

INTERVIEW

東海労働金庫

働く人たちに寄り添う 「金融コンシェルジュ」の育成を目指して

愛知県名古屋市に本店を置く東海労働金庫は、「伴に歩み 共に生きる 働く人たちの生涯に寄り添い続ける福祉金融機関」を長期ビジョンに掲げ、地域の労働組合や生活協同組合を支えながら、地域社会の発展に貢献しています。

今回快く取材に応じてくださったのは、総務人事部人事グループ副部長の藤井弘樹さんと、リスク統括部サイバー対策グループチーフエキスパートの小藪弘道さんです。

協同組織金融機関だからこそ求められる 「金融コンシェルジュ」

Q 協同組織金融機関として求められる人材像について教えてください。

労働金庫の役割は、「労働者のライフプランに寄り添いながら金融サービスを提供すること」です。そのため、お客さまのライフプランに関わるさまざまな課題に対応する必要があります。したがって、職員には、お客さまとの会話を通じて潜在的なニーズを引き出し、最適な提案をすることが求められます。お客さまから「ここまで面倒を見てくれるのか」と感じていただけるような提案ができることが、協同組織金融機関ならではの価値ではないかと考えています。

Q 貴金庫において、資格取得を支援する制度について教えてください。

銀行業務検定試験は、合格者の受験料を金庫が負担しています。また、必須種目は問題解説集の購入費用も負担しています。他にも、通信講座受講支援などをしており、通信講座については年間2講座まで修了者の受講料を補助しています。



▲ 東海労働金庫 本店

検定試験を「共通言語」として活用

Q 人材育成と検定試験はどのように結びついているのでしょうか。

当庫では、検定試験の合格や資格取得を人材育成の重要な指標の1つとして位置づけています。

現在、私（小藪氏）はサイバーセキュリティ関連業務を担当しており、銀行業務検定試験で2025年12月に新設された「金融サイバーセキュリティ3級」も早期に受験しました。その際に改めて実感したのは、試験の意義は単に知識を身につけることだけにとどまらないという点です。専門分野の知識を個人の経験や勘に頼るのではなく、テキスト等で学習した内容を基準として共有できるようになります。そして「共通言語」として活用することで、組織内で知識や認識を合わせやすくなります。

また、新たな人材が加わった際にも、検定試験や資格がいわば「羅針盤」となり、知識の継承や人材育成の円滑化につながると期待しています。

Q 今後強化したい分野や目指す姿についてお聞かせください。

お金の知識により詳しくなるために、「年金アドバ

イザー3級」を受験する、といったように、それぞれの業務に必要な知識を幅広く身につけることが重要だと考えています。

また、全国の労働金庫で共通する取組みとして、NPO向け融資などのソーシャルファイナンスにも力を入れています。

加えて、従来は労働組合員が主な利用者でしたが、今後はその家族や地域生協の組合員などにもサービスを広げていく方針です。

「知識」と「相談力」を備えた人材育成

Q 貴金庫における人材育成の基本方針について教えてください。

当庫には約980名の直接雇用職員がおり、全職員を対象とした人材育成制度の整備に取り組んでいます。近年は事業拡大や預金・融資業務の拡充を進める一方で、本部への業務集約も進めています。そのため、営業店職員の業務知識やビジネススキルをどのように高めていくかが重要な課題となっています。

営業店の第一線で働く職員には、従来の金融知識だけでなく、お客さまの相談に寄り添う「金融コンシェルジュ」としての役割が求められています。そのため、知識習得だけでなく、相談力や傾聴力、接客スキルを重視した人材育成へとシフトしています。また、職員の健康も重要な経営課題と捉えています。健康経営を推進し、50歳代後半を対象としたセカンドキャリア研修や、体力測定なども実施しています。多様な世代や職位の職員がいるなかで、誰もが学び続けられる教育環境づくりを目指し、日々試行錯誤を重ねているところです。

Q 現在取り組まれている人材育成施策について教えてください。

当庫では、「入庫1～3年目」「中堅層」「リーダー層」「マネジメント層」の4段階で階層別教育を実施しています。さらに、専門人材の育成にも力を入れています。その一環として、2026年度から「庫内



▲ 左から 小藪弘道さん、藤井弘樹さん

公募制度」をスタートしました。これは、営業店職員が本部で働く機会を創出する仕組みです。本部は8つの部があり、そこからさらに多くのグループに分かれているのですが、営業店では見えにくい本部業務の内容を公開し、興味のある職員が応募できるようにしました。背景には、本部業務における専門人材の高齢化や属人化への課題があります。業務の高度化・複雑化が進むなか、後継者育成や業務の複線化を図ることが目的です。

今年度は職員による申告制度を前倒しで実施し、営業店（37拠点）を直接訪問しながら職員の声を収集していく予定です。現場の意欲や適性を把握したうえで、来年度から本格的な人材配置につなげていければと考えています。

Q 今後さらに強化していきたい施策について教えてください。

現在はタレントマネジメントシステムを導入し、職員の経験やスキルなどを「見える化」する取組みを進めています。一人の職員がすべての分野に精通することは現実的ではありません。そのため、職員一人ひとりの強みや適性を把握し、適材適所の配置につなげることが重要だと考えています。

今後はスキルマップの整備や庫内公募制度の活用を進めるとともに、セルフキャリアプランの支援やキャリアパスの明確化にも取り組み、職員が将来に希望とやりがいをもって働ける環境づくりを目指していきます。

(お忙しいなか、取材にご対応くださいました藤井様と小藪様に心より感謝申し上げます)

合格者ストーリー

STORY

銀行業務検定試験全種目制覇！ 合格の先に見えたもの

東海労働金庫 リスク統括部 サイバー対策グループ
チーフエキスパート 小藪 弘道さん

東海労働金庫リスク統括部サイバー対策グループチーフエキスパートの小藪弘道さんは、銀行業務検定試験、コンプライアンス・オフィサー認定試験、社会人ホスピタリティ検定試験（以下、「銀行業務検定試験」）の57種目*を受験し、すべてに合格されています。今回は、受験を始めたきっかけから、学習を通じて得られた気づき、そして銀行業務検定試験の魅力についてお話を伺いました。

※廃止種目を含む。

「お客さまにしっかり答えられるようになりたい」から始まった受験

Q 銀行業務検定試験の受験を始めたきっかけを教えてください。

最初は昇格要件の1つとして受験していました。転機となったのは、本部で営業店からの問合せ対応を担当する部署に配属されたときです。毎日数十件の問合せが寄せられるなか、自身は現場経験が少なく、周囲の知識に頼る場面も多くありました。

相続分野の実務に詳しい先輩職員に相談しながら業務を行っていたとき、「先輩が休みの日はどうするのだろう」と考えたことがきっかけでした。チームとして特定の人に依存している状態は望ましくないと思い、「相続アドバイザー3級」を受験しました。

当時は図書館で関連書籍を読み込みながら勉強しました。合格そのものよりも、「お客さまや営業店からの問合せにしっかり答えられるようになりたい」という思いが原動力でした。入庫10年目頃のことでしたが、「やらされる勉強」ではなく、自分から必要性を感じて取り組んだことが大きかったと思います。

Q 全種目の合格を目指そうと思われたのはいつ頃ですか。

当時の所属部署には、預金・融資以外も含めて、じつにさまざまな問合せが寄せられていました。そのため、投資信託、金融経済、保険、コンプライア



ンスなど、業務に関連する種目を次々と受験していききました。14種目ほど合格した頃から、各分野に共通する考え方やつながりが見えてきました。「扱うテーマは違っても、本質的には同じことを問われている」と感じるようになったのです。やがて金融業務全体がどのようにつながっているのかを探索すること自体が面白くなり、「それなら全部受けてみよう」と考えるようになりました。その後、営業店への異動を経て、ある懇親会で「私は銀行業務検定試験を全種目合格します」と宣言しました。公言した以上、有言実行しようと思いました。

未知の分野ほど面白くなる

Q 受験にあたり苦勞された種目や印象に残っている分野はありますか。

「外国為替」の分野は、もともと業務経験がなく、完全に未知の領域でした。さまざまな教材を活用しながら勉強しましたが、最初はとても苦勞しました。しかし、学び続けるうちに徐々に仕組みが見えてき

て、面白さを感じるようになりました。これは銀行業務検定試験全般に共通しているのですが、最初は難しく感じても、学習を進めるうちに知識同士がつながり、導かれるようにして理解が深まっていきます。その経験から、今後新しい業務や未知の分野に携わることになっても、学び方さえわかれば対応できるという自信が得られました。

Q どのように学習を進めていたのでしょうか。

学習期間の目安としては、2級で約2ヵ月、3級で約1ヵ月程度です。年間計画を立てながら受験していました。また、2025年からは自分自身で工夫して学習する方法を考えるようになりました。

例えば、「経営支援アドバイザー2級」を題材に、用語だけでなく、「実務のどの場面で役立つのか」をストーリー形式で説明できるようにしたり、自分なりの工夫を取り入れました。このような工夫を始めたことで、「次はこのテーマを学ぼう」と主体的に情報収集するようになり、学習のモチベーション維持にもつながりました。

試験の学習は、OSのアップデート

Q 全57種目を学習したことで、どのような変化がありましたか。

一般的には、知識を増やすことを「ハードディスクにファイルを保存すること」のように捉える人が多いと思います。しかし、私は銀行業務検定試験の学習を通じて行っているのは「OSやアルゴリズムのアップデート」であるというように考えています。単に知識を増やすだけでは、忘れたり陳腐化したりします。しかし、考え方そのものが変われば、初めて見た問題に対しても応用が利くようになります。

Q 実務で役立つと感じる場面はありますか。

現在はサイバーセキュリティ関連の部署に所属しているのですが、現場から問合せを受けると、「誰が、どの場面で、なぜ困っているのか」という背景

が自然とイメージできるようになりました。

また、後輩育成にも銀行業務検定試験で学んだ考え方が役立っています。知識を一方向的に教えるのではなく、本人が興味をもてそうなテーマを見つけ、一緒に学びながら成長を支援する。そのような関わり方を意識するようになりました。

「4級→3級→2級」のすばらしさ

Q 銀行業務検定試験ならではの魅力は何でしょうか。

私は特に4級種目が好きです。昇格要件だからといって、いきなり3級から受験すると、知識を覚えるだけで終わってしまうことがあります。一方で、4級は考え方の土台を作る試験です。法律や制度をどのように読み解くのか、その思考プロセスを自然に身につけることができます。そのうえで3級、さらに2級へ進むと、知識の定着度も理解の深さもまったく違ってきます。だからこそ、「4級→3級→2級」という学習の流れは非常によくできていると思います。

Q 最後に、これから受験される方へメッセージをお願いします。

全57種目合格は最初から目指していたわけではありません。一歩ずつ学び続けた結果、気づいたらここまで来たという思いです。

まずは身近な業務課題を解決するために学びはじめてみてほしいと思います。学び続けるうちに、知識同士のつながりや面白さが見えてくるはずです。また、管理職の方には、「自分が複数取得しなければならない」という発想ではなく、チーム全体で知識のバランスをとるという視点も大切にしてほしいと思います。法務に強い人、税務に強い人、営業力があり融資推進に長けている人。それぞれの強みを活かしながらチームとして成果を出すことが、これからの時代には重要ではないでしょうか。

——小藪様、貴重なお話を聴かせていただき、ありがとうございました。