

## 第121回銀行業務検定試験「外国為替3級」「税務3級」団体優秀賞受賞

## 株式会社紀陽銀行

## 「お客さまから選ばれ続ける銀行」をめざして

今回は、去る3月4日に実施の第121回銀行業務検定試験「外国為替3級」「税務3級」において団体優秀賞を受賞されました株式会社紀陽銀行へお伺いしました。

紀陽銀行は、主要営業エリアである和歌山県、大阪府を中心に107店舗を有し、両府県にまたがる店舗ネットワークを展開している明治28年創業の地域金融機関です。

今回、快く取材に応じてくださいましたのは、人材育成を担当されている人事部人材開発担当調査役の中村雅章さんと人事部人材開発担当主任の玉置晋也さんです。

## ●団体賞受賞について

今回、紀陽銀行は「外国為替3級」「税務3級」の2種目で団体優秀賞を受賞されました。とくに外国為替3級については、合格者数が161名と団体受験をされた各金融機関のなかで全国1位となりました。

団体優秀賞の受賞について感想をお聞きしたところ、受賞を光栄に思うとともに休日を利用し自己研鑽に努め、好成績を収めた行員の一人ひとりを誇りに感じているとおっしゃっていました。

今回好成績を収められた要因についてもお聞きしたところ、基本業務知識である法務・財務・税務はもちろんのこと、近年は、より実務に則した種目への挑戦意識も高まっているとおっしゃっていました。

## ●外国為替業務の知識拡充への取組み

紀陽銀行において、とくに外国為替知識の習得を重視している理由は、近年、主要営業エリアの取引先の多くが海外進出や海外との取引関係の拡充を図っていることにともない、外国為替に関するお客さまからの相談が増えたため、そのご要望に応える必要があるとのことでした。外国為替の専門人材の育成は以前から行外への派遣研修などにより注力されてこられたとのことですが、さらなるお客さまへのサービス向上と充実のため、平成23年2月に「グローバルサポートデスク」を設置するとともに、全店の法人担当者および営業役

席者に対して外為研修を休日に実施されたそうです。本部の専門人材の育成と、直接お客さまをサポートする各支店の担当者の育成の両面より外為取引および海外進出支援の強化を図っているとのこと、その流れのなかで、業務知識を再確認し、定着させるための手段として、外為種目の受験につながったものとおっしゃっていました。

また、リレーションシップバンキングのさらなる深化のためには、お客さまとのファーストコンタクトでニーズを的確に掴み取り、充実したサポートを実施していかなければならないとおっしゃっていました。

## ●お客さまにとって魅力ある人材をめざして

紀陽銀行がめざす銀行像は、お客さまから選ばれ続ける銀行であるとともに、各行員のベースとなる行動指針として、「お客さまの満足を第一とする心(ハート)を大切にし、お客さまの良き相談相手として知恵を絞り、汗をかき行動する銀行」をめざしていらっしゃるとのことでした。

また、「ハート」「知識」「行動」をキーワードとして、各行員には、一人ひとりがお客さまを惹きつけ、魅力ある人材となるように日々自助努力することを求めているそうです。

紀陽銀行の人材教育においては、自己啓発という言葉がもつ本来の意味を大切に、各行員が自ら進んで必要な業務知識を習得する自律型の学習を推奨しているとのことでした。

お客さまをサポートし、相談相手となることが行員としての使命であり、お客さまのためにとるべき行動は何か常に考えて行動できなければならないとおっしゃっていました。

## ●銀行業務検定試験と人材教育

紀陽銀行では、魅力ある人材として、またリレーションシップバンキング推進のベースとして「知識」修得は一つの要件と考えており、銀行業務検定試験の合格を昇格決定の際に参考にしているとのことでした。行員が身に付けた業務知識のレベル感を判定する指標として参考になり、全国平均に照らして評価できることにメリットを感じられているそうです。また、検定試験は自己啓発として進んで受けるものであるという認識が、一つの「文化」のように行内に根づいているそうです。単に合格するだけで満足せず、お客さまのニーズに応えていくために必要だから受験するという意識が先輩行員から後輩行員へと代々引き継がれているそうです。

紀陽銀行の研修体系のなかでは、入行3年目までの初級段階で3級レベル1種目以上、6年目までにさらに2種目以上、9年程度で2級レベル1種目以上を合格することになっているそうです。

## ●CSへの取組み

紀陽銀行では、入行5～6年の女性行員をCSリーダーとして任命して営業店各店に配置しているとのことでした。また、年に一度、全店のCSリーダーを集め、集合研修を実施し、ビジネスマナーに対する意識を再確認させ、気持ちを引き締める機会を設けているそうです。

さらに、とくに配慮が必要なお客さまに対するサービスをよりいっそうレベルアップさせるため、ユニバーサル・サービスの充実のための研修や認知症サポーター研修等を重ね、行員の意識向上に注力されているとおっしゃっていました。

## ●お客さまから選ばれ続ける銀行をめざして

紀陽銀行は、地元和歌山県において、お客さまの厚い支持のもと圧倒的なシェアを維持し続け、大阪南部地域でも有力な地域金融機関の代表として長年活動されています。

「お客さまから選ばれ続ける銀行」として、今後も営業エリア内のお客さまの厚い信頼に永続的に応えていくことを第一に、また地域の金融リーダーとして、良質なサービスを提供し続けていくことを常に意識し、お客さまのサポートに取り組んでいきたいとおっしゃっていました。

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



▲紀陽銀行 本店



▲人事部 中村雅章氏(左) 玉置晋也氏