



慶應義塾大学ビジネス・スクール

巣鴨信用金庫

5月24日、この日の巣鴨地蔵通商店街はいつもにも増して多くの人出で賑わっていた。とげぬき地蔵のお寺として有名な高岩寺で年に三回だけ行われるとげぬき地蔵大祭の日だったからである。おばあちゃんの原宿。これが、巣鴨という街につけられたキャッチフレーズである。巣鴨がお年寄りの人たちで賑わっているのは、とげぬき地蔵大祭という特別な日だけではない。JR巣鴨駅か都営地下鉄三田線の巣鴨駅からほんの少し歩けば地蔵通商店街の入口である。毎月「4」のつく日には、わずか800メートル足らずの商店街にところ狭しと露店が並ぶ。平日であれば40,000人。休日であれば80,000人の人出となる。お年寄りがソフトクリームを片手にぶらぶらと歩いたり、露天商と冗談の掛け合いをしながら買い物をする巣鴨らしい光景の中にすっかり溶け込んでいる信用金庫がある。巣鴨信用金庫（以下「巣鴨信金」と記す）である。

巣鴨信金は、毎月「4」のつく日に「おもてなし処」として本店3階を開放しオリジナルの缶入り緑茶とお煎餅を来客に配る（写真1）。毎月14日には11時30分と13時30分に「演芸会」として落語を上演する。毎回3,000人が来店するほどの人気である。当然のことながら、このようなサービスにはコストが発生する。各部署から派遣される職員が接客をすることから発生する人件費。オリジナルのお茶やお煎餅やスタンプをためるともらえるオリジナルグッズといった商品代。演芸会の出演者への出演料。コストを伴うサービスを通じて巣鴨信金が何か直接的なメリットを受け取っているわけではない。このことから、「非効率なサービス」を提供していると言える。おもてなし処と演芸会は、巣鴨信金が顧客に提供する非効率なサービスのほんの一部である。巣鴨信金は、金融面と非金融面で多くの非効率なサービスを提供している。ところが、

本ケースは、クラス討議の資料とするために、法政大学経営学部 木村純子准教授によって作成された。経営管理の巧拙を記述したものではない。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒223-8526 神奈川県横浜市港北区日吉4丁目1番1号、電話 045-564-2444、e-mail: case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は <http://www.kbs.keio.ac.jp/>へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。

Copyright© 木村純子（2008年9月作成）