

# 今も これからも 大切なこと

～銀行での仕事を通して～



群馬銀行本店（前橋市）



研修所での仕事の様子



人事部での仕事の様子

# 1 銀行とは？

銀行では主に三つの仕事があります。三つのほかにも、お金に関する商品を販売したり、お客様のお金に関する相談を受けたりしています。

**よきん 預金**

お客様の  
お金を  
預かります



**ゆうじ 融資**

お客様に  
必要なお金  
を貸し出します



**かわせ 為替**

銀行口座を  
利用してお金の  
受渡しを行います



**お金に関する商品の販売**

とうししんたく ほんがい いらいほけん  
投資信託、損害・生命・医療保険など

**お金に関する相談**

そうぞく しょうだん  
相続について、会社の経営についてなど

# 2 今もこれからも大切なこと

お客様のお金を預かったり、お客様と大事な相談をしたりする銀行員は、「信頼されること」と、お客様から信頼され続けるために「学び続けること」が大切です。また、「課題解決力・実行力」が様々な場面で求められ、「コミュニケーション能力」は多くの活動の支えとなる大切な能力です。

## 大切なこと（心構え）

### 信頼されること

信頼される人になることが全ての基本です。



- あいさつ** 笑顔で、だれにでも、自分から、心を込めて
- 言葉づかい** 敬語やクッション言葉（話の前の「申し訳ありませんが」など）を使う
- 身だしなみ** 身だしなみは相手のために整えます（おしゃれは自分のため）。お客様にいやな印象を与えないために、会社では、服そう、ヘアスタイル、アクセサリーなどのきまりがあります。
- 約束を守る** 会議の時間や用意するもの、作成する書類の提出期限など、何事にも守らなければならない約束があります。

### 学び続けること

学び続けることにより、成長し続けることができます。



- 専門知識 各種資格** お客様に信用してもらい、納得して商品を買っていただくためには様々な専門知識や資格が必要です。
- スキルアップ** 様々な専門知識や資格を身に付けるために、自ら勉強したり、色々なことに挑戦したりして努力を積み重ねています。

# 大切なこと（能力）

## 課題解決力・実行力

話し合いを通して、課題を見付け、解決策を考え、実行します。

お客様のために

お客様の困っていることは何かを相談（話し合い）の中から見付け出し、解決策を出します。また、お客様のためになる商品やサービスを会議（話し合い）で考えます。

会社のために

会社の中の課題は何かを話し合い、よりよい会社、よりよい社会人を目指し、改善策を考えます。

自分のために

仕事をする上で努力すべきことは何かを考え、解決するための行動を考え、実行します。

## コミュニケーション能力

コミュニケーション能力は多くの活動を支えるものです。

### 銀行の中の場面

#### お客様との相談

お客様との信頼関係を築き、**求めていることは何かを聞き取り**、お客様に合った商品や解決策などを**分かりやすく説明**することが大切です。

#### 会議

話し合いの方向性を考えながら、相手の考えは何かを**正しく聞き取り**、自分の考えを**分かりやすく伝える**ことが大切です。

#### 報告・連絡・相談

互いの個性を認め合いながら**相手を受け入れること**、**理由を言ったり質問したり**しながら話し合うことが大切です。



相手のことを理解する

相手のことを認める

大切なこと

相手の考え・意見をよく聞く

自分の考え、意見を分かりやすく伝える

理由を言う

質問する

協力する

### 学校の中の場面

#### 授業

相手の伝えたいことをよく聞き取り、自分の意見を理由とともに**分かりやすく伝える**ことが大切です。

#### 委員会活動、クラブ活動 学校行事

目的を考えながら、よりよい活動のために**協力して話し合う**ことが大切です。

#### 休み時間

**みんなの意見を大切に**し、**相手の気持ちを理解**しながら自分の意見を言うことが大切です。



### 3 行員の方へのインタビュー

人事部の方に「銀行員として必要な能力」や「若手行員に求めること」をお聞きしました。また、様々な行員の方に社会人としての経験を通して感じたことや伝えたいことを聞いてみました。

#### Q 銀行員として必要な能力は何ですか？

人事部の方

**誠実さ**と**真面目さ**です。相手に信頼されることが重要だからです。

それと、**課題解決力**です。自分で課題を見付け、解決策を考え、実行することが重要だからです。

#### Q 若手行員に求めることは何ですか？

人事部の方

**チャレンジ精神**をもつことです。新しいことにチャレンジする意欲が大切だからです。

それと、**自分を磨き、成長すること**です。専門的な知識を身に付けていく必要があるからです。

#### Q いつも心掛けていることは何ですか？

Aさん：**明るく、元気**でいることです。

Bさん：**お客さまの立場に立って考える**ことです。

Cさん：**誠実**であることです。

Dさん：お客様の**話をよく聞く**ことです。

#### Q 社会人として必要な能力は何ですか？

Aさん：**知識やスキル**を学び、身に付けることです。

Bさん：**環境に応じて考えたり行動したり**することです。

Cさん：いろいろな人と**話し合っていく力**です。

Dさん：目標に向かって**努力する**ことです。

#### Q どんなときにやりがいを感じますか？

Aさん：お客様の**役に立てた**ときです。

Bさん：お客様から次の相談を頼まれ、**自分が信頼された**と感じたときです。

Cさん：**新しい発見**ができたときです。

Dさん：**目標を達成**できたときです。

#### Q 学校でやっておくべきことは何ですか？

Aさん：目標に向かって**最後まで頑張る**ことです。

Bさん：いろいろなことに興味をもち**自分から調べたり勉強したり**することです。

Cさん：**いろいろな考え方の人と交流**することです。

Dさん：**将来の夢**をもつことです。

### 4 特色ある群馬銀行の取組

群馬銀行は女性活躍にも力を入れていて、様々な取組を行っています。また、バレーボール部「グリーンウイングス」がVリーグで活躍しています。

#### 「L-NEXT」

2015年に結成された、女性活躍を促進するための女性行員で構成されたチームです。様々な課題解決への取組や方向性などを検討しています。

本年度はマーケティング研修を受け、数回にわたるミーティングを重ね、女性目線での商品開発・サービスの企画を行っています。

#### バレーボール部「グリーンウイングス」

2015年4月からそれまでの9人制から6人制に移行し、群馬県代表として国体出場を目指すとともに、Vリーグ機構に加盟し活躍しています。2019年度はV1昇格に向けて善戦を重ねています。

また、ママさんバレーボール大会の開催などを通して地域社会への貢献活動も積極的に行っています。

### 5 研修先の紹介

#### 【株式会社群馬銀行】 2019年3月現在

- 設立 1932年 9月
- 本店所在地 群馬県前橋市元総社町194
- 資本金 486億円
- 総資産 8兆1,225億円
- 預金 6兆8,084億円
- 貸出金 5兆5,654億円
- 従業員数 3,072人 (除く臨時雇用)
- 拠点数 <国内> 154支店  
(県内106、県外48)  
<海外> ニューヨーク支店  
上海駐在員事務所、バンコク駐在員事務所
- グループ会社 <国内> 8社 <海外> 1社

#### 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。