

〔第126回銀行業務検定試験〕

「法務2級」団体最優秀賞受賞

福井銀行

～地域のお客さまが「そばにいてほしい」と思う日本一の銀行を目指して～

今回は、去る平成25年10月27日(日)に実施された第126回銀行業務検定試験「法務2級」において団体最優秀賞を受賞されました福井銀行へお伺いしました。

福井銀行は、明治32年12月に創立され、資本金179億6,500万円、従業員数1,352名、預金等残高2兆621億円、貸出残高1兆4,797億円で、本支店90か店、出張所6か店を展開する金融機関です(平成25年9月30日現在)。預金残高、貸出残高ともに福井県下随一の規模を有しています。今回、快く取材に応じてくださいましたのは、経営企画グループ 人事企画チーム サプリダーの小川早登子さんと同チーム 調査役代理の北坂竜平さんです。

●団体最優秀賞受賞について

福井銀行は、平成25年10月27日(日)に実施された銀行業務検定試験「法務2級」において団体最優秀賞を受賞されました。まず、上記受賞についてのご感想をお伺いしましたところ、小川さんは、「銀行員として修得すべき業務知識の基盤となる法務・財務・税務の3本柱のなかでも、法務関係はとりわけ重要なものと考えております。今回の受賞を大変嬉しく思っております」とお話しくださいました。

●銀行業務検定試験の活用状況について

福井銀行における銀行業務検定試験の研修体系上の位置付けについてお伺いしましたところ、小川さんは、「銀行業務検定試験は試験が開始した頃から導入しており、当行の人材育成プログラムのなかでも自己啓発の部門のツールと位置づけています。法務・財務・税務の2級・3級試験の合格を昇格試験の必須要件の一つとしており、入行年から10年程度までのすべての若年層に対しては法務・財務・税務の各3級を、上級職に対しては各2級の合格を義務付けています」とお話しくださいました。また、北坂さんは、「銀行業務検定試験に取り上げられている内容は、銀行業務に直結するものであるとともに、とくに法務は普遍的な知識と考えます。加えて、銀行業務検定試験は長年、当行の行員が受験してきていることから、その合格は“皆が必ず通る道”として行員に課すものに相応しいものであると思っています。また、若いうちに法務・財務・税務の知識を満遍なく身に付けておくことが銀行員としての基盤づくりのために大切であると考えています」とお話しくださいました。



▲福井銀行 本店営業部



▲経営企画グループ 人事企画チーム
北坂竜平さん(左)、小川早登子さん(右)

●資格取得は、お客さま満足度の向上のために

法務・財務・税務以外で重視している検定試験等についてお伺いしましたところ、北坂さんは、「他の種目についても各部署の業務に直結したものを中心に推奨しています。検定試験では、外国為替、渉外関連、およびコンプライアンス認定試験等を、公的資格等については、宅地建物主任者、中小企業診断士、医療経営士、農業アドバイザー、サービス・ケア・アテンダント(SCA)等を勧めています。資格取得は昇格要件だから取得するのではなく、“お客さま満足度の高いサービスを提供するために、自らを高めていくためのツールであるから取得する”ということを行員に意識させるようにしています」とお話しくださいました。

●“自己反省”と“四恩感謝”。創業者精神を基盤とした人づくり

福井銀行では、創業者精神である“一 自己を反省して人の悪口を言はざること”“一 四恩を感謝して吾職務に精励すること”

と“右今日一日の務として実行を誓ひます”という創業者市橋保治郎氏が禅の思想に基づき提唱した“今日の誓”を、すべての役職員の執務上のバックボーンとし、また、“いつも、いつでも、いつまでも。”のスローガンを掲げています。“地域社会とともに”あることを原点としつつ、地域の暮らしと社会の発展に幅広く貢献することを第一義的な企業理念に据えて、日々の企業活動に取り組まれています。

福井銀行における人材育成の基本方針についてお伺いしましたところ、小川さんは、「創業者精神を基軸として、地域と地域のお客さまに対して貢献していくことができる、お客さま満足度の高い人材を育成することが当行の一番の目的です。

お客さまのライフステージに寄り添って満足度の高いサービスを提供していくためには、お客さまに質の高いサービスを提供するために何が必要かを一人ひとりが考えて行動すべきであり、自ら進んで必要な専門知識を修得することを常に心がけていなければなりません。

また、他者からの強制ではなく自己啓発により自らを高めていく意識をもつことは、“自己反省”と“四恩感謝”をもとに“人の和”と“自助努力”を求めた当行の創業者精神に合うものでもあります。

創業者精神のなかで謳われている四恩とは先祖の恩、国家の恩、社会の恩、神仏の恩を意味しています。行員がすべてのものに感謝の念をもち銀行業務に精励することが、ひいてはお客さま一人ひとりを大切に想い、お客さまの満足度が高まるように積極的に行動できるようになることにもつながっていきます。

お客さまを第一に考えて行動することのなかには、行員が自己啓発により自らを高め、よりよいサービスを提供できるよう自ら進んで自己研鑽に励むことも含まれると私たちは考えています」とお話しくださいました。

●行員のための“人間力底力アップセミナー”

福井銀行では、行員の人間力強化のために、月1回、土曜日の午後に県内外の経営者、スポーツ選手、医師、福井県出身の著名人などを招き、「人間力底力アップセミナー」を開催しているとのこと。

小川さんは、「始めてからすでに3年が経過し、平成26年3月で36回目の実施となります。お客さまと寄り添うためには、異業種の方のさまざまな考え方や経験に数多く触れることも大切なことと考え、その機会を提供しています」とおっしゃっていました。また、北坂さんは、「実体験にもとづく講演は説得力があり、行員の“やる気”を高める効果もあります」とおっしゃっていました。

●“いつも、いつでも、いつまでも。”選ばれる銀行であり続けるために

最後に、福井銀行としてとくに注力されていることについてお伺いしましたところ、小川さんは、「福井県は日本一幸福度の高い県と評されていますが、他県同様、地域の方々の高齢化が進んでいます。常に地域や地域のお客さまに寄り添うために、利用しやすい店舗づくりやお客さまのニーズの変化に対応すべく人材のレベルアップを続けています。銀行はお客さまあつてのものであり、今後も、“メインバンクは福井銀行”と地域のお客さまに選ばれる銀行であり続けるよう、営業力の強化と金融サービスのさらなる充実を図っています」とお話しくださいました。

(お忙しいなか、取材に真摯にご対応くださいました小川さん、北坂さんに心から感謝申し上げます)