

〔第129 回銀行業務検定試験〕

「年金アドバイザー3級」団体優秀賞受賞

日本郵便株式会社 福島県単独マネジメント局

～年金知識向上への取り組み～

今回は、去る平成26年10月26日(日)に実施された第129 回銀行業務検定試験「年金アドバイザー3級」において団体優秀賞を受賞されました、日本郵便株式会社 福島県単独マネジメント局へお伺いしました。

福島県内の郵便局は、全郵便局を6つに分けて団体受験をされています。その6団体のうち、福島県単独マネジメント局は、郡山郵便局、福島中央郵便局、いわき郵便局等の比較的大規模な郵便局20局の団体です。

今回、快く取材に応じてくださいましたのは、福島県単独マネジメント局の副幹事局長である、いわき郵便局長の鈴木律夫さんと、団体受験における取りまとめをされた日本郵便株式会社東北支社郡山郵便局駐在損益・人事・研修担当の加藤若菜さんです。

●「年金アドバイザー3級」の受験について

はじめに、当種目を受験することとなった経緯を伺いました。「郵便局では、郵便・貯金・保険・その他とさまざまな業務を行っていますが、その中で貯金業務に関しては、年金関係の知識が特に重要だと考えています。そこで、年金関係の知識の向上にしっかりと取り組もうという方針のもと、『年金アドバイザー3級』の合格を目指すこととしました。これは、福島県全域での取り組みであり、県内の社員全員合格を目標に、各地域、各局ごとに取り組んでいます」(鈴木さん)とお話くださいました。

●団体優秀賞受賞について

今回の受賞について感想を伺ったところ、「年金関係の知識を向上させるという方針が決まってから、福島県内の全局長が、全社員に対して『年金アドバイザー3級』受験に向かったの動機付け等の取り組みをしてきました。その結果、受験者数も多くなり、団体優秀賞まで受賞することができましたので、社員に受験する目的を理解してもらうことができたと感じています。この試験を受験することによって、郵便局にとってどのようなメリットがあるかということ十分に説明して、県全体としての方針を社員一人ひとりに浸透させることができたという点が、今回の一番の成果だと考えています」(鈴木さん)とのことです。

また今回、同「年金アドバイザー3級」では、福島県東部地区連絡会、福島県中部地区連絡会も団体優秀賞を受賞されました。その点について、「今回の『年金アドバイザー3級』の受験は、福島県内の全6団体が、年金関係知識向上のため、全員合格に向けて取り組んできました。今回、そのうち3団体が団体優秀賞を受賞することができましたが、これは6団体が競争意識を持ちつつも、県全体で一丸となって取り組んできた結果だと考えています」(加藤さん)とお話くださいました。

●銀行業務検定試験の位置づけ

福島県単独マネジメント局における銀行業務検定試験の団体受験は、今回より導入していただきました。以前から福島県北部地区連絡会等が地区を挙げて「年金アドバイザー3級」の合格を目指そうという取り組みを行っていたことを受けて、今年度より県全域でも取り組むことになったそうです。

現在、推奨している種目は「年金アドバイザー3級」ですが、今回および来年の3月試験で全社員の合格を目指して取り組んでいるとのことです。また、お客さまのニーズを鑑み、今後、「年金アドバイザー3級」以外の資格について、推奨するかどうか検討してみたいとお話くださいました。

●受験対策としての取り組み

受験対策としてどのような取り組みを行ったか伺ったところ、「同じグループ会社であるゆうちょ銀行と合同で、受験対策講座を実施しました。県内の独自の取り組みとしては、各地区で社会保険労務士を招いて、自主研修会を行ったり、地区をさらに細分化したグループでは、社員が集い勉強会等を行ったりしました。これらの研修への参加は任意であり、知識習得だけでなく社員のモチベーションを上げることを目的として実施しています」(加藤さん)とのことです。また、管理職が受験者に声掛けを行ったり、クイズ形式で問題を出題したりと、今回の受験をよりよいコミュニケーションの機会に役立っている局もあるとのことです。

●今後の課題について

今後の課題について伺ったところ、「郵便局ではさまざまな業務を行っていますが、すべての社員が、取り扱っている商品について正確に説明できるようになる必要があります。多様化するお客さまのニーズに合わせて、お客さまの相談に対応できるような態勢作りがこれからの目指すところです。お客さまの相談に正確に対応するために、正確な知識を身に付けることが重要だと考えます」(鈴木さん)とおっしゃっていました。

●人材育成について

人材育成について伺ったところ、「人材育成においては、何のためにその業務をするのか、という目的を社員に理解してもらうことが重要だと考えます。目的をしっかりと理解してもらうことができれば、社員はお客さま対応や業務知識等を向上させようと自ら取り組むようになります。私たちができることは、知識を与える場等の環境作りだと考えています」(鈴木さん)とお話くださいました。

(お忙しいなか、取材に真摯にご対応いただきました鈴木さん、加藤さんには心から感謝申し上げます)



▲いわき郵便局長 鈴木律夫さん



▲日本郵便株式会社 東北支社 加藤若菜さん