

# アルバニア国小規模農家金融包摂プロジェクト ニュースレター(第1号)

2021年2月発行

今回より「アルバニア国小規模農家金融包摂プロジェクト」の活動内容をニュースレター形式でお届けします。第1号となる今回はアルバニアの金融包摂の状況と当プロジェクトで取り組んでいる「顧客中心主義アプローチ」の実践を基本としたを5つの活動の概要についてご紹介いたします。

## 1. アルバニアにおける金融包摂の状況

2017年10月より(独)国際協力機構(JICA)によるアルバニア共和国への技術協力事業として「小規模農家金融包摂プロジェクト」が開始されました。バルカン半島の中央西部に位置するアルバニアはヨーロッパの最貧国であり、国民の約14%を占める貧困層の大半が農業を生業とする農村部人口です。農業はアルバニアのGDPの約2割を占める重要な産業ですが、農漁業に対して付与された信用額は全体のわずか2%にしか過ぎず<sup>1</sup>、必要な金融ニーズが満たされていません。

アルバニアでは1990年代初等の資本主義経済移行期に実施された土地改革の影響を受け、農村部では小規模農家が大半を占め、金融機関にとってサービス提供コストが高いため、農家の金融包摂は進んでいません。2018年に発表された世銀によるGlobal Findexレポート<sup>2</sup>によると、アルバニア成人の金融機関の口座保有率は39.3%(農村部では30.6%)であり、この水準は中進国(73.1%)およびヨーロッパおよび中央アジア(65.3%)の水準と比較して大幅に低い数値となっています。また、金融機関から融資を受けたことのある人の割合は12.5%(中進国平均:22.4%)に留まっております。このような状況下でアルバニアの小規模農家の金融包摂を促進するための支援として当プロジェクトの実施が要請されました。



## 2. 当プロジェクトの概要

当プロジェクトではアルバニアの農村部で最大の会員ネットワークを持つFED invest 貯蓄信用協会をカウンターパート機関とし、2022年3月までの延長が予定されている約4年半のプロジェクト期間を通じて「アルバニアの小規模農家の金融包摂を促進し、金融サービスの利用を通じて生計向上を実現する」ことを目標に現在活動を行っております。当プロジェクトでは世銀の金融包摂分野におけるシンクタンクであるCGAP<sup>3</sup>が提唱する「顧客中心主義アプローチ(Customer Centric Approach)<sup>4</sup>」をプロジェクトの活動方針に適用しており、FED investの会員(顧客)である小規模農家の声に耳を傾け、そのニーズを満たすための各種の活動を実施しております。顧客中心主義アプローチには「顧客の声を聴く」、「顧客をエンパワメントする」、「顧客に届ける」という3つの段階があり、プロジェクトではその全ての各段階をカバーする5つの活動を展開しております。以下にそれらの活動の概要をご紹介します。

### ① 顧客中心主義に向けた組織変革支援

#### FIAS 5 Key Actions with 3 Approaches

Listening	Empowering	Reaching out
<b>Customer centric culture</b>	<b>Capacity building</b>	<b>Enabling technical capabilities</b>
Action 1. Customer Centric Organizational transformation  Action 2. COVID 19 response by Input Support Scheme	Action 3. Financial & digital education (incl. Digital windows)  Action 4. Agri technical & market information through ABA Centre services	Action 5. IT infrastructure upgrading to respond to customer needs & reaching out  Digital agri technical & market information services through ABA online.

まず1つ目がFED investが「顧客の声を聴く」という組織文化を醸成するための組織変革支援です。真に顧客中心主義の金融機関になるためには、日頃顧客と接している支店の融資担当職員から本部のマネジメント層に至るまでのすべての職員が「顧客のニーズに即したサービス提供とは何か」を理解する必要があります。顧客のニーズに即したサービス提供には、顧客の課題を解決するような金融商品の開発やその提供、日頃の顧客との接客や、商品を広報するためのマーケティング手法などあらゆる業務が

<sup>1</sup> Albania Research Project on Microfinance Sector Development: the Final Report, JICA, Dec 2016.

<sup>2</sup> The World Bank (2017) The Global Findex Report

<sup>3</sup> <https://www.cgap.org/>

<sup>4</sup> <https://customersguide.cgap.org/>

関連しています。

そのためプロジェクトでは、顧客の金融ニーズを把握するためのニーズ調査の実施や、CGAPの顧客中心商品開発ツールを適用した新規金融商品の開発、顧客とのコミュニケーションを改善するための支店職員向け研修の実施や、新しいマーケティングプランの作成など、FED invest の組織全体に「顧客の声を聴く」という姿勢を根付かせるための各方面の技術支援を行っております。



## ② COVID19 対応のための農業投入材供与

2020年のCOVID19の世界的流行を受け、アルバニアでも各種の緊急措置が取られたことから、商売機会を失った数多くの小規模農家が困窮の声を上げていました。特に外出禁止措置により農業投入材の入手が困難になったという「FED invest 会員の声」が多く聞かれたことから、プロジェクトでは小規模農家に対する緊急支援として、1人あたり40,000アルバニアレック（約40,000円）を上限として250名の農家の農業投入材の購入を支援しました。同支援の実施にあたってはJICAの資金により導入された最新のコアバンキングシステムを活用し、支援金受給のための受益農家の当座預金口座の開設を促進するという金融包摂の視点にも配慮がなされました。同支援は農家より好評を受け、2021年は規模を拡大して再度実施する予定です。



## ③ 会員農家の金融・デジタルリテラシー強化のための金融教育

顧客である小規模農家が金融サービスのメリットを理解し、適切な商品利用ができるようになることは、農家の金融包摂そして生計向上のために欠かせません。そのためプロジェクトでは、①家計管理、②債務管理、③農業会計、④多様な金融商品、⑤デジタル金融サービスの5つのトピックに関する金融教育教材を作成し、支店職員に対する研修を実施しました。支店職員には普段の顧客とのコミュニケーションの中でこうした金融教育に関する情報を提供し、顧客の金融リテラシーを強化する役割が求められています。



## ④ 顧客農家の営農能力強化のための農業サービスセンターの設立

金融リテラシーの強化と同様に重要になるのが顧客農家の営農能力の強化です。金融リテラシーが備わっていても十分な収入をあげていなければ適切な金融サービスを活用した生計向上や資産形成が難しいからです。FED invest はかねてよりその会員の大半を占める小規模農家のニーズに耳を傾け、彼らの営農活動を支援したいという希望を抱いていました。

そのため、プロジェクトでは農家の営農活動の助けになるような各種農業情報（農産物の市場価格、天候情報、イベント情報、栽培技術など）を提供するための農業サービスセンター（ABA Center）とデジタルプラットフォーム（ABA Online<sup>5</sup>）の構築を支援しました。これらのサービスはスマートフォン用のアプリでも利用できるようになっており、これまでこうした農業情報へのアクセスが難しかった農家がいつでもどこでも必要な情報にアクセスできるようになりました。今後はデジタルプラットフォームを通じてFED invest が提供する金融サービスとの連携も検討しています。

<sup>5</sup> <https://www.abaonline.al/>



### ⑤ 会員農家のサービスニーズに対応するための最新の銀行システムと IT 資機材の導入

ここまでのように顧客の声を聴き、顧客の金融サービス利用のための能力強化のための各種の活動を展開しておりますが、「顧客にサービスを届ける」ためには、顧客のニーズに対応した多種多様なサービスを提供できるための IT インフラの構築が必要になります。FED invest は従来老朽化した IT システムを使用しており、そのため融資と預金以上の複雑な金融サービスの提供は難しい状況にありました。

そのためプロジェクトでは、最新の銀行システム（コアバンキングシステム）や IT 資機材を調達し、FED invest に導入しました。これにより FED invest は新たに当座預金や国内送金、公共料金の自動引落としといったサービスを提供できるようになり、顧客農家の更なる金融ニーズに対応することができるよ

うになりました。また、導入したシステムはインターネットバンキングの機能も備えているため、同サービスが開始された暁には、アウトリーチの難しい山間部遠隔地域へのサービス提供の可能性も広がり、アルバニア全土の農家の金融包摂の促進に貢献することが期待されています。



以上ここまで5つのプロジェクト活動についてその概要をご紹介いたしました。それぞれの活動のより詳細な情報や最新の進捗については、次号以降のニュースレターの中でご紹介していく予定です。次回の発行も楽しみにお待ちしておりますと幸いです。

編集・お問合せ

(株)かいはつマネジメント・コンサルティング 弓削田高大  
 Tel: 03-5791-5083 Mail: [yugeta.kodai@kmcinc.co.jp](mailto:yugeta.kodai@kmcinc.co.jp)  
 HP: <http://www.kmcinc.co.jp>