

広島信用金庫研修センター

今回は、広島信用金庫研修センターを訪ねました。同金庫設立 70 周年記念事業の一環として、平成 27 年 4 月に新築オープンした同センターは、職員が年中無休 365 日利用することができ、開かれた研修センターとして多くの職員が有効利用しています。



▲最寄駅から徒歩約 15 分。交通アクセスの良さから利用者からの評判もよい。

【研修所の特徴・仕様】

竣工：平成 27 年 4 月、収容人数：最大 120 名、
教室数：3 室、宿泊室数：23 室（ほか講師用
2 室、和室 1 室）、宿泊収容数：最大 50 名

【立地・アクセス】

J R 山陽本線新井口駅から徒歩約 15 分、広電
宮島線井口駅から徒歩約 5 分

広島市西区の商業地に立地する広島信用金庫研修センター。広島信用金庫本店から車で約 20 分、J R や広電の最寄駅からも徒歩圏内という好立地にあります。

このたび、快く取材に対応してくださったのは、人事部人材開発室室長の高原恵子さんと、同室係長の松田大輔さんです。



▲取材に対応してくださった高原室長（右）と松田係長（左）

● 70 周年記念事業シンボルとしてオープン

——新しい研修所ですが、いつオープンしましたか。また、おもにどのような研修が行われていますか。

平成 27 年 4 月、当金庫の設立 70 周年記念事業のシンボル、人材育成の拠点として新築オープンしました。

金庫内研修では、「新入職員研修」をはじめとする階層別研修が 16 種、「渉外研修」や「MP・MA（マネープランナー・マネーアドバイザー）研修」等の業務研修が 36 種と、土日の任意参加型セミナーがある中で、主に中規模以下（70 名以下）の研修を当研修センターで実施し、年間延べ約 120 回、延べ 3,300 名以上が参加しています。

また、OJT にも積極的に活用しており、「ファミリートレーニング」として部店単位での任意で研修や勉強会を実施しています。平日の業務終了後や土日の実施が主ですが、金曜日の夜から宿泊して行うことも多く、OJT の推進やチーム力の強化、自己啓発意欲の向上に役立てております。また、宿泊時には、食堂で鍋料理を皆で調理する等、親睦を深める一助となっていると大変好評です。

最近では、庫内「ロールプレイング大会」に向



▲マネー・プランナー研修会の様子。人数に応じて 2 つのセミナー室を 1 つにつなげて利用することも可能。



▲オープンキッチンも備えられた明るい食堂。利用者が自ら調理することもできる。

け、定時退庫日や土日に店舗毎で集まり練習するため、予約で一杯となっています。

●個人利用も可能な開かれた研修センター

——研修以外では、どのように利用されていますか。

特徴的なのは、自主学習などに研修センターを利用できることです。365日管理者が常駐していますので、予約などをせずに当日訪れ、個室で自主学習をすることが可能です。銀行業務検定試験やFP、中小企業診断士などの資格取得や通信講座の勉強など自己啓発のため、毎月数十人の職員が利用しています。自宅で学習すると、集中力が欠くという職員も、冷暖房が完備され、落ち着いた環境の個室で学習することで、効率が上がるとの声も多いです。

また、顧客向けセミナーや、取引先の新入社員向けの研修を開催したりするなど、顧客サービスのために使用することも多く、年間を通して延べ1,000人以上のお客様が訪れています。

●経営理念を具現化する人材育成

——どのような人材育成方針にもとづいて研修を実施していますか。

経営理念である「地域と共に豊かな未来を創る」ため、「健全経営と特性発揮で信頼に応える」活動を実践し、「ヒューマンで活力ある信用金庫の実現」を体現するためには、地域とつながり、お客様に真に必要なとされる“信用金庫らしい職員”の育成が必要だと考えています。当金庫にとって最も重要な財産は「人」であり、また地域に密着した金融機関として職員一人ひとりの成長が地域並びに当金庫の発展への原動力となります。

担当職務の経験年数に応じた職務評価基準を取



▲各宿泊室は自主学習に使用することも可能。

り入れたOJT、環境に応じた各種業務研修と意識研修（Off-JT）、並びに「自己啓発支援制度」や「庫内短期留学制度」「本部への公募チャレンジ制度」「休日任意参加型セミナー実施」等、学べる環境を幅広く用意し、計画的かつ体系的な能力開発に取り組んでいます。

●顧客対応のマナーとして2級取得を

——最後に、銀行業務検定試験の取組みについてお聞かせください。

昨今、顧客の課題解決支援・提案営業、お客様本位の業務運営が求められており、そのための高度な金融知識やスキルが必要となっています。当金庫では、事業性評価や事業承継支援、目利き力向上を目指す研修の他、銀行業務検定試験の各種試験対策セミナーの開催、中小企業診断士資格取得の支援、自己啓発ポイント賞の授与等を通して職員が主体的に自己啓発を行う環境を整えています。金融機関人としては各試験2級取得が顧客対応におけるマナーであると感じていますが、今後は合格率の向上と現場での実践が課題です。

一方、AIやフィンテックの急激な進歩により、金融業界も従来の枠組みを超えた転換期を迎えています。こんな時代だからこそ機械などでは代替することができない、お客様に寄り添い、お客様の想いを汲みとり、真のお客様のお役にたてる人材が求められています。「知識」「スキル」に加え、お客様とより良い関係を構築することのできる豊かな人間性を兼ね備えた信用金庫人の育成を目指します。

（お忙しいなか、取材にご協力いただきました高原室長と松田係長には心から感謝申し上げます）