

群 教 セ	G15 - 01
	平25.250集
	小・キャリア

平成25年度長期社会体験研修報告書

研修先：株式会社 群馬銀行

長期社会体験研修員 宮下 玲子

I 研修内容

1 研修先の概要

昭和7年に設立され、昨年創立80周年を迎えた「株式会社群馬銀行」は、地元地域と深い関わりをもつ地方銀行として、群馬を営業基盤として成長してきた。現在では、首都圏南部エリアにも営業基盤を拡大している。平成25年4月から3年間の中期経営計画をスタートさせ、「お客さまへ価値ある提案をしていく、地域のリーディングバンク」をめざす企業像に掲げ、諸施策を展開している。

2 主な研修内容

(1) 研修所での主な研修（群馬銀行研修所）

- 入行時研修Ⅰ・Ⅱ【4月2～5日、4月15日～26日】
社会人としての心構え、銀行業務の基礎基本やビジネスマナー、コンプライアンス
- 渉外初任者研修【5月21・22日】
渉外係の役割・心構え、顧客往訪ロールプレイング、人権、交通事故防止
- 総合職1年目研修Ⅰ・Ⅱ【6月3・4日、6月26日、8月1日】
預金業務習得、企業活動と会計、財務分析入門、貸借対照表・損益計算書の構造
- 新任係長・主任研修【6月10・11日】
新任係長の職責・期待役割の理解、同職の方との情報交換、職場のメンタルヘルス
- 新任代理研修【7月16・18日】
役席者の期待役割、管理者としての防犯・防災、人権・同和研修
- マナー接遇研修【8月7日】
他業界に学ぶサービスマインド、お客さま対応の基本原則、職場でのサービスマインド
- 中堅行員研修【8月9日】
中堅行員の役割期待、金融円滑化について、OJT、電卓・札勘テスト
- 融資基礎研修Ⅰ・Ⅱ【9月9・10日、1月20～22日】
融資係の心構え、融資事務の初歩、財務分析、融資マニュアル
- CSリーダー研修【9月17・18日】
「CSリーダー」に必要な「周囲を巻き込むリーダーシップスキル」
- テラー初任者研修【10月10・11日】
テラーの役割と期待・心構え、先輩体験談、窓口対応の基本、ロールプレイング実習
- 融資支援システム研修【11月11日】
融資支援システムの概要、顧客の情報管理、保証人・担保管理

(2) 支店での研修【4月8日～3月26日】（太田支店）

- お客さま案内係【4・5月】
ATM操作案内、ロビー窓口誘導・案内、諸届の説明
- 預金係後方事務【6月】
各種伝票・帳票整理、書類確認、電話対応、業務に関する勉強会
- 預かり金融資産係【7月】
帳票等整理、書類確認、行内メール便作成、係内ミーティング
- 融資係【8月～10月】
帳票等整理、書類確認、書類作成補佐、郵便物作成、来客受付・接待

- 渉外係【11月～3月】
取引先への帯同訪問、係内ミーティング、金融商品運用セミナーの準備・受付
- 地域貢献活動【7月～10月】
太田祭り、金山清掃活動、スバルマラソンボランティア

II 研修成果

1 人材育成について

「人材育成が企業の存続にかかわっている」という言葉を研修で耳にしたが、人材育成が企業発展のために重要であるということを経験全体を通して実感することができた。研修制度として、自己啓発・職場内研修・職場外研修を三つの柱とし、積極的援助や環境作りを行っている。これら三つのどれかが欠けることなく、うまくかかわっていくことが人材育成に重要であることがわかった。自己啓発に関しても、個々に任せるだけでなく、自宅パソコンからの銀行資料閲覧システム導入や休日の自主参加セミナーの開催、通信講座の紹介・援助などを組織として取り組んでいる。

2 コンプライアンス（法令等遵守）について

銀行では、銀行の持つ社会的責任と公共性を強く意識し、「不正の未然防止」「顧客の情報管理の徹底」を目指して、コンプライアンスの充実を経営の最重要課題ととらえている。「コンプライアンス態勢」を確立するためには、一人一人の意識の醸成を促すだけでなく、組織としてのシステム作りも重要であると感じた。銀行では、定期的に他部署のメンバーが、監査を行ったり、複数で確認し合ったり、責任を明確にしたりというシステムがある。近年、学校でも情報管理に関する問題が取りざたされているが、組織として全員態勢で取り組んでいく必要性を感じた。

3 お客さま満足向上について

窓口に来店されるお客さま、融資に関わる個人・会社のお客さまなど、仕事の相手はすべて「人」である。「人」を大切にし、お客さまの信頼を得てこそ、企業の発展・成長につながる。そのために大切なのは、第一に、笑顔とあいさつである。これらは当たり前のことではあるが、「当たり前のことが当たり前に見える」ことの難しさや大切さについても考えさせられた。次に、お客さまのニーズ（考え、要望）を引き出し、それに的確にこたえていくことである。それには、相手の話に興味を持ち、真剣に話を聞く「聞き上手」になることが大切である。学校でも児童生徒や保護者の思いや考えを引き出し、受け止め、こたえていくことが非常に大切であるということを経験することができた。

4 キャリア教育との関連について

様々な業務を経験し、多くの人と仕事をする中で、国語や算数などの勉強も大切だが、社会に出る前に身につけておくべきことがたくさんあることがわかった。「学校生活の中で、無駄なことは一つもない。今やるべき事をしっかりと行い、何事にも積極的に取り組んでいってほしい」という子どもたちへのメッセージを込めて、キャリア教育資料を作成した。進学指導だけではなく、社会人としての将来を展望した指導の必要性を強く感じる。

III まとめ

企業で研修をさせていただいた毎日は、見るもの、聞くもの、体験すること、すべてが「学び」の連続であり、その中で多くのことを感じ、考える機会を得ることができた。また、学校を離れて勤務することで、学校を新たな視点で見つめ直すこともできた。そして、何よりも大きな財産は、この研修で大勢の方と接する機会をいただいたことである。出会いの数だけ、学ぶべきことがあったと実感している。

このように研修で得た貴重な財産をこれからも大切にして、教育活動に生かし、自分自身をさらに成長させる糧にしていきたい。

(担当指導主事 大野 慎一郎)