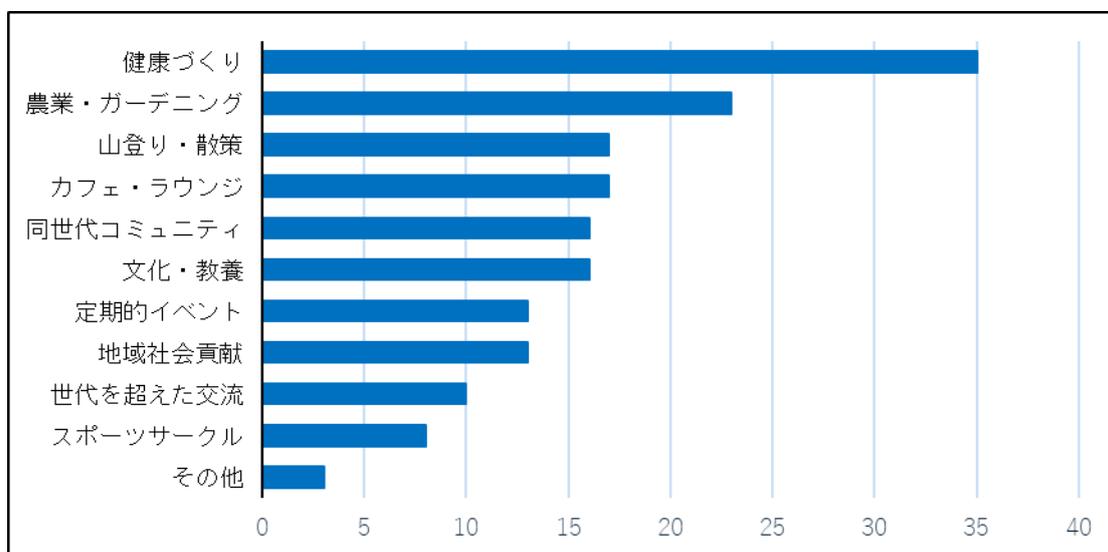
(1)シニアが望む「居場所」の内容

シニアが望む居場所として、最も回答数が多かったのは「健康づくり」（35名）であり、次いで「農業・ガーデニング」（23名）、「山登り・散策」「カフェラウンジ的な集いの場」（17名）、「文化・教養」「同世代コミュニティ」（16名）と続き、複数回答している人が多かった（図③）。

この結果から、シニアは単に娯楽的な活動だけでなく、健康維持・自然との関わり・落ち着いた交流空間といった複合的な価値を求めていることが明らかである。健康志向の高まりに加え、農や自然に触れる活動は心理的な安心感を与える効果が

あり、JAがもつ「農」を活用した学びや交流の居場所づくりと親和性が高い。

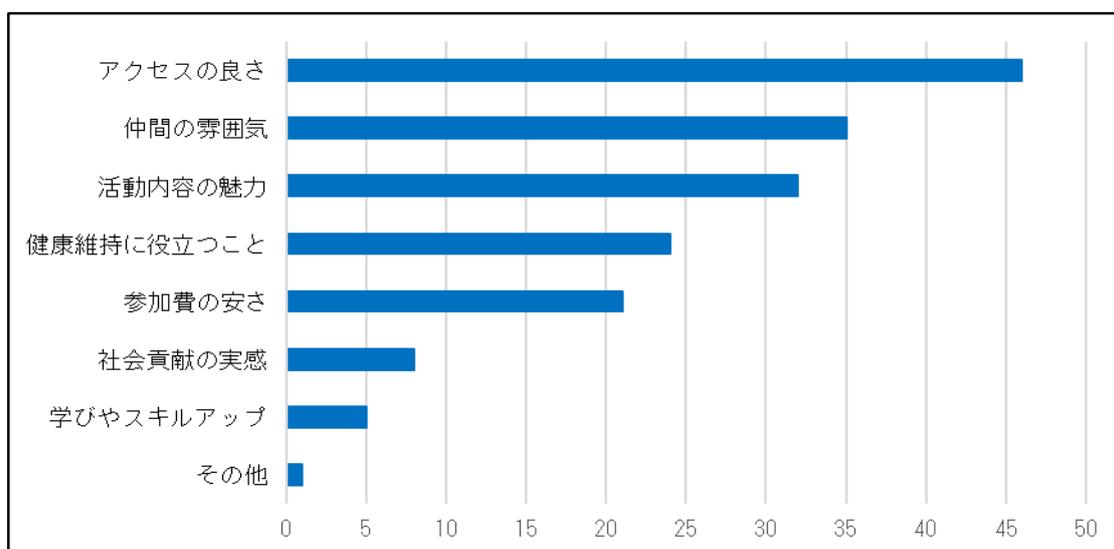
図③ シニアが望む「居場所」の内容（複数回答可）



(2) 居場所選びで重視すること

居場所選びにおいては、「アクセスの良さ」（46名）が最も多く、「仲間の雰囲気」（35名）、「活動内容の魅力」（32名）が続いた（図④）。これは、活動そのものの魅力だけでなく、日常生活圏内で無理なく通えることや、楽しく過ごせることといった要素が重要視されていることを示している。また、「健康に役立つこと」（24名）も比較的多く、シニアの健康不安が居場所選びの大きな要素となっていることがわかる。

図④ 居場所選びで重視すること（複数回答可）



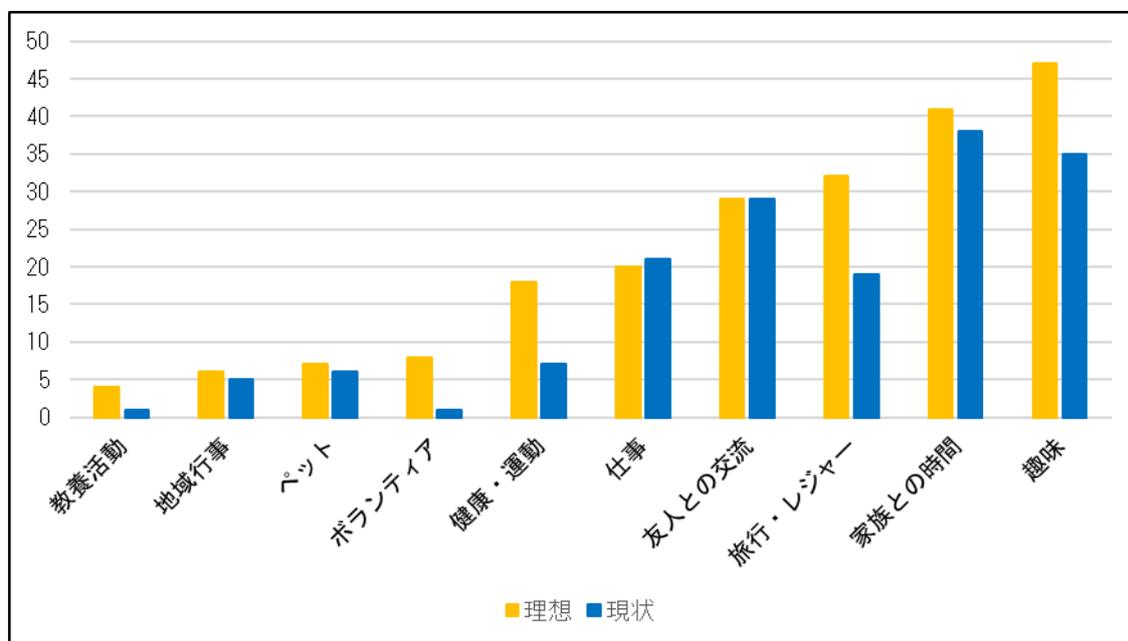
(3) 生きがいに関する理想と現状

次に、「生きがい」について、理想（価値観）と現状の双方を尋ねた（図⑤）。

その結果、多くの項目で両者に差が見られた。特に「旅行・レジャー」「趣味」「健康・運動」などの項目で、現状が理想を大幅に下回る傾向が見られた。

この差は、シニアにおける“やりたいこと”と“実際にできていること”の間に存在するギャップを意味する。このギャップを埋める場や機会を提供できれば、利用者の満足度向上だけでなく、JAへの信頼や親近感の向上にも寄与すると考えられる。特に男性では交流の場が限られ、孤立不安が強いことから「定年後の居場所づくり」は重要な共通課題である。

図⑤ 生きがいに関する理想と現状（複数回答可）



(4) 活動参加への意欲

「金融機関が主催する健康・学び・交流の場があれば参加したいか」との問いには、「参加したい」と回答した者は3名であったが、「興味があれば参加したい」が51名と全体の大多数を占め、「参加したくない」は11名にとどまった。参加をためらう理由としては、「何かを勧められるのではないか」という警戒感が挙げられた。

この結果は、内容さえ魅力的であれば多くのシニアが参加意向を持っている一方で、「売り込みへの不安」が参加の障壁となっていることを示している。したがって、「安心して参加できる場」であることを明確に打ち出すことが、今後の取り組み成功の鍵となる。

(5) 経験や知識の活用意向

自身の経験や知識を活かしたいかという問いに対して、形式については複数回答とした上で結果は、「どんな形でも」(12名)、「仕事として」(11名)、「ボランティアとして」(7名)、「講師として」(3名)とあり、計33名が何らかの形で活用したいという意欲があった。一方で、「いいえ」と回答した人も36名と多く、主体的に関わりたい層と、受け身で参加したい層が混在していることがわかった。

このことから、参加者に役割を必ず担わせるのではなく、「関わり方を選べる」設計とすることが重要である。特に専門技術や講師経験を持つシニアは、JAとともに地域を支えるパートナーとなり得る存在である。

(6) 自由回答から見えた将来への不安と期待

自由回答では、「生活全般に関する相談窓口の充実」を求める声が目立った。また、健康不安や交流機会の減少による孤独感、老後資金への不安といった典型的な課題が多く挙げられた一方、「楽しく老後を過ごしたい」「仲間との集まりに関心がある」といった前向きな意向も多かった。

すなわち、シニアは「不安を抱えつつも前向きに楽しく生きたい」という思いを持っており、その両面に応える場が求められているといえる。

3. アンケート分析のまとめ

アンケートの結果から、以下の点が明らかとなった。

- ①健康・農・交流を中心とした複合的な“居場所”ニーズが強いこと
- ②理想と現実のギャップの解消がJAへの信頼向上に直結すること
- ③内容次第で多くのシニアに参加意向があり、拠点化の余地が大きいこと
- ④経験や知識を活かして地域で役割を担いたいシニアが一定数存在すること

これらは、JAが「歳をとったらJA」というブランドを構築する上で、単なる金融サービスではない“第二の人生を支える地域の居場所”機能が求められていることを示している。

次章では、これらの示唆を踏まえ、さらにSWOT分析によるJA広島市の環境分析を交えて自組織ができることは何かを深掘りしていく。

IV. JA広島市の環境分析 (SWOT分析)

1. SWOT分析

JA広島市の内部環境・外部環境について、シニアの居場所づくりを軸に、年金取引先の増強に繋げる視点からSWOT分析を行い、課題と方向性を整理した。

表① J A広島市のSWOT分析

	強み (Strengths)	弱み (Weaknesses)
内部環境	<ul style="list-style-type: none"> ・総合事業である ・「農・健康」分野が強い ・シニアとの親和性 ・対面での丁寧な相談対応能力 ・相談業務の専門家が多い ・訪問活動、個人への機動力の高さ ・他金融機関に比べて親しみやすい ・他金融機関が請け負わない手続業務力 ・J Aのブランド力 ・地域活動（農業祭、レディース活動等） 	<ul style="list-style-type: none"> ・人的資源の不足 ・若年層接点、認知度不足 ・高齢者死亡による利用者減少 ・個人取引メインで給与振込に弱い ・非農業層への浸透力の弱さ ・デジタル化、非対面化への対応の遅れ ・事業や収益の偏り ・事業間連携がとりづらい縦の仕組み ・事業多岐による職員負担増加
	機会 (Opportunities)	脅威 (Threats)
外部環境	<ul style="list-style-type: none"> ・シニアの居場所ニーズの高まり ・他金融機関の非対面化 ・高齢社会の加速 ・地域交流需要 ・アプリやネットバンクの普及 ・核家族化、高齢者の独居増加 ・社会の多様化に伴う各制度の複雑化 ・年金額増額改定 ・健康志向、食育ブーム ・農業への関心 	<ul style="list-style-type: none"> ・ネット銀行等非対面の台頭 ・人口減少 ・年金額減額改定 ・投資ニーズ拡大による貯金需要の減少 ・農業継承者の不足 ・働き手不足 ・I T化の加速 ・金利競争

(1) 強み × 機会

J Aは、農や健康分野を含む生活全般に関わる事業基盤と、地域に根差した対面対応力を有しており、シニアとの親和性の高い組織である。これらの強みを活かすことで、金融取引に限らない形で利用者との接点を広げ、無理のない関係づくりを通じて、継続的なつながりを構築することが可能といえる。

(2) 強み × 脅威

シニアとの親和性は、投資ニーズ拡大やネット銀行との競争下でも“安心できる対面サービス”として差別化要因となる。地域密着性は、地域社会の縮小や孤立増加に対し、J Aならではの支援力を発揮できる。

(3) 弱み × 機会

人的資源の不足や職員負担の増加という弱みを抱える一方で、シニアの交流や地域参加へのニーズの高まりは、新たな関わり方を模索する機会でもある。関わり方を工夫した取り組みを行うことで、過度な職員負担を伴わずに顧客接点を創出する余地がある。

(4) 弱み × 脅威

弱みを放置すれば、他金融機関やネット銀行に利用が流れ、JAが選ばれづらくなるリスクが高まる。自然に集まってくる仕組みづくりにより人的資源の不足・負担の解消を行う必要がある。

2. SWOT分析のまとめ

この分析から明らかなように、JA広島市は高齢化の進行を“危機”ではなく、“機会”として活かし得るポジションにある。特に、シニアとの親和性や、農・健康領域の強みは、他金融機関にはない独自価値である。

次章では、これらの示唆を踏まえ、年金振込促進につながる具体的な施策について検討する。

V. 課題解決に向けた具体的施策

JA広島市では、年金振込のある組合員を対象に「まめでがんす会員」制度を設け、一定の優遇を行っている。本章では、これまでの分析やアンケート結果を踏まえ、この「まめでがんす会員」制度の見直しも視野に入れながら、年金振込促進につながる具体的施策を整理する。

なお、施策においては以下の二つを柱とする。

【施策の柱】

- 利用者が自然と集まりたくなる「健康・交流・楽しさ」の創出
- 人との関わりを通じた関係深化を目的とした「OB・地域シニアとの協働」

1. 利用者が自然と集まりたくなる「健康・交流・楽しさ」の創出

アンケート結果から、シニアが居場所に求める要素として「健康づくり」「自然との関わり」「楽しさ」「気軽な交流」が重視されていることが明らかとなった。そこでまず、利用者が無理なく楽しみながら継続的に参加できる仕組みを構築する。

(1) スタンプラリー型散策プログラム

広島市およびその周辺には、地域の魅力を感じながら歩けるスポットが多く存在する。JA広島市ではすでに、Instagram「〇〇（支店名）さんぽ」や広報誌『こいぶみ』を通じて支店周辺の見どころを発信しており、地域の魅力を伝える取り組みが根付いている。

本施策は、こうした既存の取り組みと連動し、スタンプラリー要素を加えるものである。各支店の地域特性を生かし、上記広報で紹介した場所を取り入れた「〇〇支店おすすめ散歩ルート」としてオリジナルマップを作製し紹介する。さらに、観音支店であれば「観音ネギ」、芸北支店であれば「芸北りんご」など、地域の特産品をモチーフにしたオリジナルスタンプを各支店に設置する。利用者は散策マップにスタンプを集めながら各地域を巡ることができ、楽しさと来店動機の双方を生み出す仕組みとなる。各支店を起点とした散策ルートとすることで、利用者が自宅から無理なく参加でき、アンケートで重視された「アクセスの良さ」にも応える施策となる。

さらに、令和8年4月に合併するJA広島ゆたかは「大長みかん」に代表される柑橘産地であり、農村景観や果樹園地帯は都市部にはない魅力を有している。「みかん畑を望む散歩コース」など、ゆたか地域ならではの体験を取り入れることで、合併後の広域JAとしての魅力を利用者に実感してもらうことができる。

また、「まめでがんす会員」は一定数のスタンプを集めることで粗品がもらえるなど、段階的な達成感を設ければ、健康づくりと外出機会の創出に加え、継続的な来店習慣の形成と会員増加が期待できる。

本施策は、既存広報資源が活用でき、まず数支店の試行から始めることで、数千円規模からスタートできることから、負担なく開始することができる。

(2) 地域に開かれた交流の場づくり

健康づくりと交流を同時に満たす具体的な手段として、生涯スポーツがある。その一例が「ピククルボール」である。「ピククルボール」とは、テニス・卓球・バドミントンの要素を取り入れたスポーツであり、近年急速に人気が高まっている。他競技に比べ、年齢や体格差に左右されない特性から、各自治体でも生涯スポーツとして普及が期待されている。一方、広島地域では競技人口に対して、実施場所や運営主体が不足しており、「やりたいができない」という受け皿不足が課題となっている。この点において、地域に拠点と施設を有するJAが、場所や運営の一部を担うことで、新たな交流の場を創出することが可能である。また、ピククルボールは世代を超えて一緒に楽しむため、シニアの健康づくりに加え、世代間交流や地域コミュニティの活性化にもつながる。「まめでがんす会員」は施設利用料が格安

などの特典を加えることで、年金振込促進効果も期待できる。

また、運営については、アンケートで一定数見られたシニアの地域貢献へのニーズを踏まえ、JAのOBや地域のシニアが関わる仕組みとすることで、参加者の生きがい創出と持続的な運営の両立が期待できる。このように、ピククルボールは健康・交流・地域参加を同時に促進する施策として、JAによる新たな居場所づくりに有効である。

2. 人との関わりを通じた関係深化を目的とした「OB・地域シニアとの協働」

アンケートでは「経験や知識を活かしたい」という声が一定数確認された一方、「無理な役割は求めている」という傾向も見られた。この結果を踏まえ、参加の仕方を選べる柔軟な関わり方を前提に、OBや地域シニアと協働する仕組みを構築する。

(1) OBによる誕生日訪問サポート

現在、「まめでがんす会員」の主な特典として金利優遇制度を設けているが、組合員・利用者からは「お花やお菓子等物の方が嬉しい」「誕生日におめでとうと言ってもらえることが嬉しい」といった声も一定数聞かれている。特に高齢層ほど金融条件以上に人との関わりや気に掛けてもらえる実感を重視する傾向がある。

一方で、現場の支店からは、粗品の在庫管理や訪問にかかる人的負担が大きく、現行体制では実行したとしても継続が難しいとの声も挙がっている。こうした「利用者ニーズ」と「現場負担解消」の両立が課題となっている。

そこで本施策では、OBによる「誕生日訪問サポート」を導入する。OBは長年JA組織や事業に携わってきた経験を有しており、利用者からの相談に対し、JA事業で対応可能な内容を整理・提案することができる。

また、これまで培ってきた人脈を活かし、必要に応じて現役職員への顔つなぎを行うなど、円滑な支援につなげる役割も担う。近年、組合員からは「知っている職員がいなくなった」「最近は何も来てくれなくなった」といった声も聞かれるが、OBによる訪問はこうした心理的距離の解消にも寄与する。

さらに、本施策はアンケート結果で示された「自身の経験や知識を活かしたい」というシニアニーズとも合致しており、OBにとっても新たな社会参加や役割意識を持てる場となる。依頼は月に数回程度とし、誕生日である「まめでがんす会員」へ訪問し粗品をプレゼントし、安否確認や簡単な相談活動を担ってもらう。依頼を必要な場面に限定することで、組織としても人的コストを抑えながら継続的運用が可能となる。

なお、金利優遇、粗品、訪問の有無などは選択できる形とするか、もしくは年齢階層別で分けるなど、多様なニーズに配慮した無理のない運用とする必要がある。

(2) O B・引退後の専門家による相談・学びの場

自由回答では、生活全般に関する相談窓口の充実を求める声が多く見られた。また、「農業・ガーデニング」に関心を持つ利用者も多く、学びの場へのニーズが確認されている。

これらを踏まえ、O Bや地域の引退後専門家、現役の専門部署職員が講師となり、年金・相続・介護・農業などをテーマとした講座や相談の場を設ける。専門用語を使わず全体像を理解できる内容とすることで、参加者が自身の状況を整理しやすくなる。学びと交流を通じて信頼関係を深め、必要に応じて個別相談へと展開できる仕組みとする。講座は広く一般に開放し、組合員外も参加可能な内容とする一方、個別性の高い相談や継続的な支援については「まめでがんす会員」であればいつでも無料で利用できる仕組みとする。これにより、J Aが行っているサービスや事業内容を段階的に伝えながら、新たな会員獲得に結びつけることができる。

3. 継続的な年金振込につなげるための工夫

ここまでに示した施策は、シニアがJ Aに関心を持ち、足を運ぶきっかけづくりを目的としている。しかし、年金振込の促進においては、一度選んでもらうだけではなく、継続的に利用してもらうことが重要である。

年金は年に複数回振り込まれるという特性があることから、この特性を活かし、継続利用そのものが楽しみにつながる工夫を取り入れることが有効である。たとえば、振込回数に応じた年末のお楽しみ企画などを設け、「続けることが楽しみになる」仕組みとすることで、無理のない継続利用を促すことができる。

こうした取り組みは、上記施策の内容や運用状況を見直しながら柔軟にアップデートしていくことで、利用者の関心を保ちつつ、持続的な年金取引の定着につなげることが可能である。

4. 本章のまとめ

本章で示した施策は、楽しさや健康を入口としてJ Aに足を運ぶ機会を増やし、人との関わりを通じて信頼関係を深めていくものである。こうした積み重ねにより、年金請求という人生の節目において、これから付き合いしていく金融機関を考えたときに、J A広島市が有力な選択肢として挙がる環境を整えることができる。

また、これらの施策はいずれも、金融商品の勧誘を目的とするものではなく、楽しさや交流を重視した関係づくりを前提としており、アンケート結果で懸念された「売り込みへの不安」に配慮した設計としている。

これらは大規模な投資や人員増を必要とせず、既存資源を活かしながら持続的に展開可能なモデルであり、J A広島市が地域とともに歩むための現実的な施策である。

VI. おわりに

J A広島市における年金取引先数の減少は、単なる数値の変化ではなく、地域金融機関としての役割そのものを問い直す重要な課題である。本論文では、環境分析およびシニアの価値観・ニーズ調査を通じ、J Aがこれからの時代に果たすべき機能と、その実現に向けた方向性について考察した。

分析の結果、シニアは単なる金融サービスではなく、健康や交流を通じた“居場所”を求めていることが明らかとなった。こうしたニーズは、J Aが従来培ってきた「農・健康・生活支援」の強みと親和性が高く、J Aこそが地域シニアの拠点となり得ることを示している。

本論文で提案した施策は、J Aを単なる「金融機関」から「第二の人生のパートナー」へ進化させるための具体的なアプローチであり、利用者が自然と足を運びたくなる環境づくりにつながる。それは結果として第二の人生を共に歩む金融機関としてJ Aが選ばれやすくなり、年金振込口座の獲得にも着実に結びつく。

「歳をとったらJ A」のイメージが地域に根付くことは、シニアの第二の人生を支えるだけでなく、J A広島市の持続的な経営基盤を強めることにも直結する。

高齢化の進行は脅威ではなく、むしろJ Aが本来の強みを発揮し、地域金融機関として存在価値を高める絶好の機会である。「地域の暮らしに確かさと彩りをつくる」というJ A広島市の経営理念のもと、楽しく通える居場所づくりや、顔の見える細やかな関わりを通じて、J Aが地域に自然と溶け込み、身近な存在として寄り添うことが可能となる。それは、シニアにとっての確かなよりどころとなると同時に、年金振込促進というJ Aの重要課題にも応える取り組みであるといえる。

今後も、地域とともに歩みながら、シニアが安心して、楽しく、豊かに歳を重ねられる社会を支えるための取り組みを着実に進めていきたい。

参考文献

[注] 広島市公式ホームページ「区別・高齢者人口の推移（各年3月31日現在）」