

INTERVIEW

滋賀銀行

近江商人から受け継ぐ「三方よし」の精神で 地域を幸せにする DX に取り組む

滋賀県を中心に 133 店舗（2024 年 3 月 31 日現在）を展開している、滋賀銀行。近江商人の精神を受け継ぎ、パーパスとして「『三方よし』で地域を幸せにする」を掲げています。

第 158 回銀行業務検定試験では、滋賀銀行から 196 名の方に DX ビジネスデザインにご応募いただきました。今回は、デジタル人材の育成を中心に、人材育成についてお話を伺います。取材に応じていただきましたのは、人事部人材開発グループ課長植田義憲さんと同調査役横江友美さんです。

Q 貴行がデジタル人材の育成に力を入れている背景を教えてください。

私たちのパーパスを実現していくためには、デジタル技術やデジタルツール、データの活用が必要不可欠です。「三方よし」という大きなテーマをデジタル化に関して具体的にすると、①デジタル技術による対面サービスの強化、②銀行内のデジタル化による生産性向上、③地域のデジタル化になります。これらを実現し地域を幸せにするためには、デジタル人材の育成が急務です。この認識のもと、人材育成に取り組んでいます。

Q デジタル人材育成について、全体像を教えてください。

まずは全員が基礎レベルのデジタルリテラシーを身につけることを目指し、DX ビジネスデザインや IT パスポート、MOS などの資格取得推奨、



▲ しがぎん浜町研修センター

休日セミナーの開催、Udemy や eJINZAI の自己啓発ツールの導入を行っています。

今後は、デジタルに関するベース知識を「わかる」人材から、「つかえる」「つくる」「判断する」人材の育成へと段階的に検討していく方針です。

Q DX ビジネスデザインを推奨種目とした理由をお聞かせください。

以前より、デジタルに関する勉強をした行職員から、「なかなか実践に結び付かない」「営業現場で直接お客様と話すとしたらよいかわからない」という声が上がっていました。

お客様のデジタル化・DX化を進めるにあたっては、デジタルに関する知識はもちろん必要ですが、それに加えて、お客様のビジネスを理解し、課題を発見するスキルがとても重要です。DX ビジネスデザインはそのスキルが身につく試験だということで、推奨しました。

受験応募の際に、お客様の課題発見スキルが身につく試験だと案内したところ、自然と多くの応募が集まりました。

Q DXビジネスデザイン受験に対してのサポートやインセンティブを教えてください。

手厚いサポートは特にしていませんが、合格者には奨励金1万円を支給しています。

また、当行には階層や職級に応じた資格取得の参考要件があり、従来はA群・B群・C群と3つだったのですが、デジタル関連分野資格をD群として一昨年追加し、DXビジネスデザインもD群資格として取得推奨しました。



▲ 左から 横江友美さん、植田義憲さん

Q 横江さんもDXビジネスデザインを受験されたとのことですが、いかがでしたか。

勉強では「公式テキスト&問題集」を使用しましたが、実務をイメージしながら勉強することができたのがとてもよかったです。特に売上拡大に対するソリューションなど、課題別のソリューションが興味深いと思いました。また、これまではビジネス・フレームワークを学ぶ機会が比較的少なかったので、それを学ぶことができるのもよいですね。

実際の試験では、他のデジタル関連の試験よりも実務に近い出題という印象を受けました。

Q デジタル人材育成について、行職員の皆様の反応はいかがでしょう。

法人担当者が特に熱心に取り組んでいます。普段の営業活動でお客様から要望を聞いたり、課題として感じていたりするのだと思います。

Q 今後のデジタル人材育成の目指すところを教えてください。

お客様のデジタル化支援では、デジタルの知識を使う前に、お客様の情報を多く、そして正しく引き出すことが重要です。それはface to faceで信頼関係を築くからこそ、可能になるものです。地方銀行の行職員として、そこにやりがいを見出せるようになってもらいたいですね。

また、今後、銀行のビジネスは、ますます大

きく変わってくると思います。そのなかで、大切にしなければならない私たちの経営資源は、地域の信頼と、過去から蓄積してきた膨大なデータです。これからの銀行として目指すところは、このデータを活かしたデータドリブン経営だと考えています。データドリブン経営をしていくためにも、行職員がデジタル人材になることは欠かせません。

Q 最後に、今後の人材育成の方針を教えてください。

中期経営計画では「Design 人材」育成として、銀行内外で通用するスキルであるデザイン思考や論理的思考の強化にあたっています。これはこれまでにない新しい取り組みです。従来の“銀行業”から脱却し、お客様・地域のために何ができるのか、一人ひとりが創造し、挑戦し、実現できる人材になることが必要です。

この取り組みの成果をあげるためには、一人ひとりの能力が最大限に発揮されるよう、挑戦と称賛の企業文化を根付かせることも課題だと考えています。

これからも、パーパスのもとお客様・地域の幸せに資する人材の育成に努めてまいります。

(お忙しいなか取材にご対応くださいました植田さん、横江さんに心より感謝申し上げます)