

〔第 142 回銀行業務検定試験〕  
「年金アドバイザー 3 級」団体最優秀賞受賞

## 日本郵便株式会社 南関東支社

～お預かりしているお客さま 1 人ひとりの信頼を、全国約 24,000 局のネットワークで支える～

今回は、去る 2019 年 3 月 3 日に実施された第 142 回銀行業務検定試験の「年金アドバイザー 3 級」において団体最優秀賞を受賞された、日本郵便株式会社南関東支社へ伺いました。

全国に、小学校と同じ数ほど点在するという郵便局。「トータル生活サポート企業」を目指す日本郵政グループの中で、日本郵便株式会社南関東支社は、神奈川県と山梨県を担当エリアとしてお客さま本位の商品・サービスの提供を心がけているとのことでした。

今回、快く取材に応じてくださいましたのは、金融営業部ゆうちょ担当部長の長瀬滋人さんと、同担当の尾野早紀さんです。

——貴社が求める人材像について教えてください。

私たち日本郵政グループの使命は、「トータル生活サポート企業」として、今まで築き上げてきた信頼と安心を礎に、郵便局を中心としたネットワークを活用し、お客さま本位の商品・サービスを提供し続けることです。これからもお客さまの

生活全般に貢献する金融サービスを提供するため、誠実で、高い志をもったチャレンジングな人材を求めています。

——注力している業務を教えてください。

日本は、世界屈指の長寿国になっています。長いセカンドライフでゆとりある人生を送るために、お客さまの資産運用への関心・ニーズは高まっています。そのような状況下で、「貯蓄から資産形成へ」の流れに貢献するべく、現在、投資信託の販売に力を入れて取り組んでいます。丁寧なご説明とご提案によって、お客さまの生活に寄り添った資産形成のサポートができるよう努力しているところです。

——「貯蓄から資産形成へ」という流れのなか、高齢者の心配事のひとつが年金であることに、団体受験された理由があるのでしょうか。

団体受験をした一番の理由は、年金を得意とする社員を確実に増やすという目的があったからです。高齢社会にある今、多くのお客さまにご利用いただいている郵便局にとって、年金は、より注力していかなければならない商品です。郵便局窓口での年金相談は高頻度であり、試験を通じて得た知識を活かすシーンは今後増えていくことが想定されます。また、郵便局や地域で実施する年金相談会等において中心となる人材の育成も兼ねる



▲金融営業部ゆうちょ担当部長・長瀬滋人さん(左)、同担当・尾野早紀さん(右)

ことで、郵便局が地域に根ざす拠点となることを目指しています。

——年金相談会では、どのような場面で年金アドバイザーの知識が活かされているのでしょうか。

年金相談会は、年金の請求方法であったり、さまざまな不安にお答えする機会として設けています。専門的な分野になるため、社会保険労務士と協力しながら相談を受けていますが、郵便局の社員も基本知識を習得し、お客さまの身近な存在として相談業務に活かしています。

——今回、「年金アドバイザー3級」について、90名が受験され53.33%と高い合格率で団体最優秀賞を受賞されました。この結果をどう捉えていますか。また、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。

このような賞を受賞できたのは、受験者が年金に関して強い関心をもっていたり、積極的な姿勢をもっていたからだと思っています。

昨年、郵便局の社員に向けて「どのような研修を受けたいですか」というアンケートを実施し、希望の多かった年金について支援研修を行いました。また、「年金アドバイザー3級」は必須ではなく奨励する検定種目に指定していますが、合格することを通じて年金に関する知識の深化を行い、年金自動受取りの積極的な勧奨、アフターフォローおよび金融商品のご提案ができるようになりたい、という意欲の高さが、今回の団体最優秀賞受賞という結果に導いてくれたと思います。

こうした前向きな郵便局の社員の存在が、私たちにとってもモチベーションを高めることになっています。今後も社員の支援に意欲的に取り組んでいきたいと考えています。

——年金について支援研修を行ったとのことでしたが、その他どのような学習方法を勧められましたか。

参考図書による自主学習と、経済法令研究会の受験対策講座を実施しました。この受験対策講座



▲ゆうちょ銀行、かんぽ生命と併設している  
日本郵便株式会社 南関東支社

では、年金に対するの苦手意識を取り除き、試験に出るポイントを押さえる研修内容で、受講後、自信をもつことができた社員が多かったです。さらに、合格者を対象に郵便局での窓口業務を想定したロールプレイングを組み込んだ研修を行い、資格取得で得た知識をより定着させるようにしています。

郵便局の社員の自主学習では、担当エリアが神奈川県・山梨県と広範囲であるため、何度も研修を開催することは難しく、各地域で受験する社員同士で集まって協力し合っていたと思います。そういう私（尾野さん）も、以前受験した方にアドバイスを受けたおかげもあり、合格することができました。勉強を教え合うというのも、横のつながりを実感できる良い経験でした。

——最後に、人材育成の基本方針について教えてください。

地域のお客さまの1人ひとりの心を託されていることを自負し、お客さま本位のサービスの提供に挑戦し続けられる人材の育成に注力しています。商品・サービスに関する深い知識は、幅広いお客さまに丁寧なご説明とご提案をするうえで欠かせません。そうした知識を身につけられる機会として、集合研修や資格取得の取組みに、これからも力を入れていきたいです。

（お忙しいなか、取材にご協力いただきました長瀬さんと尾野さんには心から感謝申し上げます）