

〔第 138 回銀行業務検定試験〕
「事業承継アドバイザー 3 級」団体優秀賞受賞

しずおか信用金庫

～お客様のお役に立てる職員に～

今回は、去る平成 29 年 10 月 22 日に実施された第 138 回銀行業務検定試験の「事業承継アドバイザー 3 級」において団体優秀賞を受賞されました、しずおか信用金庫へ伺いました。

しずおか信用金庫は 1931 年に設立し現在 41 の店舗およびインターネット支店をもつ信用金庫です。

「地域社会の発展に貢献する」「会員・顧客の繁栄に奉仕する」「従業員の意欲・生活の向上をはかる」の基本方針とともに、「しなやかに考え、燃えて行動し、いきいきとした自らを創造します」という行動指針のもと、中期経営計画「FIRST CALL BANK」としてお客様のあらゆる相談において、一番に声をかけていただくことのみならず、こちらからも一番に声をかけることができる金庫を目指しています。

その中期経営計画にもとづき、お客様の安定期以降に起こりうる事業承継に関するご相談に、より高度な知識をもって対応したいという考えから「事業承継アドバイザー 3 級」を採用されました。

当試験において合格者数 83 名、合格率 42.78%、平均点 57.51 点の成績で、団体優秀賞を受賞されました。

今回、快く取材に応じてくださったのは、常務理事人事部長の磯部義明さんと人事部副調査役の加瀬澤寿さんです。

——このたびの「事業承継アドバイザー 3 級」団体賞受賞おめでとうございます。まずは率直な感想をお聞かせください。

ありがとうございます。数年後にはもっと大き



▲常務理事人事部長 磯部義明さん（右）、
人事部副調査役 加瀬澤寿さん（左）

な課題となってくる「事業承継問題」に対応すべく人材を育成するため、当庫では「事業承継アドバイザー 3 級」を合格必須種目として推奨した結果だと思えます。

——この種目の団体受験者数は 194 名でしたが、これは貴庫にとって、どのような意味をもつものでしょうか。

事業承継については、現在におけるお客様企業の大きな経営課題の 1 つとの認識をもって、本部の専担部署である「業務サポート部」を中心に、全店でその支援に注力しています。さらに、金融庁の「金融仲介機能のベンチマーク」における「選択ベンチマーク」の中に事業承継支援が入っていることもあり、基本知識をもってお客様の事業承継に関するニーズに応えることが急務と認識し、支店長、副支店長、営業役席、融資役席のほか、本

部の企業担当者や住宅ローン担当者など、実際にお客様の所へ出向く業務に携わる役席を対象に、当該資格取得の意義を説明するとともに「2年間で全員合格必須」という目標を掲げました。このことが「事業承継アドバイザー3級」合格をいかに重要視しているかを物語っていると思います。

——受験対策として、受験者はどのような学習方法をとられましたか。

まずは受験対策講座を試験の1ヵ月前に実施いたしました。他に、問題解説集を購入して取り組みましたが、残念ながら合格に至らなかった人に対しては、今後は通信講座での体系的な学習も推奨していきたいと考えています。

——銀行業務検定試験を研修体系上、どのように位置づけていますか。

銀行業務検定試験は、「法務・財務・税務」を中心に、当庫の昇進昇格の要件としても活用しています。とりわけ、「キャリアパス制度」といって、1年目から5年目の若手職員に、「1年目にはこの資格まで、2年目にはこの資格まで、…5年目にはこの資格まで」としており、その中の資格試験として、銀行業務検定試験を採用しています。当庫では総合職5年目には初級管理職対象の「営業店管理Ⅱ」の取得を定めているほどです。今回の「事業承継アドバイザー3級」については、現在の職員に必要な資格として追加的に導入いたしました。「事業承継」や「事業性評価」など、時流に合ったテーマの試験は、知識習得を測るうえで有効に活用していくつもりです。今後も新しいテーマを学習する機会を多く作ってほしいと思います。

——人材育成をどのようにお考えでしょうか。

私どもの金庫では、「お客様のお役に立てる職員になること」を最終的な目標にしています。お役に立てることでお客様に信頼され、長きにわたる関係を構築できると考えます。お役に立つためには、「法務・財務・税務」など、それなりの知識の裏付けが必要です。それがないとお客様に必



▲しずおか信用金庫本店

要な助言・提案ができません。そして、「お客様のことを地域で一番よく知っている職員」であってほしいと願っています。今回の「事業承継アドバイザー3級」受験を例にとれば、当庫の営業エリアは限られており、規模の小さい会社がたくさんあります。たくさんあればそれだけニーズも多様です。このエリアの中でお客様にどのようなお手伝いができるのか、資格取得によって知識を身につけた職員は一段階高いところでの質問ができ、お客様へのアプローチや本部に上げる情報もレベルの高いものとなるはずですが。

——最後に、貴庫の職員としてどのような人材を望まれているかお聞かせください。

「人材育成」のところでも申し上げましたが、お客様企業の経営課題におけるニーズがどんどん多様化しています。こういった課題解決のための相談業務はまだまだ強化できる部分です。今後、AIやIoTが進展をみせても、急なニーズに対応できなければなりません。そういった意味でも、お客様には高いアンテナを張って経営課題をキャッチして問題解決に導くアクションを起こすことができる職員を育ててまいります。それができる人とは、実はマナーを身につけ謙虚さをもった人、様々な価値観を通じて学ぶことのできる人です。「人間力」を備えた「行動力」ある職員を、これからも求め続けたいと思います。

(お忙しいなか、取材にご協力いただきました磯部さんと加瀬澤さんには心から感謝申し上げます)