

〔第 137 回銀行業務検定試験〕

「法務 2 級」団体最優秀賞、「財務 3 級」「窓口セールス 3 級」「事業性評価 3 級」団体優秀賞受賞

株式会社山口フィナンシャルグループ

～地域を育み、ともに成長する金融グループ

圧倒的な品質でお客様の期待を超える金融グループ を目指すために～

今回は、去る平成 29 年 6 月 4 日に実施された第 137 回銀行業務検定試験の「法務 2 級」において団体最優秀賞、「財務 3 級」「窓口セールス 3 級」「事業性評価 3 級」において団体優秀賞を受賞されました、株式会社山口フィナンシャルグループへ伺いました。

（株）山口フィナンシャルグループは、平成 28 年 10 月に、発足して 10 周年を迎えた広域金融グループです。

「地域を超えて未来のために」をグループのローガンに、総合金融力で他に例を見ない独自の取組みで地域に密着し、ともに成長するために邁進しています。

（株）山口フィナンシャルグループは、「法務 2 級」において合格率 47.83%、平均点 46.09 点の成績で団体最優秀賞を、他 3 種目でも優秀賞を受賞されました。

今回、快く取材に応じてくださいましたのは、経営管理部人材開発室係長の永峰義之さん、同係長の沖永真二郎さんです。

——貴グループが求められている役割と、求める人材について教えてください。

「YMFG 中期経営計画 2016」にあるとおり、目指すべき姿は「地域を育み、ともに成長する金融グループ」と、「圧倒的な品質でお客様の期待を超える金融グループ」です。

求める人材については大きく分けて 2 つあり、ひとつが、「事業性評価を通じたコンサルティングとファイナンスを行い顧客との価値を創造できる人材」、もうひとつが「ライフプランニングを起点とした提案型営業ができる人材」です。



▲経営管理部人材開発室係長
永峰義之さん（左）、沖永真二郎さん（右）

事業性評価というのは、言葉としては新しいのですが、取組み自体は昔から行っていることです。それをあらためて組織改編により部として設置されましたので、実直に遂行していくことと、社員への再認識が必要と考えています。事業性評価を徹底する体制の整備と潜在的な経営課題に対するソリューションの提供により、金利競争からの脱却を図ることが基本目標のひとつとなっています。

もうひとつの提案型営業では、個人へのライフプランニングを起点として、提案型営業のできる人材の研修や育成体系をつくっています。「商品・サービスをいかに売り込むか」という発想（プロダクト・アウト）から抜け出し、「お客様は何を求めているか」という視点（マーケット・

イン)に基づくアプローチに切り替えることを目標としています。

——今回の受賞に関して、貴グループにとっての意味等を教えてください。また、研修体系上は、当協会の試験は、どのような位置づけになりますか。

中期経営計画中に、「金融のプロとしての知識習得」というひとつのテーマがあるのですが、福利厚生の仕組みの中に、合格を要件に受験料を全額補助する制度があります。副次的ですが、今回合格者が多かった要因のひとつかもしれません。また、「窓口セールス3級」や「事業性評価3級」は、実務で注力していることが試験の結果にもつながったのだと思います。

ただ、受賞は率直に嬉しいのですが、合格がゴールではありません。「試験は受かるが、知識だけで行動が伴わないことにならないようにしたい」ということは、私どもでもよく言われていますので、合格者はその結果をさらに実務に活かしてほしいと思います。

銀行業務検定試験にかかわる研修体系については、人事制度等も絡んでいきますが、階層別にお話しますと、新入社員は、法務・財務・税務3級の一斉受験を義務付けて、足並みをそろえながら目標を設定して実践しています。また、リーダー職階昇格時に営業店管理Ⅱ、マネージャー職階昇格時に営業店管理Ⅰの合格を必須にしています。

銀行業務検定試験以外ですと、当グループが推奨している難易度の高い公的資格取得者を表彰することで、社員の自己啓発の意欲を高めています。

——先ほど、「知識だけに偏らず実務に活かせる人材育成」というお話をされていましたが、具体的にはどのような人材を求めていますか。

感覚だけではなく、知識に基づいてさまざまな実務スキルを上げていくというように、実務と知識どちらも伸ばすことができる人材育成を大切にしています。



▲(株)山口フィナンシャルグループ 本社

銀行を取り巻く環境は激変していますので、これからは銀行業務だけで生き残れるのかという疑問もあります。ですから、銀行業務以外の資格、たとえばマーケティングや英語などの幅広い資格を取得させることを検討していますし、システム関係など専門スキルをもつ人材も必要だと考えています。

人材育成のひとつとして、社内経営塾のような取り組みもしているのですが、当グループを取り巻く環境の変化に対応しリードしていくために、既存の価値観にとらわれない発想をもち、組織変革を実現できる人材を育成しようとしています。組織の活性化につながるような人材、画一的ではなく多様性をもった人材を育成することが目的です。

このような取り組みを通じて、全てのお客さまに対し、まずコンサルティングから入ること（コンサルティング・ファースト）を徹底し、お客さまの潜在的ニーズを把握し、ニーズに合致した提案でアプローチするサイクルを繰り返し回すことで、情報を蓄積しながらお客さまと強固なリレーションを構築していくことにつなげたいと思います。

(お忙しいなか、取材にご協力いただきました永峰さんと沖永さんには心から感謝申し上げます)