

## 第117回銀行業務検定試験「証券2級」「AFA」団体最優秀賞、 「法務2級」「預かり資産2級」団体賞受賞

### 第四銀行

#### 新たな「人財育成マスタープラン」で1人ひとりが得意分野を

今回は、2010年10月24日実施の第117回銀行業務検定試験において「証券2級」「アシスタントFA」で団体最優秀賞、「法務2級」「預かり資産アドバイザー2級」で団体賞を受賞された第四銀行にお伺いしました。

第四銀行は、1873年に「第四国立銀行」として設立され、以降、新潟県内におけるリーディングバンクとして、県外出店を含め122店舗（2010年3月31日現在）を展開する、長い歴史を持つ銀行です。同行の歩みや県内金融の変遷を展示する「だいし金融資料室」、また講演会・コンサートなどに利用できる「だいしホール」を擁する本店ビルで、人事部副部長兼人財育成室長の木根渕長男さんと同部調査役高橋秀男さんが快く取材に応じてくださいました。

#### ●「人財育成マスタープラン」導入が好成績の一要因

まず今回、4種目にわたってたいへん優秀な成績を修められた要因についてお聞きしました。

第四銀行では、2009年度から取組みが始まった中期経営計画「だいしAAAA（フォーエー）プラン」において、「営業店の改革」「収益力の強化」「人財の再構築」「顧客満足の追求」の4つの経営戦略を掲げています。このうち「人財の再構築」の一環として、人財の計画的な育成のために、「人財育成マスタープラン」が新たに導入されました。

これは、公募制の行内試験による13種の専門資格（マスター）を創設し、それを目標にひとり1つは何か得意分野を持ってもらうことが狙いです。

そのなかでは、法人担当の「マスター法人FA」、個人担当の「マスター個人FA」、融資担当の「融資マスター」などそれぞれの認定について厳格な前提要件があり、合格・取得しておくべき資格試験等のモデルプランが策定されています。

銀行業務検定試験については、法務・財務・税務の各2級をはじめ、証券・外国為替・金融商品取引・預かり資産アドバイザーなどの種目が指定されており、同プラン導入後の2009年10月の応募者数は前年比160%と大きく伸びを見せたとのことでした。

今回も、受験者数の増加と個々人のモチベーションの高まりによって、結果的に顧客対応に直結する知識をはかる「証券2級」「AFA」といった種目の好成績として表れたのでは、と分析されました。



▲第四銀行本店

#### ●検定試験受験のインセンティブ

従前から、銀行業務検定試験については、入行5年目までには最低限、担当業務に応じた基本種目を中心に3級試験の合格、さらに10年目までには2級試験のいずれかを合格するよう推奨されてきたということです。

行内の昇格試験においても、資格試験、公的資格等の種類ごとに設定された「チャレンジポイント」を職能等級に応じて取得することが前提要件とされています。なお、検定試験2級種目など一定以上の難易度の試験については、合格者に対して奨励金を支給し、試験受験のインセンティブとされておられるとのこと。

人財育成マスタープランの導入以降、検定試験の受験に際して、テキストの読み合わせなど自主的な勉強会を行う支店も見られたとのこと。新たな制度は、行員の方の意欲を着実に高めるとともに、合格によっていっそう自信をつけ、自律的なキャリア開発を進めていくことができるという相乗効果につながっているようです。

#### ●キャリアの「見える化」で計画的な人財育成

興味深かったのは、中堅以上の行員の方に対して、目標とするキャリアを明確にする「キャリア開発シート」を活用されているというお話でした。

本人が将来目指すキャリアは、たとえば支店長なのか専門家なのか、あるいは今後2～3年でどのような資格を目指すのか、もし「マスター法人FA」が目標であれば、どの試験を受験するのかといった目標とプロセスを半年ごとにシートに具体的に記入し、それをもとに本人・上司・支店長の面談により確認を行うということです。

そうした将来の希望や、どの試験を受けるかという計画を上司とも共有することで、学習と受験を確実に実行し、実際に自分がどこまで達成しているのかがわかる、これをキャリアの「見える化」とお話しされました。本人が将来どのように活躍したいのか、また活躍させることができるのかといったプランも見えやすくなる、計画的な人財育成に大きな効果を発揮する仕組みというわけです。

#### ●理解とともに実践が大切なスキル

知識の習得度の測定という意味では、検定試験等の合格を1つのメルクマールとして「見える化」することができるわけですが、その他にはどのような教育・研修を行っておられるのかをお聞きしました。

管理職層においては、対人スキルをはじめ事態に応じて課題を発見し解決する力（コンセプチュアルスキル）が重視されるということで、ロープレを含めた外部講師によるカリキュラムや先輩支店長等による指導、ディスカッション形式の研修が取り入れられているとのことでした。

また、CS（顧客満足）への取組みについても、応対マナー向上運動の集大成として、全店舗から役席以上の行員が参加しマナー向上研修会が行われたばかりということで、お客様に喜んでもらうための行動など“当たり前”のことが理解できているか、そして何よりもそれが実践できているかが肝心とお話され、こうした対人スキルや現場対応に関する教育メニューに関しても検定試験がどこまで役に立つことができるのか、検討していかなければならない点であると思いました。

#### ●将来のトピックと変化への対応

この先どのようなテーマに注目されておられるかお聞きしましたところ、短期的にはIFRSやバーゼルⅢの導入といった実務対応が要請される知識はもちろんとして、近年、取り組んでおられる環境配慮型融資商品や排出権信託の取扱いなどにも表れている、社会経済環境の大きな変化にも対応していく必要があるとのことでした。

その土台は、本業をベースとした地域密着型金融であり、コンプライアンスであり、そしてそれを担う人財がすべての基盤です。お話をお伺いし、銀行業務検定協会も教育・研修のお手伝いを通じて、今後の変化にどのように取り組んでいくことができるのか、あらためて考えさせていただいた一日でした。

（お忙しい中、取材に真摯にご対応くださいました木根渕副部長、高橋さんに心より感謝申し上げます）



▲人財育成室 木根渕長男氏（左） 高橋秀男氏