

〔第 139 回銀行業務検定試験〕  
「相続アドバイザー 3 級」団体最優秀賞受賞

## 日本郵便株式会社 東京支社

～トータル生活サポート企業として地域に根ざす～

今回は、去る平成 30 年 3 月 4 日に実施された第 139 回銀行業務検定試験の「相続アドバイザー 3 級」において団体最優秀賞を受賞されました、日本郵便株式会社東京支社へ伺いました。

日本郵政グループにおいて、郵便・物流事業、金融窓口事業および国際物流事業を営む日本郵便株式会社。株式会社ゆうちょ銀行から受託する銀行窓口業務および、株式会社かんぽ生命保険から受託する保険窓口業務についても、郵便局を通じて全国のお客さまに提供しています。

今回、快く取材に応じてくださったのは、金融営業部ゆうちょ担当課長の久保幸人さんと、主任の大倉充さんです。

——御社が求める人材像について教えてください。

郵政グループが提供するサービスのコンセプトは、「トータル生活サポート企業」です。グループ各社が一体となって、お客さま一人ひとりのニーズやライフステージに応じたさまざまな商品・サービスを提供し、お客さまが安全・安心かつ快適で豊かな生活・人生を実現することをサポートできるようになることです。そのためには、自社の金融商品知識のみならず“年金”“税務”“相続”等の知識を習得し、お客さまのご相談に対応できる人材の育成に努めています。

——人材育成の基本方針とはどのようなものですか。

「お客さま本位」とは、社員一人ひとりが個々



▲日本郵便株式会社 東京支社

のお客さまにとって真に優良なサービスを提供するため「どのようにすればお客さまのためになるか」を真剣に考え、行動することです。そのためには、お客さまの多様な資産運用等のニーズに対して、的確なコンサルティングの提供や堅確な事務を行うため専門的な知識を身につけ、適切に業務を行える社員を育成することが、人材育成の基本方針です。

——御社が目指している、地域やお取引先に対する役割を教えてください。

全国約 24,000 局の郵便局を中心としたネットワーク、約 27,000 台の ATM ネットワークを通じて提供するサービスの利便性向上を図り、お客さまの幅広いニーズに積極的に対応します。

地域に根差した金融機関として、ご高齢やお身体の不自由なお客さまを含むあらゆるお客さまが

安心、便利にご利用いただけるサービス、施設等の充実に取り組んでいます。また、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、お客さまや地域から信頼され、選ばれる会社であり続けるために、すべての社員が常にお客さま本位の心をもって、商品・サービスの改善と変革を図っていきます。

——現在注力している業務を教えてください。

私たちを取り巻く環境をみると、少子高齢化や政府財政の悪化、そして低金利の継続、物価上昇も進みつつあるなど、個人にとって自助努力による資産形成の必要性はさらに高まりをみせています。

また、政府としてもその必要性から「少額投資非課税制度（NISA）」、「未成年者少額投資非課税制度（ジュニアNISA）」を創設するなど証券投資に関する税制優遇措置を講じ、「貯蓄から資産形成へ」との呼びかけがなされています。こうした社会情勢、販売状況を鑑み、成長性が大きく期待できる投資信託の残高拡大を使命とし、そのためには、新規顧客の獲得、初めての方（投資信託未経験者）へのすそ野拡大が私たちの重要な使命です。

——今回、「相続アドバイザー3級」については、185名が受験され合格率69.19%と高い合格率でした。この種目を導入されたきっかけはありますか。

2011年から「年金アドバイザー3級」取得に取り組んだ結果、合格者数が2,300名超となりました。当初目指した目標数である1局1名以上に到達したことや、相続事務の増加に伴うニーズの高まりから「相続アドバイザー3級」の取得にシフトしました。「年金アドバイザー3級」と「相続アドバイザー3級」の2種目に合格した社員には、合格した証である「コンサルティングカード」を独自に作成の上、付与しています。

——受験にあたって、どのような対策をとりましたか。

経済法令研究会の「問題解説集」で過去問題を



▲金融営業部ゆうちょ担当課長・久保幸人さん(左)、主任・大倉充さん(右)

読み込むことは、傾向と対策、知識の習得に効果的で非常に重要です。今回、受験対象者には「問題解説集」を提供しました。徹底的に過去の問題に触れ、相続に関する複雑な用語・言い回しに慣れてもらうことを狙い、反復して学習するよう推奨しました。また、試験日の1ヵ月前、経済法令研究会に講師を派遣していただき、受験対策講座という名目で自主研修を行いました。休日にもかかわらず約200名の応募があり非常に活気ある研修となりました。試験に合格するためだけの講義ではなく、実例をもとに相続手続きの現状を織り交えた内容となり社員に大変好評な研修となりました。

——相続アドバイザー3級と実務とのつながり、また、今後の取組み予定を教えてください。

団体最優秀賞を受賞したことは、名誉であり大変うれしく思いますが、何より受験した弊社社員の意識レベルの高さに感銘を受けました。ひとくちに「相続」といっても個々のお客さまによって内容はさまざまであり、広範な分野の用語や制度に直面します。日々、さまざまなお客さまがご来局されるなかで、「相続」の手続きは、ほぼすべての郵便局で発生しています。少なからず相続アドバイザー3級で学習した用語・実例が実践に活かされ、よりお客さまに寄り添ったご案内やサポートができることを確信しています。今後、知識定着のための研修等社員へのアフターフォローを行っていく予定です。お客さまにお喜びいただくことを第一に継続していきたいと考えています。（お忙しいなか、取材にご協力いただきました久保さんと大倉さんには心から感謝申し上げます）