



コミュニケーションの大切さ

～銀行における人材育成から学んだこと～



1 銀行の業務

銀行では、銀行の三大業務と言われる「預金」「融資」「為替」だけでなく、投資信託や債券、保険などの取り扱いによるお客さまの「資産運用のお手伝い」をする業務なども行っています。

■ 預金業務

個人や企業から資金を預かります。



■ 融資業務

預金として預かっているお金を、資金を必要とする企業や個人に貸し出します。



■ 為替業務

送金や振込、手形、小切手によって現金を移動させることなく口座間の資金移動を行います。



群馬銀行では、「預金」「融資」「為替」といった業務を、次の三つの係で協力して行っています。

- 営業係・・・主に預金や為替など各支店の中で行われる仕事です。
- 融資係・・・主に貸出や外国為替などの仕事です。
- 渉外係・・・主に預金や貸出などをお客さまのもとを訪問して提案する仕事です。

営業係

融資係

渉外係

2 銀行の研修【若手行員を育てていくための体系的なプログラム】

銀行では、様々な年齢、立場を対象とした研修を行っています。ここでは「若手行員を育成するための体系的なプログラム」について紹介します。

	プログラム	目的
1年目	自衛隊体験入隊 Vリーグ運営体験	社会人としての 素養の体得 、 連帯感 を醸成する 働くことの意義を再確認し、同期の連帯感を醸成する
2年目	金融教育体験	地域社会への貢献 する意識を醸成する 金融教育体験を通じ、自ら考え行動する力を醸成する
3年目	坐禅体験	慣れてきた 銀行員生活の振り返り と将来に向けた 目標設定 をする 自己を振り返る機会を与えることで、周囲への感謝の気持ちを醸成するとともに、将来のキャリアビジョンを形成する
4年目	ディズニーアカデミー	営業活動を行う上での「 真の顧客満足 」の 考察 をする ホスピタリティ あるサービスについて理解を深める
5年目	経営企画研究体験	中堅行員としての 客観的視野 を養成する 地方銀行のあり方および新しい ビジネスモデル について考える
6年目	海外視察	国際業務を武器にできる行員を養成する(アジア等への視察) 海外視察を通じ、 グローバルマインド を持つ行員を育成する

★メンター制度の紹介★

新入行員一人に対して、先輩一人がつき、新入行員の相談役をしています。
新入行員にとっても、先輩にとっても研修効果の高い制度です。

共通の
キーワード

どの研修でも共通して大切に感じたのは「**コミュニケーション力の向上**」です。グループで話し合う場面も多く、「コミュニケーション」が意識されています。

3 コミュニケーションの大切さ

コミュニケーションについて、銀行の研修で行った内容を紹介します。

コミュニケーションには「**バーバルコミュニケーション**」と「**ノンバーバルコミュニケーション**」の二つの種類があります。

バーバルコミュニケーション (言葉によるコミュニケーション)

主に「挨拶」「会話」「文字」によるコミュニケーションです。

★クッション言葉の紹介★

クッション言葉とは、会話の中でクッションの役割を果たす言葉のことを言います。クッション言葉を入れると同じ内容でも相手に**やわらかく伝える**ことができるため、ビジネスにおいてよく使われます。

- **お願い**するとき 「お手数ですが」「恐れ入りますが」「申し訳ございませんが」「宜しければ」
- **尋ねる**とき 「差し支えなければ」「失礼ですが」
- **断る**とき 「申し訳ございませんが」「あいにくですが」
- **反論**するとき 「お言葉を返すようですが」



ノンバーバルコミュニケーション (言葉によらないコミュニケーション)

主に「身だしなみ(服装・髪型・化粧・香水・靴など)」「表情」「しぐさ」「視線」「姿勢」によるコミュニケーションです。

★ノンバーバルコミュニケーションの例★ ※群馬銀行の例(女性行員用)

- 服装** ・スーツを着用し、色は、黒、紺、グレーなどでデザインはシンプルなものにする。パンツスーツも可。
・襟章、胸章は、左胸につけ、お客様から見えるようにする。
・インナーは、シャツ、ブラウス、薄手のニットを着用し、色、デザインはシンプルなものにする。
- 髪型** ・髪は、束ねる。前髪は長い場合、ピンでとめる。
・ヘアアクセサリは、黒・紺・茶でデザインや素材は華美でないもの。
- 化粧・香水** ・化粧は、健康的なナチュラルメイクとする。
・香水などで香りの強いものは使用しない。
- 靴** ・手入れの行き届いたものを履く。



行内の掲示物(身だしなみ)

これも大切!!

- **フィードバックスキル**
反応のフィードバック(あいづち、うなずき)・・・話を聞いている印象が変わります
事実のフィードバック(復唱、オウム返し)・・・事実の確認と次の会話へのステップ
感情のフィードバック(感じた言葉を表現)・・・相手の気持ちに共感
- **プラスストロークを投げる**
肯定的なもので、**暖かい心の触れあい**のコミュニケーションです。
例:「ありがとう」などの感謝の気持ちを伝える。
- **ホウレンソウ**
仕事を**スムーズに進める**のに必要な「**報告**」「**連絡**」「**相談**」の略です。

4 行員へのインタビュー

若手の行員さんへ、コミュニケーションや高校生へのメッセージなどについてインタビューをしました。

融資課【1年目】

- ①相手の目を見て話す。積極的に話し掛けるようにしています。
- ②やるべきことを整理してメモする。一つひとつ確実にこなす。やり慣れた仕事でも「もっとこうするべきではないか」などを考えています。
- ③銀行業務に必要な知識は、日々の生活の中でも必要な知識であるので、勉強して新しいことを覚えるのが楽しく感じられます。
- ④覚えても、覚えても、次々と分からないことが現れます。その都度、調べたり聞いたりして、すぐに覚えるようにしています。
- ⑤将来のことはイメージできないかもしれないけど、今やるべきことをこなしていけば、きっと素敵な将来が待っています。

渉外課【3年目】

- ①相手の感情を捉え、言外に出てくる気持ちに気付くことです。
- ②全体の見通しを立てることや良いイメージを持つことです。人に相談することを心掛けています。
- ③お客様が人に相談しづらいお金の話をしてもらえたりことや様々な人と接点を持つことです。また、自分の提案がお客様のライフプランの一部になることにやりがいを感じています。
- ④目標の達成に向けて筋道を立てて推進することやお客様の真の意向に合った商品を提案することです。
- ⑤趣味や関心のあることには、全力で取り組んでください。今後、将来について考えるときに役に立つはずですよ。

★インタビュー内容★

- ① コミュニケーションについて（身に付けておきたいこと）
- ② 仕事をするうえで心掛けていること
- ③ 銀行で働くことのやりがい
- ④ 仕事をするうえで大変なこと
- ⑤ 高校生へのメッセージ

渉外課【2年目】

- ①相手の態度や雰囲気を感じる力です。相手に合った話し方、表現の仕方を心掛けています。
- ②常にポジティブを心掛けています。「つまらない」や「辞めたい」などのネガティブなことを言わないようにしています。
- ③地元の会社なので地元を支えているという気持ちになれます。
- ④幅広い知識が必要なことや目標に向けて計画的に仕事をするということです。
- ⑤目の前にあるものに対して一生懸命取り組むこと、どんなことにも積極的に、前向きに取り組んでみてください。

営業課【4年目】

- ①相手の立場に立って考えることです。お客様に対しても、上司や同僚に対してもこの意識を持つことが大切だと思います。
- ②分からないことを分からないままにしない。先輩に聞いたり、自分で調べたりして、自分の身に付くように心掛けています。
- ③他の業種では学べないことがたくさんあります。また、お客様は業種も立場も様々でたくさんの方と接点があり、面白いです。
- ④人とのコミュニケーションです。仕事だと年齢や立場、考えの違う人とも接しなければならず、気をつかうことです。
- ⑤学生のうちから様々なことにチャレンジし、たくさんの経験を積んでください。きっと自分にプラスになります。

5 研修先の紹介

株式会社 群馬銀行

本店所在地：群馬県前橋市元総社町194番地
拠 点 数：国内150店舗（県内103店舗、県外47店舗）
海外1店舗（ニューヨーク支店）
2 駐在員事務所（上海、バンコク）
1 現地法人（香港） 【平成28年11月現在】
設 立：昭和7年9月
資 本 金：486億円
従 業 員 数：3,225人【平成28年3月現在】
採 用 実 績：大学卒123人、高校卒3人【平成28年度】

群馬銀行の企業理念

地域社会の発展を常に考え行動すること
これが私たちの事業です。
お客様との創造的な関係を深めること
これが私たちの仕事の原点です。
よき企業人であるためによき市民であること
これが私たちの活動の基本です。
一人ひとりの顔が見える表情豊かな組織であること
これが私たちの大切にしている企業風土です。

女性活躍推進

女性活躍推進法に基づく「基準適合一般事業主」の認定を受け、認定マーク「えるぼし」を群馬県で初めて取得しました。
体系的な女性管理職育成プログラムの実施やキャリアアップを前提とした産休・育休者への一貫したフォロー体制の構築、男性管理職を含めた全行員の意識改革など、女性の能力を最大限に引き出せる職場づくりを図っています。

