

〔第133回銀行業務検定試験〕

「融資管理3級」団体優秀賞受賞

## エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社

### ～委託者のニーズに応え、高付加価値の業務を担う～

今回は、去る平成28年3月6日に実施された第133回銀行業務検定試験「融資管理3級」において団体優秀賞を受賞されました、エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社へお伺いしました。

エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社は、平成11年2月に施行された「債権管理回収業に関する特別措置法（サービサー法）」にもとづき、同年7月に設立された三菱UFJフィナンシャル・グループのサービサーです。今回、快く取材に応じてくださいましたのは、常務取締役 人事部長 総務部担当の丸田直久さんです。

#### ●団体優秀賞受賞の感想

第133回銀行業務検定試験「融資管理3級」において団体優秀賞を受賞された感想をうかがうと、「光栄なことです。かつては、銀行出身の職員が中心となって受験し、合格率が高い時期がありました。今回は銀行出身でない職員が多く受験するなかで全国平均以上の成績がとれましたので、よくできたと思います」とのことです。

#### ●債権管理回収の百貨店

業務内容についてお聞きすると、「サービサーとは、金融機関等から委託を受けまたは譲り受けて、債権の管理回収を行う民間会社です。従来、弁護士法によって弁護士以外の者が債権の管理回収業を行うことは禁じられていましたが、サービサー法が施行され、債権管理回収業を行う民間会社が設立できるようになりました。たった一人で業務を行う弁護士に対して、サービサーは部署ごとに分業を図り、連携しながら弁護士と同等の職能を発揮しています。このことから、『弁護士は一人の松田聖子、サービサーはAKB48』とも例えられると思います。また、サービサー業には、債権を買い取って管理回収を行う買取型と、管理回収の委託を受ける受託型がありますが、当社の業務は受託型が中心です。取引先は金融機関をはじめ、公的機関、ノンバンクなど多岐にわたり、あらゆる債権の受託を行っていることから“債権管理回収の百貨店”と呼ばれています」とお話しくださいました。



▲エム・ユー・フロンティア債権回収株式会社(本社)があるビル

#### ●委託者のニーズに応える

サービサーとして求められる役割についてうかがうと、「債権者と債務者の間に立ち、債権の管理回収を行います。法律に則り債務者の状況に配慮しながら行動することが求められます。当社は受託型業務が中心であることから、委託者ができないことを付加価値としてつけなければ、委託者の満足は得られません。委託者のニーズに応えるために、付加価値をつけることを重視しています。各職員には、マニュアルだけで対応できない不測の事態が起きた際でも適切に処理できるよう、法的な専門知識を身につけることが求められます。正確な知識を習得するため、さまざまな検定試験に注力しています」とおっしゃっていました。

#### ●基礎知識の向上を目指して

注力している検定試験については、「全国サービサー協会が実施する『LSアセットマネージャー検定(基礎編・実践編)』という業界検定があるのですが、<基礎編>は全職員に必須としています。正社員登用においては、『融資管理3級』、『貸金業取扱主任者』、『宅地建物取引士』の3つの試験のうち、いずれかに合格することを求めています。これらを受験したからといって業務ができるようになるわけではありませんが、必要最低限の知識は身につきます。幅広い業務に対応できる人材を育てるため、検定試験を受けることで、知識やスキルレベルの底上げを図っています。また、当社の職員は、45～60歳が中心ですが、年齢に関係なく勉強しようという意欲のある職員が多いため、検定試験は、職員のモチベーションを向上させるためにも役立っています」とお話しくださいました。



▲常務取締役 人事部長 総務部担当  
丸田直久さん

#### ●社内勉強会による試験対策

学習方法についてお聞きすると、「社内で講師を選任して、問題解説集を用いて勉強会を行っています。試験日の3ヵ月前から、週に1回のペースで計8回ほど実施しました。業務が終わった後から約2時間程度、テレビ会議システムなども用いて全国の職員が参加できるようにしています。職員が講師を務めているため、参加者は質問しやすいようです。事業所によっては、独自に勉強会を実施しているところもあります」とおっしゃっていました。会社全体では、所定時間内で業務を完了し退社する、年次有給休暇の7割以上を取得することを推奨し、学習時間を確保しやすい体制づくりにも取り組んでいるそうです。

#### ●人材育成の3つのポイント

最後に、人材育成の方針についてうかがったところ、「求める人材像として、①コンプライアンス意識、②プロとしてのスキル・専門性、③チーム力を活かして高い成果をあげる、の3つのポイントを示しています。まず、弁護士法の特例として認められた業務を行うため、コンプライアンス意識は非常に大切です。次に、あらゆる債権の受託を行うため、職員はひとつのことばかりでなく、新たな業務にも対応していく必要があります。そのため、ジョブローテーションを図りながら学習と実務経験を積み重ねて、さまざまなスキル・専門性を身につけていくよう求めています。そして、サービサーは“AKB48”のようなものですから、一人では業務ができません。よりよいパフォーマンスを発揮するため、他者と協力しあうことは欠かせないものです」とお話しくださいました。

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