



第 16-13 号 ブリックアンドモルタルの復活 - 米銀の支店と日本の銀行の支店の違い（その 1） -

数年前のアメリカでは、インターネットバンキングの普及により銀行の支店はバーチャル化が進み、旧来型のブリックアンドモルタル（煉瓦）の支店は廃れていくだろう、と予想されていました。しかしながら、実際には米国の銀行の旧来型の支店の数は増え続けています。当コラムではこれまで、[スーパーの中の支店](#)、[コーヒー店との共同店舗](#)、およびファッションブルな支店（[第 16-9 号](#)、[第 16-11 号](#)）など、アメリカの銀行のユニークな支店をご紹介しましたが、本号およびその続号では、そもそもアメリカの普通の銀行の支店はどのような役割を持っており、日本の銀行の支店とどのように異なるか、というアメリカの銀行支店の基本事項についてご紹介したいと思います。

1. 支店の主な役割は預金集め

アメリカには銀行などが約 9,000 行もあり、各行の戦略はそれぞれに異なっていますので、もちろん一概には言えませんが、多くの大きな銀行では、一般のリテールの支店の主要な役割は預金集めと言えます。銀行のもう一つの業務の柱である貸出業務は、ローンオフィスといって支店とは別の場所やフロアで行うことが普通です。つまり、支店長の責任はもっぱら預金を増やすことであり、中小企業向け貸出を増やすことはローンオフィスの責任となります。組織内での分業化・専門化が進んでいるともいえます。

超低金利が続いている日本（10 年国債利回り 1.6%（2004/8/23））と比較すると、アメリカでは歴史的な低金利とはいえ 10 年国債の利回りは同約 4.2%となっており、金利がゼロの当座預金を集めることができれば、国債で運用するだけでも銀行の利鞘の目安である 4%の利鞘を得ることができる、という状況です。このため、各銀行ともコストの低い当座預金（チェックングアカウント）をいかにして集めるかに知恵を絞り、競争を行っています。

2. テラーカウンター

アメリカの銀行の支店のテラーカウンターを見てまず驚くことは、とてもシンプルで銀行員が少ない、ということです。都会の大銀行の支店（左）でも、地方の小銀行の店舗（右）でも、テラーの後ろは壁となっており、日本の銀行のように多くの銀行員がテラーの背後に机を並べて座っているわけではありません。アメリカの支店がシンプルな理由は、バックオフィスと呼ばれるテラー背後の銀行員が行う仕事を、各支店で行うのではなく、事務センターに集中して効率的に行っているからです。また、分業化により支店で行う仕事を必要最低限のものに絞っているため、少ない人数で業務を行うことが可能となっています。



NY市内の大銀行（左）と中部の小銀行（右）

また、日本の銀行の支店と比較すると、お客さんの数が少ない、という印象を受けます。これは、必ずしも「儲かっていない」という意味ではなく、インターネットやコールセンター、ATM、またドライブスルーなど、お客さんと銀行との接点の種類と数を増やすことにより、お客さんが支店に来なくても用事が済むようにしているためです。また、特に大銀行では、支店よりもインターネットの方が銀行にとってコストが低いいため、手数料などを優遇して、支店のお客さんをインターネットに誘導しています。こうしたコスト削減努力により、逆に米国の銀行は「儲かっている」わけです。

3. ドライブスルー

日本の銀行にはほとんどなくて、アメリカの銀行にあるものといえば、ドライブスルーの窓口です。これは、ATMのような機械を車の運転席から操作できるだけでなく、ファーストフード店と同様にドライブスルー専用の窓口で専用のテラー銀行員が応対し、現金や小切手の受け渡しを車から降りずに、インターホンとエアシューターを通して行えるようになっているものです。



上の写真左は、中西部の地銀のドライブスルーであり、高速道路の料金所のような外観です。右の写真は北東部のコミュニティバンクのもので、手前に見える透明の柱がエアシューターのパイプとなっており、小切手や現金はこの中パイプの中のカプセルに入

れて車のお客さんと窓口の銀行員でやりとりをします。以前、左の銀行に、なぜこれだけ ATM などの機械が普及しているのに、わざわざ有人のドライブスルー窓口を設置するのかを聞いたところ、アメリカの、特に地方に住む人の多くは必ずしも機械を信用しておらず、お金を引き出すのは機械でもよいが、預けるのはやはり人が相手でないとう安心できない人が多いから、ということでした。

(16-15 号に続く)

(文責：ニューヨーク駐在 Senior Analyst 青木 武)

[戻る](#)

取材協力：ビューシー銀行、ユニティ銀行、ワコビア銀行、ウェブシティ銀行

(文中意見にわたる部分は筆者の個人的意見であり、必ずしも信金中央金庫の見解を反映させたものではありません。本レポートは、掲載時点における情報提供を目的としています。したがって施策実施・投資等についてはご自身の判断によってください。また、本稿は、執筆者が信頼できると考える各種データ等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。)