



銀行業務からの気付き

信頼される 社会人になるために



1 銀行の三大業務

銀行は、主に三つの業務を行っています。

※銀行法という法律で定められています。

<預金>

個人や会社からお金を預かる業務

<融資>

資金を必要としている個人や会社にお金を貸し出す業務

<為替>

お金の受け渡しを現金ではなく銀行口座の資金移動等によって行う業務



2 銀行の仕事

銀行は、仕事を主に三つの係で行っています。

<営業係>

店舗内で預金や為替などを扱う仕事です。

窓口などでのお客様とのやり取りが多いため、コミュニケーション能力が必要とされています。

<融資係>

資金を個人や法人に貸し出す仕事です。

お客様のニーズを的確に捉える力が必要とされています。

<渉外係>

お客様のもとに訪問し、お客様のニーズに応じたきめ細かい金融サービスを提供し問題解決のサポートをする仕事です。

お客様の要望に柔軟に対応する適応力が必要とされています。



3 人材教育システム

信頼される銀行を目指し、銀行では業務習得のための研修が行われています。

業務別研修として、窓口業務、融資、渉外、預かり金融資産等の研修とともに、階層別研修として、役職別(係長、代理、次課長、支店長等)の研修も体系的に行われています。また、eラーニングの提供やメンター制度の導入、OJT研修など、行員一人一人が主体的に働くことを支援しています。

ここでは、入行から6年次までを対象とした若手行員を育てるためのプログラムを紹介します。

若手行員を育てていくための体系的なプログラム

年次	目的
新入行員	社会人としての素養の体得、連帯感の醸成
2年次	地域社会へ貢献する意識の醸成
3年次	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
4年次	営業活動を行う上での「真の顧客満足」の考察
5年次	中堅行員としての客観的視野の養成
6年次	国際業務を武器にできる行員の養成



OJT (On-the-Job Training) 研修

各店舗で、職場の上司や先輩から担当業務に関する指導や助言を受けながら必要な知識や技能、態度を身に付けていきます。また、係ごとに勉強会が行われ、知識をより深め業務に役立てています。

4 銀行が求める人材 ～信頼される銀行を目指して～

銀行では、自分本位ではなく、他者や地域のために考えられる人材、自ら考え、実践し、やり抜く力をもっている人材が求められています。

◆誠実な人

銀行の仕事は、信頼関係で成り立っています。経験や手法などよりも、まずは相手に信頼される人柄が必要です。

◆チャレンジ精神をもっている人

銀行業界は変革期にあります。そういった環境の中で、新たな成長に対して貪欲にチャレンジする人が求められています。

◆自分を磨き、成長できる人

一人一人が高い専門性を身に付け、商品やサービスを提供し、環境の変化を先取りした新しい分野の知識も吸収していく必要があります。



5 社会と学校生活との結び付き ～信頼される社会人になるために～

「信頼される銀行を目指す努力」と「学校生活で大切にすべきこと」には共通することがたくさんあります。また、学校生活は、将来の社会人生活に通じています。信頼される社会人として活躍するために、現在の学校生活を見直してみましよう。

挨拶



挨拶は、コミュニケーションの第一歩です。学校で、積極的に挨拶をしていますか？ 企業では、お客様に対して丁寧な挨拶をするのは当然ですが、社員同士でもしっかりと挨拶をしています。

身だしなみは、相手を思う気持ちから生まれます。学校では、場に応じた服装や髪型を心掛けましょう。服装、髪型、アクセサリーなどについて、企業ではきまりがあります。なぜなら、お客様に不快な印象を与えないためです。

身だしなみ



コミュニケーション能力



企業では、ささいなことでも上司や同僚にきちんと報告・連絡・相談をします。仕事は一人では成り立ちません。積極的にコミュニケーションを取り、協力して業務を行います。学校においても伝えることや聴くことが大切です。

学校の授業等で提出期限があるように、企業でもそれは同じです。また、お客様との約束の日時も守らなければなりません。約束や出勤時刻に遅刻をしないよう計画的に行動する力が必要です。

計画性



学び続ける姿勢



勉強は、学校にいる間だけとするものではありません。就職してからも学び続けることが大切です。企業でも、研修や資格取得などに取り組むなど、働きながら前向きに学び続ける必要があります。

学校では授業等で、地域に密着した学習や活動を行っています。企業も利益の追求だけでなく、地域貢献のために活動しています。地域に密着することで、そのニーズを知り、地域のために何ができるかを常に考えています。

地域貢献



信頼される社会人



6 銀行員からのメッセージ



Q1 仕事をする上で大切にしていることは？

Q2 仕事を通して感じるやりがいは？

Q3 高校生の今から身に付けてほしいことは？

<渉外係> 2年目

- A1 人から言われる前に、自分で気付き行動することを大切にしています。
- A2 自分の提案したものに関してお客様に満足していただき、感謝されることに喜びとやりがいを感じています。
- A3 日頃から様々なことに興味をもち、周りの人とのコミュニケーションを大切にしてほしいと思います。



<融資係> 3年目

- A1 責任感と積極性です。お客様の大切なご相談に少しでも早くお役に立てるよう、積極的に仕事することを心掛けています。
- A2 お客様のお役に立てたと実感するときにやりがいを感じます。お客様からいただいた感謝のお言葉が苦勞を忘れさせてくれます。
- A3 決めたことをやり通そうとする時に、人はこの上ない力を発揮すると感じています。そこで体感できた力を将来の社会でぶつけてほしいです。

<営業係> 4年目

- A1 規則やルール、お客様との約束を必ず守ります。信頼なしでは、仕事は成り立ちません。忙しくても、小さなことでもルールは必ず守ります。
- A2 係が一丸となり仕事に取り組み、ミスなく終わらせることです。そのことが銀行を守ることや、地域貢献につながるので、毎日やりがいをもって業務にあたっています。
- A3 好きだと感じるもの、譲れないというものを見つけ、こだわりをもって興味を深めてほしいです。今しかできない経験を積んでください。

<渉外係> 8年目

- A1 お客様ファーストであることです。お客様の言葉だけでなく、声のトーン、表情、態度や何気ない世間話の中から、本当に望んでいることや必要なことをくみ取る努力をしています。
- A2 お客様に、ご提案した内容で満足していただけたときや、みんなで協力して支店の目標を達成したときにやりがいを感じます。
- A3 多様な考え方を身に付けることです。そのために、学校行事や勉強以外のことにもチャレンジしてみてください。

7 女性活躍推進

銀行では、女性の就業継続支援に積極的に取り組んでいます。女性専門チームを立ち上げ、女性の就業継続支援やキャリアアップ、行内の意識改革などについての意見交換をしています。そして、女性一人一人のライフサイクルに合った支援を行っています。例えば、安心して子育てができるよう育児休業制度や短時間勤務など充実したサポート態勢を整え、仕事と家庭の両立を支援しています。



女性専門チーム

8 研修先紹介

株式会社群馬銀行

(2018年3月31日現在)

本店所在地：群馬県前橋市元総社町194番地
設立：昭和7年9月
資本金：486億円
従業員数：3,120人
拠点数：国内152店舗(県内104、県外48)
海外1店舗(ニューヨーク)、
駐在員事務所(上海・バンコク)、
現地法人(香港)



群馬銀行



【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。

お客さま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。