

〔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

株式会社アイヴィジット

「社会貢献」～年金制度を理解してもらうために～

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、株式会社アイヴィジットへお伺いしました。

アイヴィジットは、昭和63年に設立され、営業・販売支援、行政サービス支援、各種調査代行・支援等の業務を行うアウトソーシング事業会社です。

今回、快く取材に応じてくださいましたのは、代表取締役社長の西村修さん、取締役コーポレートサービス本部長の志村由美子さん、オペレーション本部本部長補佐の大串敦史さんです。

●「年金アドバイザー3級」の受験について

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、合格者数128名(全国第2位)の成績で団体優秀賞を受賞されました。



▲代表取締役社長 西村修さん

はじめに、受験の経緯について伺いました。

「弊社は、お客様企業(民間法人、官公庁、自治体等)が消費者(サービス利用者)に伝えたい情報を、フェイス・トゥ・フェイスで正確に伝えることで、双方をつなぐことを使命としています。

業務内容としては、国民年金保険料の収納業務や、携帯電話等の店頭販売支援等の業務を主軸としています。今回は国民年金保険料の収納業務の一環として、年金に関する知識を習得して業務の品質向上のため『年金アドバイザー3級』の受験に会社として取り組むこととしました」(西村さん)

「国民年金保険料の収納業務では、対象となる方に年金制度そのものを理解していただけるように正確な説明をする必要がありますので、年金に関する幅広い知識が要求されます。『年金アドバイザー3級』にチャレンジすることにより社員に年金に関する知識をより高めてもらい、業務を通じて社会貢献につながればという考えもありました」(大串さん)とお話くださいました。

●団体賞受賞について

今回の受賞について感想を伺ったところ、「500名程度の対象社員に対して『年金アドバイザー3級』の受験を案内したところ、思った以上の反響がありました。当初、応募者数を100名程度と予想していましたが、350名の申込みがありました。



▲取締役コーポレートサービス本部長 志村由美子さん

品質重視のために年金の知識を習得し業務に取り組もうという姿勢が社員にみられ、喜びを感じました。そのうえ合格者数も多く、団体賞を受賞できましたので、非常にありがたいと思います」(西村さん)とのことでした。

また、団体賞受賞という結果だけではなく、受験に至るまでの過程でも喜びを感じる事があったそうです。志村さんによると、「管理職だけでなく、訪問スタッフやコールセンターのメンバーも含む幅広い申込みがあり、受験に向けて社内では大きく盛り上がりました。たとえば、コールセンターのメンバーは休憩時間を使って皆で学習していました。訪問スタッフは、皆が集まるミーティングが月に1回あるのですが、その際に普段の業務の質問以外に、試験に関する質問をするようになりました。また、自主的な勉強会を行っていた社員もいたようです。特に合格に向けて社員が一体感をもって取り組んだことにうれしく思い、この取組みは今後にもつながると感じました」とのことです。

●受験対策としての取組み

受験対策としてどのような取組みを行ったか伺ったところ、「問題解説集を中心に取り組んでもらいました。また、毎日1問を過去問題のなかから選び出して、各訪問スタッフが持っているタブレット等を使い、解いてもらうようにしました。これによって学習を促すことができ、初めのうちは理解できなかった問題が次第に解けるようになることで、たしかな知識が身に付いているという自信につながったようです」(大串さん)とお話くださいました。



▲オペレーション本部 本部長補佐 大串敦史さん

●『アイヴィジット・ゼミナール』

研修制度について伺ったところ、「現場の社員に対しては、実務に関する研修は多いのですが、話し方や聞き方等、ビジネス基本スキルまでフォローされていないところがありました。そこで、全社的に「品質重視」を合言葉に、今期より設置した品質管理室が中心となって、マナー、ものの考え方、分析、プレゼンテーション等を総合的に学べるような研修体系の見直しを行っています。現在は、『アイヴィジット・ゼミナール』と称した研修体系を整備しており、業務知識の習得だけでなく、自分のブラッシュアップができるような仕組みを作っています」(志村さん)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、「弊社の社員はお客様企業の業務を行うため、弊社の社員でありながら、同時に他社の社員の顔も持ち、さまざまな知識が必要とされます。そこで自社への帰属意識とあわせて、知識を積極的に吸収しようという向上心を養うような教育体系のもと人材を育成したいと考えています」(志村さん)とのことでした。

また、「そのために社員教育においては、①お客様企業第一、②品質重視、③コンプライアンスの3点を重視しています。お客様企業の社員にかわり、消費者が喜ぶにはどうしたらよいか考え、それを提案できるような人材を育成していきたいと考えます」(西村さん)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西村さん、志村さん、大串さんには心から感謝申し上げます)