

第116回銀行業務検定試験「金融経済3級」団体賞受賞

八千代銀行
「自りつ創造型人材の育成」に主眼!!

今回は、2010年6月6日に実施しました第116回銀行業務検定試験「金融経済3級」において、団体賞を受賞されました八千代銀行へお伺いしました。

八千代銀行は、大正13年12月に有限責任住宅土地信用購買組合調節社(後の代々木信用金庫)として創立されました。その後、信用組合や信用金庫との合併を経て昭和29年1月から八千代信用金庫に、さらに平成3年4月からは日本の金融界で唯一となる「信用金庫から普通銀行」に業態転換を行い現在に至っています。

東京都・神奈川県北東部を中心に首都圏で84店舗(6出張所含む)を設置し、営業展開しています(平成22年10月現在)。今回、快く取材に応じてくださいましたのは、人事部研修課の課長代理の梅津淳さんと、副主査の長雅子さんです。

●団体賞受賞について

まず、はじめに今回銀行業務検定試験「金融経済3級」で、団体賞を受賞されたことについてお話を伺ったところ、八千代銀行では法務・財務・税務の基本3種目と同様に当種目を重視しているとのことでした。

当種目の合格が中間管理職以上の職責の方の昇格条件の1つとなっており、入行年次の早い段階から積極的に受験する行員も多く、当種目の受験に対する意欲が高いことが、今回の好成績につながった理由ではないかとお話されていました。

●検定試験の導入について

八千代銀行では、上記の種目を必須種目として、試験合格を各階層への昇格時における条件としています。その他任意の推奨資格として数多くの種目を人材育成体系のなかに組み込んでいただいています。

また、検定試験の受験学習に関連し、必須である通信講座の費用負担や、各営業店ごとに行われている自主的な勉強会等をサポートされているとのことでした。

最近では検定試験種目のうち、保険販売3級、投資信託3級、営業店管理Ⅱ等についての関心が高く、受験する行員が増えているとのことでした。

●CS向上への取組み

八千代銀行では、行員のCS分野における向上を狙いとし、その取組みを以前から行っています。

平成15年には、全行挙げての統一見解を整備してCSガイドブックを作成し、全行員に配布しています。組織面としては、CS向上委員会の設置や各営業店にCSリーダー・CS推進者の配置等を行い、CS向上に向けた態勢の整備に努めているそうです。

また、CSを実践していく行員のさらなる意識向上のために、「CSマイスター制度」を創設しました。支店長の推薦を含め、ふさわしいと認められる行員を任命し、各営業店でのCS強化を図っているとのことでした。

さらに、お客様から本部に寄せられた要望や改善点などについては、毎月各店舗にフィードバックしています。

そこで情報を共有し、話し合いを行うことで、一人ひとりの行員が自らがとるべき行動や改善方法について考えていく機会を設けているとのことでした。

●地域との信頼関係が存立基盤

八千代銀行は、創業以来一貫して「中小零細企業および勤労大衆のための金融機関として、金融業務を通じて地域社会の繁栄に貢献する」という経営理念を掲げてリテール中心の営業を展開しています。

首都東京を営業展開の基盤としている同行は、長年取引のある主要顧客の成長・発展に伴うニーズに応じていくなかで、普通銀行への転換を果たしたわけです。

協同組織金融機関が前身であることは、他の普通銀行と比べて顧客との結びつきをより一層強固なものとしているようです。同行ではその強みを活かし、地域社会に深く根ざした営業展開を行っています。金融業務を通じて地域の活性化や発展に貢献されるとともに、さまざまな社会貢献活動にも尽力されています。

●自りつ創造型人材の育成をめざして

八千代銀行では、上記の経営理念を実践するため、「自りつ創造型人材の育成」をめざし、行員個人の自主性を重んじた人材育成プログラムを構築しています。「自りつ」の表記は、「自律」と「自立」という2つの意味を表わしています。

つまり、個人が主体性をもってレベルアップを図るとともに、常に新しい付加価値を創り出せるように自分自身で考えて行動できる行員を育成していきたいとのこと。これが創業以来一貫した教育理念となっているそうです。

また、自主学習を促し、支援することに主眼をおいているため、入行初期の基礎的な研修と昇格時に行う階層別研修を除き、あえて会社としての指示のもとで受けさせる研修(指名研修)は、極力減らしているとお話されていました。

その一方で、各個人の能力向上の必要性を感じた行員が学ぶことのできる“場”として、職能別研修や土曜講座等の数多くの研修会プログラムや研修教材を提供し、自ら進んで学習できるサポート体制づくりを行っているそうです。

さらに、同行の教育理念にもとづき、各営業店ごとに、当該営業店の役席者を中心とした自主勉強会を開催されています。

この自主勉強会は、各店舗独自に運営されており、必要な業務知識の習得、CS向上の取組み、各種資格試験の受験対策等のさまざまなフォローアップを行っています。各店舗ごとの取組みにはそれぞれの問題意識が反映され、特色が出ているようです。

研修体系としては、各種行内研修、自己啓発(通信講座)、行外派遣研修の3つに大きく分けられますが、行員教育の場として、各営業店で行われるこの自主勉強会がこれらの研修と同等以上の機能を果たし、同行の経営理念に沿った人材を育成するに役立っているようです。

●検定試験へのご要望

最後に、銀行業務検定試験に対するご意見等についてお伺いしたところ、入行1～3年の行員においては、必須種目として受験頻度が高いこと、試験の可否が昇格にも影響していることなどから、年2回実施する種目を増やしてほしいとのご要望をいただきました。今後の当協会の検討課題であり、貴重なご意見として参考とさせていただきますと思います。

(お忙しいなか、取材に真摯にご対応くださいました梅津課長代理、長副主査に心から感謝申し上げます)



▲人事部研修課 梅津淳氏(右)長雅子氏