



サービススタッフの育て方 020

但陽信用金庫（兵庫県加古川市）

「お客さまと末永くお付き合いができる」 「一流の社会人」を目指して

たなま但陽信用金庫は職員約670名、毎年約40名の新人職員を迎える。

職員の多くが近郊地域の出身者で、家族的な社風が特徴だ。

最近では結婚後も働き続ける女性職員が増えており、

子供の人数に合わせた家族手当を支給するなど、働きやすさも追求している。

親身なサービスを信条とする同信金の職員の名刺には

「よろず相談信用金庫」の文字が刷られている。

その文字通り「金融のことだけでなく、困ったときには何でも相談していただける

町医者」のような存在でありたい」という同社の人材育成について伺った。

お客さまに 役立つ存在になる

但陽信用金庫は兵庫県加古川市に本店を置く信用金庫である。加古川を中心に32の支店を置き、創業から80年以上にわたって中小企業や個人のお客さまの身近な存在として地域経済を支えてきた。ボランティアや地域の祭りへの参加、文化活動などを通して地域社会を活性化することを旨としている。

同信金のキャッチフレーズは「よろず相談信用金庫」。至るところに見られるこの言葉通り、定期的に訪問する営業担当者には、投資や土地活用についてだけでなく、医療や相続の悩み、「息子の嫁にいい人はいないか」というような

ことまであらゆる相談が寄せられる。それぞれが持ち帰った相談は「よろず相談室」に集約して対応するのだ。信頼して話してもらえる、頼りにされているという実感は、職員のやる気を増幅させることにもつながっている。

「金融のプロとしてさまざまなサービスを提供するのが金融機関の役割です。しかしそれだけでなく、私たちは円満な人間性、幅広い教養を備えた「一流の社会人」として地域の方々と接していきたいと思っています」。

メガバンクではできない、お客さまの日常を支える身近な存在でありたいと話するのは、教育訓練室研修課の吉田健一郎課長だ。

「お客さまから信頼を頂くために心掛けていることが二つあります。一つは、お客さまはお客

さま」ということです。どれだけ親しくしていただいても、一線を越えてはいけません。

のためにも、礼儀や節度を心得た態度を身に付け、実践する必要があります。もう一つは、私たちとお客さまの関係を「取引」ではなく「お付き合い」と考えることです。そう考えれば自然と、「お客さまのために」という態度が生まれてくるはず」。

お客さまとのつながりの大部分はお金のやりとりによるものだが、それを単なる数字と考えてはいけません、と吉田課長。

「お客さまがもうかってこそ私たちの仕事も成



教育訓練室研修課
吉田健一郎課長



新入職員研修会では、あいさつや立ち居振る舞いの基礎について徹底的に指導。ウォーキングの様子もビデオで撮影してチェックする



入職3年目の石田恵子さん(右)と2年目の山本明奈さん



識、社会人としての規則正しい行動、チームワークだと吉田課長は説明する。

り立つ。同じ地域で共に生きていくのですから、末永く気持ちよいお付き合いができれば意味がないのです」。

社会人の基礎をつくる 伝統的な合宿研修

吉田課長の言葉の端々から、金融の専門知識はもちろんだが、あくまでも人間対人間の関係を大事にしようという姿勢が伝わってくる。

但陽信用金庫の研修の中でも、特にユニークなのが新入職員研修会だ。新入職員は全員が順次、創業の地である生野町に建てられた研修施設で10日間の合宿研修を受けるのである。吉田課長が入社した20数年前にも、すでに同様の形式で行われていたというから驚きだ。

「外部からも講師を招いて厳しく指導してもらいます。娯楽も何ありませんから、地獄の合宿かもしれませんね」との吉田課長の言葉に、「後から振り返ればいい思い出です」と笑顔をのぞかせるのは姫路南支店の石田恵子さん、本店営業部の山本明奈さん。二人はそれぞれ3年前、2年前にこの研修を体験した若手職員だ。研修の目的は、社会人の態度、生活全般について理解し、身体で学び取ることである。具体的には、マナーやビジネスの常識、社会人としての規則正しい行動、チームワークだと吉田課長は説明する。

「支店が32ありますから、配属後はほとんどの新人が一人ずつばらばらになります。仕事は互いに声を掛け、協力しなければなりません。そんなとき、周りの先輩職員に声を掛けて教えてもらった協力を得たりできるかどうか。研修での生活を通して、こうした職場での協力について理解し、またここで同期の仲間とのつながりを作ってもらいたいと考えています」。

研修中は4人一組が同じ部屋で寝起きし、朝食の準備や講師へのお茶出し、講義の準備なども受講生が当番制で行う。「受講生には意図して負荷をかけています」と吉田課長。当番だけでは時間内にこなしきれない量の仕事を与え、自然と協力体制ができるようにしているのだ。

「準備は当番だけではとても手が足りないの、自然に声を掛けたり、手を貸し合って協力することができました。今でも困ったことがあると電話で相談したりするんですよ」と石田さん。「お茶出しなど、学生のころにはやったことがないことも多くて最初は大変でした。でも、一緒に苦労をした人たちとは本当に仲良くなって、仕事のことや私的な悩みも相談できる仲間になりました」と山本さん。受講生同士の絆はこうしてしっかりと結ばれていく。

10日間の中でも多くの時間を割いているのがマナーの研修である。

「マナー研修の初めには講師から、マナーは相手を思いやる心配りであり、サービス業に欠かせないものであること、職員一人一人のマナー



サービススタッフの育て方 020

が企業全体の印象まで左右するといふ説明があります。その後、まずは現状を理解するために、初日の自己紹介の様子を撮影したビデオを見ながら、チェックポイントを洗い出し、個別のレクチャーに入ります」（吉田課長）。

① マナーとは何か、② 現状を知る（自己紹介の様子の振り返り）、③ お辞儀・発声、④ ウォーキング、⑤ 発声の宿題、⑥ 敬語、⑦ 乗客応対ロールプレイング、⑧ 電話応対ロールプレイング——これだけの内容を、丸2日間かけてじっくり習得する。

最初に指摘されるのはやはり笑顔だ。そして、お辞儀やあいさつなどの発声、立ち居振る舞いの基礎であるウォーキングなど、実技を繰り返して丁寧に指導が行われる。

「私は『せっかちだ』という注意を受けました。気持ちとは裏腹に口が動かないということがあったので、『落ち着いてはつきりと話すように』という指摘は、今でも仕事によく思い出します」と山本さん。石田さんは「講義の前に、お互いに名札や髪型など乱れがないか身だしなみのチェックをしました。そのおかげで、自分たちでどういふ点に気を付けるべきか、チェックポイントを理解することができま

した」と振り返る。

研修の成果が、目に見えて現れるのが入社式である。「研修を受けた女子職員のあいさつ、お辞儀は本当にぴしっとそろって見事です。男子職員は4月1日の時点では、まだ研修を受けていないので、その差は一目瞭然。『自分たちも研修を受けるとこうなるんだ』と実感するでしょうね。朝夕の礼をはじめ、社会人として言動は実技を繰り返し体で覚えてもらう。それが組織の一員としての自覚にもつながります」（吉田課長）。

研修ではそのほかにも、先輩職員からOJTでの指導の受け方を学んだり、教養を身に付けるため茶道や音楽鑑賞なども組み入れられている。長い職業人生の第一歩が、ここから始まるのだ。

新卒採用でも 秘書検定取得者に期待

このように、社会人としての基礎力を重視する同社では、秘書検定を大いに評価している。数年前には、新人研修やその後の業務で培ったマナーをおさらいするつもりで、十数名が準1級を受験した。

「すでに何年も勤めている職員も受験したので、『自分ではできていたかと思っていたけれど、十分ではなかったのかもしれない気付き機会になった』『慣れが出てしまっていたけれど気が引き締まった』という感想がありました

た。総務部などの本部では、一般のお客さまではなく、大手金融機関の役員や官庁の方などをお迎えすることもあります。そうした点ではおさらいにもなったようです」（吉田課長）。

現在は団体での受験は中断しているが、新卒採用時でも、秘書検定に合格している人にはやはり目が行くそうだ。

「最初はできる仕事が少ない代わりに、あいさつだけはしっかりすることを心掛けました」という山本さんは2級に、「お客さまと話すときにクッション言葉を添えるなど、検定で学んだことを少しずつ実践できるようになってきました」という石田さんは2級と準1級に、それぞれ大学生の時に合格している。

「あいさつやお辞儀をはじめ、秘書検定で学ぶ内容の多くは社会生活に必要な常識マナー。これを学んでおくことは社会人として必ずプラスになります。私たちも、また余裕ができたら勉強会を開いて受験を推進したいと考えています」と、吉田課長は力強く語る。基礎があつてこそ一流の社会人になれる。秘書検定がその入り口になることは確かなようだ。



先輩職員からは、OJTでの話の聞き方やメモの取り方など、学び方の基礎を教わる



職場にふさわしいメイクの仕方もここで習う