



## サービススタッフの育て方 026

**宮崎太陽銀行** (宮崎県宮崎市)

### 継続的なマナー指導で接客応対の質を高める

昭和16年の創立以来、地域の発展と共に歩んできた宮崎太陽銀行。窓口には常に笑顔絶やさず、お客さまを迎える行員の姿がある。同行では伝統的に行われてきたというマナー教育。その指導法を伺った。

#### 秘書検定3級取得は接客のための最低限のスキル

宮崎県内に46店舗を構える宮崎太陽銀行は、身近で親しみやすい「庶民的な銀行」として昭和16年の創立から70年以上地域と共に歩んできた。その言葉通り、同行の窓口には穏やかな雰囲気、親しみを込めた笑顔が交わされている。このような関係を築くには、何よりも「きちんとしたマナー」が必要とされる。

「私たちの仕事は、金融業とはいえサービス業にとっても近い側面があります。特に地方銀行の場合、長年お取引引きのあるお客さまがほとんどです。長いお付き合いをしていく上

で最低限のマナーは必要です」と、人事部人材開発担当の鶴田和也副長は言う。

近年、顧客満足を重視した取り組みは、サービス業だけでなく金融業界にも浸透してきたが、鶴田さんは「当行にとってマナー教育は特別なものではなく、伝統的に行われてきた教育」だと語り、外部企業向けにも接客応対のセミナー(太陽セミナー)を開催しているほどだ。

内部のマナー研修会では、新人をはじめ入行2年目と5年目の行員も参加し、あいさつやお辞儀、言葉遣いなど基本的なマナーの指導と振り返りを行っている。

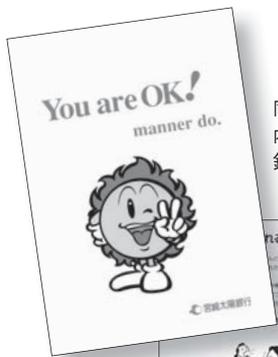
その教育の一環として、特にお客さまと接する機会が多いエリア営業職と窓口営業職には秘書検定3級取得を義務付けている。その

理由は「秘書検定3級は基本的なビジネスマナーを知るために有効だから」と鶴田さん。

入行1年目に3級を取得するように勧めているが、「最近是在学中に既に秘書検定3級を取得している人が多く、働く上で必要な知識という意識が高い」と、人事部の甲斐麻記子主任は新入行員の印象を語る。そういった状況もあり、秘書検定2級と準1級を目指す行員が増えているという。



マナー研修では講師を担当している人事部の鶴田和也副長(左)と甲斐麻記子主任



同行の研修で用いるマナー-接客テキスト。  
内容は基本的なマナーから  
銀行ならではの接客の注意点まで広範囲にわたる



常に笑顔をやさす  
応対に当たる



左から秘書を務める  
兒玉邦子さんと  
窓口対応を務める  
山下弘恵さん。  
共に秘書検定準1級を  
取得している

窓口スタッフの秘書検定上位級の取得者は、2級は91名、準1級は8名が取得している（両方取得している人も含む）。「3級に合格すると次は2級、準1級というふうに、意欲的に学習に取り組む行員が多くなりました。このような行員は、現場で立ち居振る舞いのお手本にもなり周りによい影響を与えています」と甲斐さんは笑顔を見せる。

## 検定合格だけで満足せず 実践で身に付ける

秘書歴9年目の兒玉邦子さんは学生時代に秘書検定2級と準1級を取得。後輩が増え、秘書としての立ち居振る舞いを教える立場になったという兒玉さん。現場では「気配り・目配り・心配り」をスローガンに、日々、上司の補佐や来客応対に当たっているそうだ。兒玉さんは、実務経験を通して秘書検定と実務との関わりを次のように語ってくれた。「例えば、接客のマニュアルを全て頭に入れても、お客さまによって対応の仕方は変わるので常に周囲に気を配り状況を見極める判断力と応用力が必要です。秘書検定で学んだ基本的なマナーや立ち居振る舞いは、繰り返し現場で使うことで身に付いていきます」。

チャレンジだった。再度受験するきっかけとなったのは、入行後に痛感した応対の難しさだったという。

「秘書検定2級は取得していたので基本的なマナーは理解しているつもりでしたが、実際に窓口でお客さまと接して分かったのは、お客さまによって何を求めているのか異なり、マニュアル的な応対の仕方では通用しないことです。私の応対でお客さまに不愉快な思いをさせたくないで、改めて準1級の勉強をしようと思いました」（山下さん）。

山下さんは業務の遂行に当たって面接試験を意識したと振り返る。

「自分の立ち居振る舞いのチェック項目として面接試験の内容を意識したのです。その観点から面接試験用のテキストを読みました」（山下さん）。

話を伺ったお二人は、担当部署が違うため普段は顔を合わせる機会がほとんどないという。しかし、秘書検定での学びを業務に生かし、成長したいという姿勢は共通している。

兒玉さんは「秘書として、どんな状況にも柔軟に、常に相手の一歩先を読んで行動したいと思っています。検定で得た知識を参考に、自分なりに考えて行動することが必要だと思いますし、後輩にもそのようにアドバイスをしています。自分の行動を常に振り返って反省し、さらによい応対ができるよう気持ちを投入して応対したいです」と抱負を語る。

# You Are OK! 守れてますか?日頃のマナー。



食堂や更衣室などに掲示しているマナーポスター。これを見て常に立ち居振る舞いをチェックする

## 課題の共有で 全員が問題解決に努める

検定の活用やマナー研修など、日常的にマ

山下さんは「検定のテキストをこなし試験に合格するだけで満足しないよう、自分に言い聞かせています。自分の応対をしっかりと振り返り、反省点を生かすことが大切。今までできなかったことができるようになれば、自信にもつながりますから」と、力を込めて話してくれた。

ナー接遇の向上に力を注ぐ同行。それでも時々、お客さまから行員のマナーや接遇態度に関する厳しい言葉をもらうことがあるそうだ。

「窓口での行員の立ち居振る舞いについて注意を頂くことが多いです。

例えば、あいさつや笑顔がない、混雑時にお客さまをお呼びする順番が前後してしまつたときの応対など。恐らく行員が事務手続に没頭するあまり、周囲への配慮が欠けてしまつていたのでしよう。銀行という立場上、やはりお金の管理を確実に行わなければなりません。このような仕事をこなしながら接客するのはベテランの行員でも大変です」と、鶴田さんは接客の難しさを語る。

「まずは本部で話し合い、問題点は何か」とそのときにどう応対をすればよかつたのかをディスカッションします。その後、行員を集めて問題点と改善策を示し全体で共有します。意識付けを徹底して、現場で生かすよう指導しています(甲斐さん)。

「接遇応対の教育はまだまだです」と鶴田さん。しかしその姿勢が、マナー教育を推進するための原動力となっているのだらう。その一つが、同行で独自に制作したというマナーのポスターだ。そこには、お辞儀やあいさつの仕方から事務作業中に気を付けたいマナーまで、イラスト付きで分かりやすく掲載している。中でも「お客さまの前で行員同士が小

声で話をしない」「長時間お待ちのお客さまに気配りをする」など、銀行ならではの注意点も含む。このポスターは、行員が利用する食堂や更衣室など、普段から目にするところに掲示して、マナーの意識付けに役立てているそうだ。

「普段から意識することが大事」と繰り返し語る甲斐さん。冒頭で触れたマナー研修会は「基礎を学ぶだけでなく、自分の立ち居振る舞いを振り返る機会としての役割がある」と確信を込めて語ってくれた。

「特に新人行員は、研修を繰り返すうちに基本のマナーが身に付き、雰囲気もだんだん落ち着いてきます。実践を通して、接客の仕方やコツをつかんでいくのでしよう。研修では、自分の立ち居振る舞いを振り返り、さらにより応対ができるようになってほしい」と期待する。

「検定で学んだマナーの知識がしっかりと身に付いているか」を重視し、実践と振り返りを徹底する同行。質の高い接客を目指し今後も挑戦は続く。



外部企業向けに行っているマナー研修「太陽セミナー」の様子。この日は病院の職員を対象に基本的なマナーやクレーム対応の仕方を解説した。受講者の中で笑顔の効果を説明する甲斐さん