

第120回銀行業務検定試験「法務4級」団体優秀賞受賞

水戸信用金庫

「知識」を「知恵」に変えて仕事に活かす

今回は、2011年10月23日に実施の第120回銀行業務検定試験「法務4級」において団体優秀賞を受賞されました水戸信用金庫へお伺いしました。

水戸信用金庫は、昭和20年に水戸信用組合として設立、昭和27年に信用金庫に組織変更され、その後幾度の合併を経て現在に至っています。店舗数76店舗、預金約1兆1千億円、貸出金約5,300億円(平成23年3月)の茨城県を拠点におく地域金融機関です。
今回、快く取材に応じてくださいましたのは、人事部調査役の増子広一さんです。

●団体賞受賞について

最初に団体優秀賞を受賞された感想をお聞きしたところ、前回の第119回銀行業務検定試験「財務4級」での団体優秀賞受賞に引き続いての受賞だけに大変うれしい、良い流れが出来つつあると喜んでおられました。
水戸信用金庫では、新入職員の入庫時からの学習に力を入れており、今回の法務4級の受験者は、ほとんどが4月の新入職員とのこと。早い段階からの学習の意識付けが、良い結果につながったとお話されていました。
また、受験対策として、用語解説を中心とした勉強会を実施。内部で作成した用語解説集を中心に、先輩職員が講師を行い、法務の基礎知識の修得を目指しました。知識を修得することでOJTの補完になるだけでなく、業務の背景を理解することにも役立っているとのことでした。

●「職能資格規程」・「単位修得制度」の改正

「法務4級」団体受験のきっかけは、平成22年に改正された「職能資格規程」およびそれに伴う「単位修得制度」です。「単位修得制度」とは、正職員の全員を対象に資格取得を義務付けた制度で、一定の期間までに必須とされた資格を取得しなければ、昇格要件を満たすことができない仕組みです。
銀行業務検定試験種目においては、法務・財務・税務の各4級を入庫3年までに、法務3級を6年までに、財務・税務の各3級を10年までに取得しなければ、それぞれの段階の昇格要件を満たさないことになっています。その間に自分をステップアップするためのフィールドを認識してほしいとのことでした。
平成22年の制度改正前においては、昇格試験受験資格のうち法務・財務・税務の各3級だけが必須資格になっていました。しかし、この制度では、入庫後3～5年の職員が3級を受験して不合格となった場合、その後の受験意欲の低下、さらには合格率の低下につながる結果となっていました。そこで、新たに基礎的な4級をあえて必須資格とし、入庫時からの素早い受験意欲の意識付け、学習の習慣付けを植え付けることを狙いとしていました。団体優秀賞の受賞は、早くもその効果が表れた形となったわけでした。

●内定者にも資格取得を推奨

新入職員の入庫時からの学習の習慣付けは、さらに早い時期、入庫内定者の教育にも及んでいます。内定者には、「単位修得制度」の全容を説明し、早い時期での知識修得の重要性を説くとともに、任意参加によるセミナーにおいて勉強会も行っています。その効果もあってか、現在、入庫時において、日商簿記や証券外務員資格を取得している新入職員が全体の半数以上いるとのことでした。
さらに、このような状況が、すでに入庫の2～3年目の職員の刺激にもなり、相乗効果が表れているとお話されていました。

●ライフプランを基としたセールス

「単位修得制度」においては、様々な外部資格にも単位を付与しています。銀行業務検定試験においても証券3級、投資信託3級、年金3級、保険販売3級などがあります。その他ではファイナンシャル・プランニング技能検定や業務に必要な内部管理責任者資格試験、第一種・第二種証券外務員試験、生命保険および損害保険募集人資格試験などがあります。
コアとなる資格を必須資格とする一方で、任意で資格取得した結果を単位として付与しています。単位の蓄積は知識の蓄積となり、知識を組み合わせることでお客様の多様なライフプランに合わせた提案型セールスに活かしてほしいためです。信用金庫の基本であるお客様との身近な距離感で総合的アドバイスができる職員になってほしいとのことでした。
銀行業務検定試験に対するご要望をお聞きしたところ、コンサルティング業務に役立つ実務試験を希望しているとのことでした。特に現在3級・4級試験においては、ほとんどが択一式試験ですが、2級試験だけでなく、3級・4級レベルにおいても、記述形式の要素を取り入れていただきたいとお話をいただきました。貴重なご意見であり今後の検討課題とさせていただきます。ありがとうございます。

●CS研修は支店長も参加

水戸信用金庫では、現在、CS研修にも力を入れています。研修会に参加するのは、窓口担当だけでなく、本部職員、次長等役席者、さらには支店長までが対象となっています。
支店長、次長等役席者までが参加する理由についてお尋ねしたところ、最近、お客様からの苦情またはトラブルにおいてその対応が重視されてきており、営業店全体でその事態に取り組むことが重要との判断からとのこと。金融業とはサービス業であり、研修会によって、お客様に対する対応の意識が変わってくるのが狙いとのこと、参加した支店長からの評判もよいとのことでした。

●地域社会の発展のために

地域金融機関として、水戸信用金庫の職員に望まれるものは、チャレンジ精神とコミュニケーション能力の2つであるとのことでした。そのために制度を改正し、検定試験4級からの合格を必須としました。4級の基礎知識の地道な修得から始まり、今後、その「知識」を「知恵」に変えて仕事に活かせる職員を望んでいるとのことでした。
水戸信用金庫のある茨城県は、昨年3月の震災で大きな打撃を受けた福島県と隣接しています。茨城県も大地震や津波で被災しましたが、震災直後は放射能の影響もあり福島県から多くの方が茨城県へも一時避難されました。避難された方のため信用金庫業界では、全国の信用金庫で預金を引き出せる制度を導入し、水戸信用金庫でもお通帳・印鑑がなくても預金引出しの対応を行いました。さらには、震災復興支援定期預金の取扱いを開始、預入金額に応じて義援金として茨城県・日本赤十字社に寄付しました。
今後も、地域社会の復興・発展に全力で取り組んでいきたいとお話されていました。

(お忙しいなか、取材に真摯にご対応くださいました増子さんに心から感謝申し上げます)



▲水戸信用金庫本店



▲人事部 増子広一氏