

〔第127回銀行業務検定試験〕

「相続アドバイザー3級」団体賞受賞

## ゆうちょ銀行 東京エリア本部

～お客さまに最も身近な金融サービスを目指して～

今回は、去る平成26年3月2日(日)に実施された第127回銀行業務検定試験「相続アドバイザー3級」において団体賞を受賞されました、ゆうちょ銀行 東京エリア本部へお伺いしました。

ゆうちょ銀行 東京エリア本部は、

・信頼：法令等を遵守し、お客さまを始め、市場、株主、社員との信頼、社会への貢献を大切にします。

・変革：お客さまの声・環境の変化に応じ、経営・業務の変革に真摯に取り組んでいきます。

・効率：お客さま志向の商品・サービスを追求し、スピードと効率性の向上に努めます。

・専門性：お客さまの期待に応えるサービスを目指し、不断に専門性の向上を図ります。

の4つの経営理念のもと、お客さまに最も身近な金融サービスを目指していますが、そのなか今回、快く取材に応じてくださいましたのは、営業企画部次長の黒田俊和さん、同部の中村俊介さんです。

### ●団体賞受賞について

平成26年3月2日(日)に実施された第127回銀行業務検定試験「相続アドバイザー3級」において、ゆうちょ銀行 東京エリア本部は、合格率92.46%(第3位)、平均点75.02点の成績で団体賞を受賞されました。

まずは団体賞受賞のご感想をお伺いしたところ、「まさか賞をいただけるとは思っていませんでした」と黒田さんはおっしゃられましたが、「現在、相続に関するマーケットが拡大してきていますが、その対応策の一つとして相続に関する研修等を行っていました。そのようななか、タイミングよく相続アドバイザー3級の試験が実施されるとのことでしたので、私たちが望む相続の相談体制がどのくらい準備できているのか、その確認のためにも社員に受験を勧めました。そして今回の結果が得られることができましたので、取り組んだかいがありました、と素直に思いました」と説明をいただきました。

### ●学習方法について

当初の受験者は、窓口および渉外担当のコンサルティング営業を中心とする社員のみを予定していたとのことでしたが、これらの担当者をサポートする管理者等も含め、最終的に250名を超えたとのことでした。

なぜ、管理者等の方々が加わったのかお伺いをしたところ、「相続に関する相談等で、窓口で対応しているときに、相談できる人がいないと、その担当者は孤立してしまいます。この点を管理者等がサポートすることにより、お客さまの満足が得られるように準備をするためです」とのことでした。

受験者の方々には通信講座「相続手続き実務コース」・予習問題集・研修会を準備し、店舗によっては、受験者の方々が休憩時間を利用して知識等の確認をしながら学習をされていたとのことでした。

今回は、1月・2月の2ヵ月間を勉強期間としてスケジュールを考え、通信講座を受講するよう奨励されたとのことでした。

さらに中村さんより、「私たち営業企画部でも受験をしたのですが、当部では朝のミーティングを使って、毎日僅かですが勉強を重ねていました。これは社員の自主的な発言により始まったのですが、それぞれの進捗状況を確認することができ、前向きに準備することができたように思います」とお話しいただきました。



▲ゆうちょ銀行 東京エリア本部



▲中村俊介さん(左)・黒田俊和さん(右)

### ●銀行業務検定試験の位置づけについて

銀行業務検定試験につきましては、「制度としては、法務・財務・税務の各3級試験を新入社員をはじめとして推奨しています。さらにそれぞれの2級試験を目指す人もでてきていますし、最近ではこの3科目以外に、年金アドバイザー3級についても業務上の必要性から取得に重点をおいています」とのことでした。

また、銀行業務検定試験の受験者のうち合格者に対しては受験料を、自己啓発の修了者に対しては受講料の一部を負担することにより、人材育成の環境を作っているとのことでした。

### ●人材育成について

人材育成についてお聞きしましたところ、「現在、東京エリア本部では、商品の販売力などにつきまして強化をしています。そのためには、ゆうちょ銀行で取り扱っている商品すべてを駆使して、お客さまに

あったサービスが提供できるような人材を育てていきたいと思えます。具体的には、窓口業務、資産運用業務、法人取引、ローン取引等を十分に理解をして、社員の一人ひとりが、お客さまのニーズに対応できるようにしていかなければなりません。また、今回は試験の結果として、賞をいただくことができましたが、これを機会に自信を持ってもらい、今度は、実務において結果を出していきたいと考えています」とお話しいただきました。

(お忙しいなか、取材に真摯にご対応いただきました黒田さん、中村さん、営業企画部の皆さんに心から感謝申し上げます)



▲営業企画部の皆さん