

〔第123回銀行業務検定試験〕

「税務3級」団体優秀賞受賞

日本郵便株式会社 仙台市中部地区連絡会

「資格は自らの財産、自己研鑽はお客様の笑顔のために」

今回は、去る10月28日に実施された第123回銀行業務検定試験「税務3級」において、初挑戦で団体優秀賞を受賞されました日本郵便株式会社東北支社の仙台市中部地区連絡会へお伺いしました。

日本郵便株式会社東北支社の仙台市中部地区連絡会は、宮城県仙台市内4区(泉区を除く)に所在する104の郵便局で組織され、約780名の社員で構成されています。今回、快く取材に応じてくださいましたのは、仙台市中部地区連絡会地区統括局長の横田芳春さん、日本郵便株式会社東北支社営業インストラクター(銀行業務)の川上英樹さん、仙台旭ヶ丘郵便局課長代理の糟谷大輔さん、仙台小松島郵便局担当課長の高橋正雄さん、課長代理の及川敬さんです。今回のインタビューでは、郵便局窓口社員のスキルアップのツールとして銀行業務検定試験の導入を強くご推奨していただいた横田統括局長を中心にお話をお伺いしました。

●団体賞受賞の感想について

今回の団体賞受賞のご感想を横田統括局長にお話を伺いましたところ、税務種目の団体受験は今回が初ということで、受験にあたり目標合格者数を設定し、具体的な学習計画を立てられたそうです。その結果としてその目標通りの合格者を出せたことありますが、とくに仙台小松島郵便局の高橋さんが個人優秀賞を獲得され、予想以上の好成績を収めたことには驚いておられるそうです。横田統括局長は、「一人ひとりの社員が受験勉強を通して身に付けた知識がお客様へのサービス向上に役立つことを自覚したうえで前向きに学習に取り組み、団体賞受賞という成果を上げられたことを大変喜ばしく思っています」とお話しくださいました。



▲横田統括局長(前列右)、川上営業インストラクター(後列左)、糟谷課長代理(後列中央)、高橋担当課長(前列左)、及川課長代理(後列右)

●銀行業務検定試験の活用について

同地区連絡会における銀行業務検定試験の団体受験の導入は、年金3級に次いで税務3級が2種目めとなります。横田統括局長は、「郵便局の窓口社員には、地域のお客様のさまざまなニーズに応え、一人ひとりのお客様から頼られる存在となることが求められています。高齢化が進展している昨今の状況を鑑みても、郵便局社員の果たすべき役割の範囲が広がってきているといえます。従来よりのサービスに加え、各社員には年金や税金、その他の専門的な知識を深めることでお客様へのさらなるサービスの向上と自らの自信につなげてもらいたいとの想いから、種目ごとに知識を深めていくことができる検定試験の導入を決め、今後も各種目の合格を郵便局窓口社員に推奨していく」とおっしゃっていました。また、年金3級、税務3級を合格した社員には、今後、財務3級および法務3級の合格も推奨されるとのことでした。

●資格は社員自身の財産

同地区連絡会においての人材育成の基本方針についてお伺いしたところ、横田統括局長は「職場を活性化していくためには、不断の自己研鑽が大切であると考えています。他の資格の取得や検定試験に合格したことはその社員本人自身にとっても財産となります。深い業務知識をもち、お客様に自信をもってサービスを提供できる体制を強化していきたい」とお話しくださいました。検定試験の学習は自主勉強会を通じて同地区連絡会における検定試験の学習の進め方についてお伺いしたところ、学習期間は、5ヵ月設定し、週2回、平日と土曜日の就業時間外に勉強会を開催したとのことでした。勉強会では、お互いの苦手な箇所を補いながら学習を進めるとともに、税法の分野ごとに勉強会を同時に複数開催し、社員自身が参加するプログラムを選択できるように配慮したそうです。多忙な業務をこなしながらも、就業時間外に社員が集まって勉強会を開催することで社員同士で助け合い、学習を進めていったとのこと。勉強会は同世代の社員の間でコミュニケーションを深める良い機会にもなり、業務を円滑に進めるためにも効果的であったとのことでした。



▲税務3級において、個人優秀賞を受賞された高橋担当課長

検定試験合格への取組みが業績向上にも検定試験各種目の合格後の効果については、川上さんは「個別年金相談会や窓口業務等において、社員が自信をもって行えるようになり、相談後に笑顔で帰られるお客様が増えたように感じます。実際に、お客様からも窓口社員が親身になって対応してくれたと感謝の言葉を数多くお寄せいただくようになりました」とおっしゃっていました。今回税務3級に合格した社員は、年金3級をすでに合格していますが(現在172名)、年金について同地区連絡会では「年金自動受取」の件数が増加し本年11月現在で東北地区で1位を獲得し、業績面で具体的な成果が表れています。

●個人優秀賞受賞者インタビュー

最後に、今回の税務3級において個人優秀賞を受賞された高橋さんにお話を伺いました。勉強会以外の学習は、帰宅後と早朝の1時間ずつ行ったそうです。学習の際には、単に合格すればよいというのではなく、実際にお客様との対応で役立てることも念頭におきながら勉強されたとのこと。高橋さんは年金3級もすでに合格されていますが、合格後は、「お客様への対応が楽しくなり、今まで以上にコミュニケーションを深められるようになった」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横田統括局長、川上営業インストラクター、糟谷課長代理、高橋担当課長、及川課長代理、に心から感謝申し上げます)