

〔第 141 回銀行業務検定試験〕
「年金アドバイザー 3 級」団体最優秀賞受賞

ゆうちょ銀行東海エリア本部

～「やっぱり、ゆうちょ」と言われることを、もっと。～

今回は、去る 2018 年 10 月 28 日に実施された第 141 回銀行業務検定試験の「年金アドバイザー 3 級」において団体最優秀賞を受賞された、ゆうちょ銀行東海エリア本部へ伺いました。

ゆうちょ銀行は、「お客様の声を明日への羅針盤とする『最も身近で信頼される銀行』を目指します。」という経営理念のもと、全国 234 の営業所で銀行窓口業務を行い、お客さまの安定的な資産形成と経済の持続的成長に取り組んでいます。

今回快く取材に応じてくださいましたのは、東海エリアを管轄する東海エリア本部の総務部人事・研修担当の担当課長の泉 賢さんです。



▲ JP タワー名古屋内にある
ゆうちょ銀行東海エリア本部

——御社が求める人材像について教えてください。

お客さまのためにということを考えて接することがとても重要と考えています。お客様に商品をご提案する際の前提としても、「お客さま本位の業務運営」という考え方にもとづいていますので、その姿勢を基本に人材育成にも取り組んでいます。新入社員に対してもまずその気持ちを持つように話をしていますし、新規採用の募集活動の際にも志望者に対しては同じことを伝えています。また、「新しいことに積極的に取り組み、環境の変化に対応できる社員」であることが求められる人材と考えています。

——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。

ゆうちょ銀行では「『やっぱり、ゆうちょ』と言われることを、もっと。」というスローガンを

掲げています。これは、「やっぱりゆうちょだね」とお客さまからおっしゃっていただけるように、これまでのお客さまとの「つながり」をさらに強固なものにして、より一層信頼される銀行になるように目指しています。そのような取組みのためにはお客さまニーズの多様化や変化に対応し、将来の資金に対する不安の解消をすることに力を入れています。全国幅広く、小さなお子さまからご高齢の方までの多くの皆さまへ「トータル生活サポート企業」という社会的役割を果たしていくために、お客さまのことをしっかりと考え、親身になって支えられるように社員ひとりひとりが取り組んでいます。

——お客さま本位ということが、これまでの年金アドバイザー 3 級の受験につながっているので

しょうか。

民営化前の郵便局当時から続いていることですが、ゆうちょ銀行をご利用いただく長いお付き合いのお客さまとして、年金の受取世代の方も多いため、窓口で年金のお話をする機会も多くあります。一般的な年金の知識から業務の知識まで含めて、年金の知識を社員が持つことでお客さまのお役に立てるという考えのもと、銀行業務検定試験の年金アドバイザー3級を受験しています。社員に対しても早くから年金の知識を持ってもらいたいために、今年度入社1年目の社員に対して特に推奨して受験しています。

———現在注力している取組みを教えてください。

今、ゆうちょ銀行として力を入れていることはお客さまの資産形成ニーズにお応えしていくため、資産運用商品の販売を強化することです。民営化後取扱いが始まってから注力していることではありますが、特に弊社の中期経営計画の中でも、会社の方針としても重要視しており、社員育成も含めて、資産運用商品の販売に力を入れています。研修やフォロー施策についても、年金に関する研修と併せて資産運用商品に関する研修も行っています。

11月に公表している2019年3月期の中間期決算では、民営化以降の半期実績における販売額としては今回の中間期が過去最高額となっており、投資信託の取扱量が非常に多くなっている状況です。

———今回、「年金アドバイザー3級」の結果が合格率59.09%、平均点61.73点という好成績でした。この種目を受験された目的を教えてください。

ゆうちょ銀行では入社段階から資格取得に対する計画の基本プランにもとづいて推進を図っています。入社前から内定者には証券外務員資格取得の推進に取り組んでおり、入社後は銀行業務検定試験の税務、財務、法務の3つをまず取得するという目標があります。それと併せて年金アドバイザー、相続アドバイザーの受験という基本的な流



▲ 総務部人事・研修担当の担当課長の泉 賢さん

れで資格取得を促しており、資格取得計画の一環として年金アドバイザー3級の受験がありました。

———団体最優秀賞を受賞することができた要因を教えてください。また、今後のご予定を教えてください。

年金知識の必要性を社員に意識してほしいこともあり、特に若手社員には早くから知識を付与したいことから、年金知識の習得に力を入れています。今回は1年目社員を中心にフォロー研修として対策講座を開催し、その後に受験をしています。

1年目社員は年齢的には年金をまだ自分のこととして身近に感じていないということがありますが、対策講座を受講し先生から詳しく話をしていただいたことや、店舗の近い社員や同期の新入社員同士が切磋琢磨しながら勉強をしていることもありますので、その成果が今回の結果に結びついたと思います。また、新入社員研修の際にも資格取得の重要性というものを話していますので、日ごろからしっかりと学習している成果が表れた結果だと思っています。

今後も銀行業務検定試験の税務、財務、法務、年金アドバイザー、相続アドバイザーと、FP資格取得を中心にフォローを行っていきたいと思います。

(お忙しいなか、取材にご協力いただきました泉さんには心から感謝申し上げます)