

〔第144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 北陸支社

～受験で培われた知識は、お客さまだけでなく、社員同士で共有して業務に活かす～

今回は、去る2019年10月27日(日)に実施された第144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北陸支社へ伺いました。

今回、快く取材に応じてくださいましたのは、
金融営業部課長の^{やちまさひと}谷内真人さんです。

——まずは、「年金アドバイザー3級」での団体最優秀賞受賞のご感想をお聞かせください。

大変うれしく思います。北陸の郵便局社員が、真剣に検定試験に取り組んでいただいた成果だと思います。

——団体受験された理由をお聞かせください。

北陸では、以前から「年金アドバイザー3級」の受験を奨励してきました。ただ、長年続けてきた結果、合格者も増えてきたことや、マンネリ化の防止の観点から、直近の3年間は「相続アドバイザー3級」に切り替えて取り組んできました。

年金にしろ、相続にしろ、検定試験を通じて知識を身につけてもらい、お客さまサービスに活かしていただくのが目的です。2019年10月からは、もう一度、基本に立ち返って「年金アドバイザー3級」を奨励することにしました。

——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。

「年金アドバイザー3級」に限らず、銀行業務検定試験については、業務上必須となるものでは



●インタビューに答えていただいた、
金融営業部課長・谷内真人さん

ありませんが、お客さまサービス向上の観点から受験を奨励し、支援をしているものです。支援対象者は、地区連絡会等を通じて、核となる社員を推薦していただいております。

——「年金アドバイザー3級」の受験対策として、どのような学習方法をとられましたか。

外部講師による対策講座を実施しています。過去問題等の試験問題への具体的対策のほか、基礎知識を確認し、整理する内容の研修です。各受講者にはテキスト等で自己学習を進めてもらい、試験直前に、この対策講座で最終確認をしてもらうという位置づけです。

——「年金アドバイザー3級」は、業務のどのような場面で活かされるとお思いますか。

今後は、「お客さまに対してしっかりコンサルティングをする」ということをより一層強く打ち出していく必要があります。会社の都合ではなく、お客さまのニーズをしっかりと把握して、ニーズに沿った商品をお勧めしていくことを徹底したいと考えています。そのためにベースとして必要となるであろう、商品知識や税務知識の習得については、自己研鑽を含めて積極的に、会社としてもバックアップしていきたいと考えています。

「年金アドバイザー3級」はまさに、これから年金を受給される方、あるいは将来の年金に不安をもたれている方へのアドバイスに役立つと考えています。さらに、合格した社員には、受験できなかった仲間たちに、指導役となってその知識を教えてもらいたいと考えております。

——合格した社員が、その年金の知識をお客さまだけでなく、社員同士で共有するための「指導役」になるということでしょうか、それは具体的にどのようなことでしょうか。

支援対象者は、原則として部会から1名ずつの推薦をいただいています。郵便局では部会という単位(10～13局)で郵便局が集まって組織的なマネジメントをしています。部会で勉強会(研修会)を催す際に、「年金アドバイザー3級」の合格者が指導役として話をしてもらえたらと思います。「お客さまにこう聞かれたら、こう答えるんだよ」といった具合に知識(情報)を共有し、その野を広げていくことが望ましいと考えています。

合格者は指導役として、まずは、自分の郵便局内から始めていただき、最終的には今申し上げたような部会の勉強会などで知識の輪を広げていけたら、いわゆる横展開が図れると考えています。

——今後求める人材についてのお考えをお聞かせください。

私たちが特に意識していかなければならないのが「お客さま本位」です。「すべてはお客さまのために」という意識を、社員一人ひとりが徹底できるように皆で頑張っていきたいと思っています。

郵便局は取り扱う商品が非常に多いうえに、最近ではがん保険など他の会社とも提携した商品を取り扱っています。したがって、お客さま対応には、幅広い知識が必要となります。また、幅広い知識をもっている、お客さまのニーズに合致した商品を提供できるかは、また別のスキルになると思われます。お客さまのニーズに沿って、郵便局の多彩なラインナップの中から、適切な提案ができる人材を育てていきたいと思っています。

一人の社員がすべての商品を事細かに説明できるというのが理想ではありますが、将来的にはそこを目指していくべきですが、すぐには難しいと思います。例えばAの分野に詳しい社員、Bの分野に詳しい社員などと、強みを活かしながら社員同士の連携と役割分担ができればよいと思っています。つまりは、入り口である程度の説明ができれば、核心の部分は詳しい社員に引き継ぐような手法も考えられます。専門性を高めることも重要ですが、この入り口部分の広く浅くの知識の習得も、人材育成には必要と考えています。

——「年金アドバイザー」のほか、銀行業務検定試験で関心のある種目はありますか。

先ほど申し上げたように、郵便局では取り扱う商品が多く、幅広い知識が必要になります。そういった意味でも、「預かり資産アドバイザー」などの種目も視野に入れて、教育・研鑽に励んでいきたいと考えております。

(お忙しいなか、取材にご協力いただきありがとうございます)