

平成22年度長期社会体験研修報告書

研修先企業：株式会社 群馬銀行

長期社会体験研修員 塩原 貴

I 株式会社 群馬銀行における研修について

1 研修内容

(1) 研修先の概要

株式会社群馬銀行は、昭和7年に設立された、地方銀行である。群馬の「コミュニティーバンク」として、前橋市の本部（図1）を中心に、148カ所の店舗を展開しており、そこでは、約4,600人の行員が、それぞれの業務に携わっている。

銀行の三大業務である「預金」「融資」「為替」の他、金融活動の自由化により現在では、投資信託や公共債・各種保険も取り扱うようになっている。

業務内容は多様になっているが、数多くの金融機関の中でも、「一味違うサービスを提供し、お客様に選んでいただける銀行」を目指して営業活動を進めている。



図1 群馬銀行 本部

(2) 主な研修内容

① 群馬銀行研修所での階層別・業務別研修

ア 新入行員研修

Ⅰ期【4月2日5日】Ⅱ期【4月20日～23日】Ⅲ期【5月25日～28日】

- ・社会人としての心構え（図2）
- ・人事制度と服務規律
- ・コンプライアンス
- ・銀行事務の基本
- ・情報セキュリティ
- ・人権講話（ビデオ視聴）
- ・マナー応対、電話応対
- ・札勘定、帯封練習（図3）
- ・電卓計算練習
- ・群銀バレー部見学
- ・グループワーク「入行後2ヶ月が経過して、今後の行動指針」



図2 講義「社会人としての心構え」

イ 配属前研修 【4月12日】

- ・銀行業務の理解
- ・コンプライアンス
- ・配属支店の説明

ウ 新入行員端末研修【4月14日】

- ・オンラインシステムの概要
- ・後方U B Tの基本操作

エ 総合職1年目研修 Ⅰ期【6月28・29日】Ⅱ期【7月27・28日】

- ・企業活動と会計
- ・財務会計入門
- ・財務分析入門
- ・グループワーク「決算書の分析」（図4）



図3 札勘定、帯封練習

オ 融資基礎研修 Ⅰ期【9月6～8日】Ⅱ期【2月14～16日】

- ・融資業務とは
- ・クレジットポリシー
- ・各種貸出取引
- ・担保実務
- ・反社会的勢力への対応
- ・取引の相手方
- ・融資支援システム
- ・住宅ローン
- ・グループワーク「財務分析－企業の概要及び決算書の分析」
- ・外国為替業務とは
- ・確定申告



図4 グループワーク
「決算書の分析」

② 営業店での業務 [4月13日着任] (図5)

ア 営業係(預金業務)【4月】

- ・預金関係帳票類整理
- ・e-ラーニング受講(銀行業務基礎知識)

イ お客様案内係【4月～6月】

- ・挨拶練習
- ・窓口受付案内(図6)
- ・各種受付伝票準備
- ・伝票、届出用紙記入補助
- ・ATM操作案内
- ・両替機操作案内
- ・振り込め詐欺注意呼び掛け

ウ 預かり金融資産係【7月～9月】

- ・投資信託、公共債、個人年金保険、外貨預金等帳票類整理
- ・商品販売用資料、目論見書等差し替え補佐
- ・貸金庫受付(図7)
- ・各種受付伝票整理
- ・印鑑票整理

エ 渉外係【10月～1月】

- ・渉外係行員と取引先へ帯同訪問
- ・各種受付伝票準備
- ・取引先配布資料等準備補佐
- ・佐久発電所見学

オ 融資係【2月】

- ・財務登録管理
- ・手形等の伝票起票
- ・融資申込み受付補佐
- ・外貨の売却、買取書類整理

カ 係ミーティングでの勉強会【通年】

- ・コンプライアンスガイドライン読み合わせ
- ・業務勉強会
- ・人権学習ビデオ視聴



図5 営業店



図6 窓口受付案内



図7 貸金庫受付

2 研修成果

(1) 研修所での研修から

新入行員と共に多くの研修を受講した。どの研修も講義場面だけではなく、多くの場面で、ロールプレイやグループワークが組み入れられるなど、課題意識を喚起し興味深く取り組める内容であった(図8)。特に『新入行員研修』では、社会人としての心構えと、身に付けなければならないマナーやルールを、徹底的に指導していた(図9)。

「銀行の一番の財産は信用である」「命の次に大切なお金を、モラルの高い銀行員に渡すという信頼」「銀行を離れても常に行員としての自覚をもち、常に人から見られているという意識をもって行動する必要がある」という言葉を基本的な考え方としている。このことは、銀行員のみならず教員にもあてはまる事項である。特に、コンプライアンス、善管注意義務(業務遂行上、銀行員としての「相当な注意」「注意義務」のことで、業務処理にあたっては、常に銀行員にふさわしい注意を払う必要があるということ)、情報管理については講義の中で細部に渡り説明や指導があった。

これらの内容は、常に、相手に対して誠実に対応し、また相手の立場に立って相談業務を行うなど、学校現場の中でも『信用・信頼』という点で共通する事項であると感じた。



図8 グループワーク発表会



図9 リーダーからの指導

(2) 営業店での業務から

営業店に赴任してまず最初に、銀行業務の幅広さと膨大な事務量に驚かされた。「銀行の業務は一人だけでは完結しない」「決められたことを、決められたようにすることの積み重ねによって事務が成り立つ」というように、一つの仕事は一人だけで完結させるのではなく、複数の人を介して進められる。コンプライアンスと共に迅速さが求められる中、常に「報告・連絡・相談」が密にとられている。行員間の信頼関係、それを築くための積極的なコミュニケーションの大切さを感じた。学校でも、生徒の変容が見られたときや、何か問題が起こった場合、早期に関係する職員や管理職に報告・連絡・相談することが重要である。そのためにも、日頃からコミュニケーションのとりやすい職場の体制が大切であると思った。また、業務の中では常に細心の注意を払って、個人情報の保護・管理の徹底を行っている。その都度、幾重もの確認がなされ、これが「銀行に対しての信用・信頼」につながることであったと痛感した。

① お客様案内係での研修から

お客様案内係では、お客様への「いらっしゃいませ」の言葉と同時に、お客様の話（依頼）を把握し理解すること、依頼内容を的確に行う責任、それを進める中での慎重さや迅速さが求められ、常に緊張の連続であった。他の行員の対応を見ていると、お客様に対して、話をしっかりと伺う姿勢だけでなく、さりげない相手を思いやる言葉を耳にした。あくまでも自然体であり、お客様との信頼関係を築く大切なコミュニケーションであると感じた。挨拶は社会生活、職場生活を問わずマナーの基本である。学校で行われている、挨拶、身だしなみ、言葉づかい、ルールを守る等の指導は、非常に重要であることを再確認した。

② 渉外係での研修から

渉外係では、渉外行員と共に取引先に帯同訪問させていただき、多種多様な企業があることに驚いた。企業の方々も、自分が研修員であることを告げると、会社の事業内容を事細かに説明して下さり、中には、現在進行している作業現場の見学会を設けてくださる方や、企業が求める人物像を語る方もいた。さまざまな職業の人、いろいろな立場の人と出会い、たくさんのお話を聞くことができた。渉外係は「歩く支店」であり、様々な場面に遭遇しても堅実な対応をしなければならない。とにかく「聞き上手」であり、情報収集による企業ニーズの把握こそが最も大切である。何気ない会話の中から、ニーズを感じ取る必要がある。常に相手の立場に立ち、思いやりをもって接することを心がけていれば、人間関係も良くなると感じた。人間関係を築く上で、コミュニケーションはとても貴重で大切なものであり、同時に、自らの積極的な働きかけも必要であることを改めて学んだ。この姿勢こそ、生徒に最も身に付けてもらいたい力であると思った。また、渉外係の業務は分単位で時間に追われるので、「仕事の効率化」が求められていた。「時間を逆算し、いつ何をすべきか考えて行動する」「制限時間はある」「決断しなければならないときがある」という言葉が印象的であった。

③ 融資係での研修から

融資係では、多くの融資案件に立ち合わせていただいた。ここでは法人・個人を問わず、申込みを受けた案件についてさまざまな角度から検討を加え、案件の可否を判断していく。法人のお客さまの場合であれば、ビジネスの現場を自分の目で検証して申請書に反映させることも大事な仕事となる。ただ実務をこなすだけでなく、お客様とのコミュニケーションを多く図り、理解し、相手がどう考えているのか、またどうしたいのかを理解した上で融資を行うことが大切であり、そこには、社会情勢や業界に関する幅広い知識と、冷静な判断力が必要であると感じた。

④ 地域との交流から

日々の営業活動のほかに、地域社会に根ざした銀行として、多くの文化活動やスポーツ活動への協賛や支援を行っている。積極的に地域行事にも参加した（図10）。



図10 地域行事への参加

II 学校教育での活用について

以下は、研修先における研修成果の中から一つ取り上げ、学校教育での活用について具体的に記述したものである。

1 主題(副題)

人間関係形成能力を高める職場体験学習の在り方の提言 －銀行業務の体験を通して－

2 主題設定の理由

人は生きていくために仕事をもち、その仕事を通して生計を立てている。また、仕事を通して社会のため人のためにつくし、またその中で自分の能力を発揮して生きがいを見いだす。しかし最近では、子どもたちが家族の働く姿を直接見たり、家事の手伝いをする機会も少なくなったりして、働くことの大切さや尊さ、苦しみや喜びなどの体験をすることがだんだんと難しくなっている。また近年のフリーター・ニートの増加や早期離職の加速がクローズアップされる中で、若者が学校から社会へどのように、円滑に移行・順応していくかが大きな問題となってきた。その背景には、現代の若者が職場や社会に出る前段階において、自分の能力や適性が分からないことや、将来に対する目標を見失っていることが大きく影響していると考えられる。

置籍校の進路指導は、1学年では、自分自身を知る学習や「身近な人の職業」をインタビューして調べる体験活動などで、自己理解を深めることや様々な職業について理解を深めさせる活動をしている。2学年では、地域で働く人々の話を聞いたり、実際に職場に行き仕事をする「職場体験学習」を実施している。3学年では、上級学校などの1日体験入学で教育内容などの理解を深め、生徒が主体的に進路先を選択できるように指導をしている。

これらの中でも、2学年で行う職場体験学習は、「勤労観、職業観の育成、学ぶことへの意義の理解と学習意欲の向上等様々な教育的効果が期待され、現実に立脚した確かな認識をはぐくむ上で欠かすことのできないもの」(中学校職場体験ガイド・文部科学省)である。この活動を通して、職業や自己の適性についての知識や理解を得られることや、将来の職業選択に必要な資質や能力が身に付くなど、進路指導上の多くの効果が期待できる。そこで、体験活動を充実させるための指導が大切になると考える。

体験活動の事前指導を充実させることにより、生徒の職業に対する視野を広げさせるとともに、目標をはっきりと意識させて体験活動に参加させることができる。また、体験活動後のまとめの段階でも、自分の考えに基づいた振り返りを行うことができる。具体的には、「自己紹介カード」や、マナー応対・職場体験日誌など、指導場面に応じたワークシートやロールプレイングを工夫することにより、生徒一人一人が主体性をもって取り組むことができる。事後指導では、体験の感想のみだけでなく、自分の可能性を探りながら複数の進路計画を立てさせることにより、夢を実現させるための進路や自分を最大限に生かせる進路など、将来について前向きに考えさせたい。また、職場の方々との触れ合いから、生徒自身に地域社会の一員としての自覚をもたせたり、互いに支え合いながら生活していることの気づきを促したい。

生徒たちが充実した職場体験学習を進めるにあたって必要な「心構え・マナー」「コミュニケーション能力」など、社会の一員として自立、活躍できる力を身に付けさせるために必要な基礎となることを、日々の業務を通して自身が学び指導に生かしていきたい。

3 活用のねらい

職場体験学習に至るまでの学習活動や、事業所での体験活動、体験後の学習活動を通して、働くことの意義を理解する場面を、対話や生徒同士のかかわり合いの中に設定することで、集団・組織の中で豊かな人間関係を築きながら、自己の生き方を考える生徒をはぐくむことができる。と考える。

4 活用の内容

(1) 基本的な考え方

職場体験学習は、地域で生活をしている人たちと共に活動することを通して、働く意義や働く人々の思いを知る活動である。その活動のなかで直面する、異年齢・初対面の人との人間関係を築く対人関係能力は、人間関係形成能力の基礎となるものである。

今回の長期社会体験研修において、社会で働く上で「コンプライアンスの重要性」「マナー教育の大切さ」「コミュニケーション能力の大切さ」「チームワーク（協調性）の大切さ」などが重要であることを学んだ。そこで、職場体験学習を価値あるものとするために、事前学習において仕事の内容に関する学習だけでなく、人同士の関わりである『対人マナーや協調性』（①相手の話を正しく聞き取る力②相手の気持ちを感じ取る力 ③返事やマナー ④他者を気遣う行動 ⑤人と関わる力）を意識した指導の取り組みが必要であると考えた（図11）。

生徒がたくさんの人と接することを通して、社会には様々な立場や職場で働く人がいることや、社会生活において多くのきまりや制約があることを実感させたい。また、お互いの立場を理解し、相手や時と場に応じて適切に判断する力が必要だということに気づかせ、そのことを自分の生活に生かそうとする態度を育成したい。

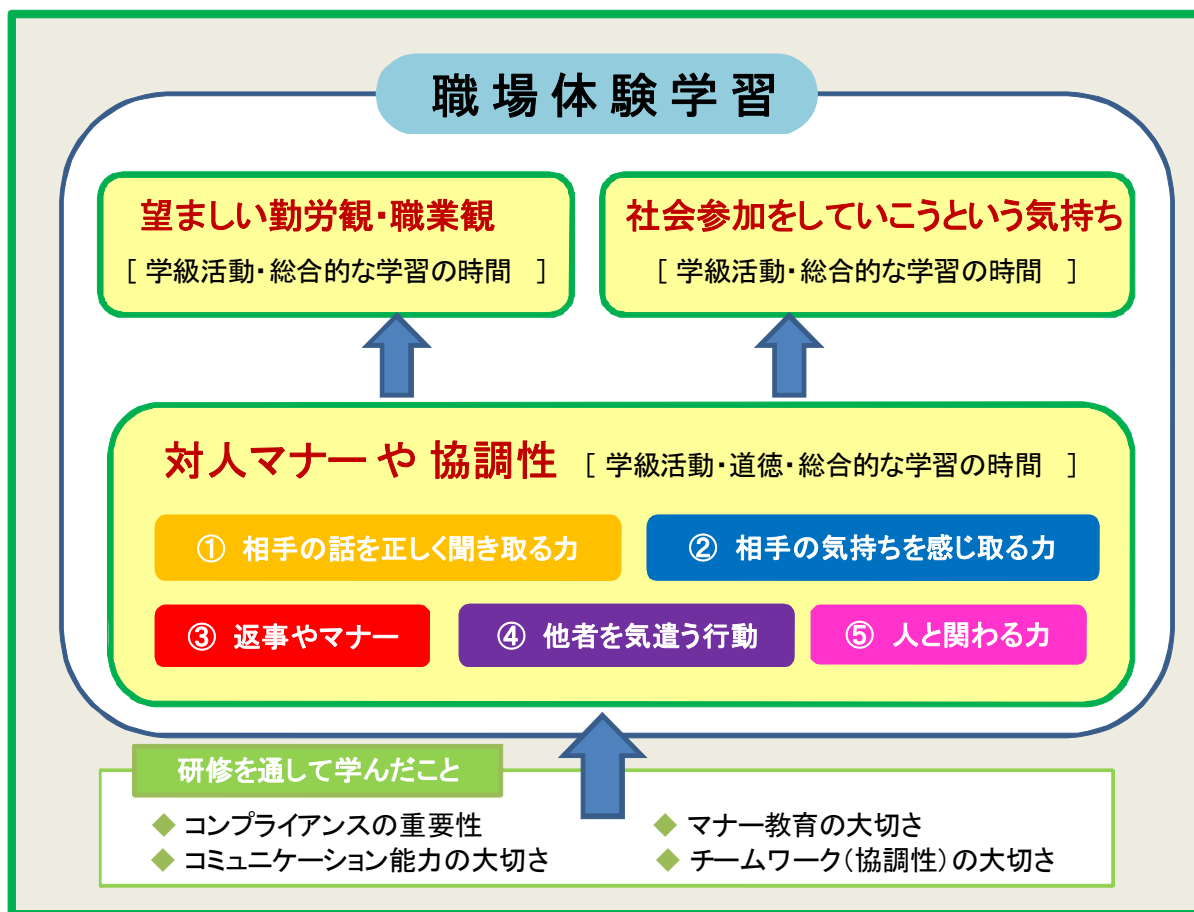


図11 人との関わり合いの指導を中心とした職場体験学習

(2) 計画と方法

対人マナーや協調性を育てるために、学級活動や道徳、総合的な学習の時間における職場体験学習にかかわる指導を工夫する。

自己理解、他者理解、人間関係づくりなどに有効である構成的グループ・エンカウンターを用いて自己理解を深めるエクササイズを用意し、シェアリングで生徒同士のコミュニケーションを円滑にし、新たな自分を発見することで、自分のよさに気づき、自己有用感を高めたい。

生徒たちにとって、知識的な理解を実践でどれだけ生かすことができるかが大切であることから、仲間と思いや考えを共有し、将来に向けて前向きに行動していく態度を育たい。

① 主な授業題材一覧

以下は、第2学年で取り扱う主な題材の授業計画である。

教科・領域 (時間)	題材名	主なねらい	〈キャリア発達にかかわる能力〉 [基礎的・汎用的能力]	図11の対人マ ナーや協調性
学級活動 (1時間)	ピアカウンセリング	・悩みを共有し、共に考えること で最善の道を見つけ、解決 の方法を理解する。	〈人間関係形成能力〉 [人間関係形成・社会形成能力] [自己理解・自己管理能力]	① ② ④
学級活動 (1時間)	アサーション トレーニング	・状況に応じて、短所を長所と してとらえ、自分にも他者にも 配慮した表現方法を身に付け る。	〈人間関係形成能力〉 [人間関係形成・社会形成能力] [自己理解・自己管理能力]	② ④ ⑤
道徳 (1時間)	マナーとモラ ル	・社会の一員としての義務や責 任、常識として求められる言 動について理解する。	〈将来設計能力〉 〈意志決定能力〉 [キャリアプランニング能力] [課題対応能力]	③ ④ ⑤
総合的な 学習の時間 (2時間)	さまざまな生 き方を知る	・地域で活躍している方を講師 に招き、生き方、職業観に触 れる。	〈情報活用能力〉 〈将来設計能力〉 [キャリアプランニング能力]	① ③ ⑤
総合的な 学習の時間 (2時間)	先輩たちの職 場体験学習	・上級生を招き、前年度の職場 体験学習の様子や、教師の長 期社会体験研修での体験談を 聞き、これからの見通しをも つと同時に意欲を高める。	〈人間関係形成能力〉 〈情報活用能力〉 [人間関係形成・社会形成能力] [自己理解・自己管理能力] [キャリアプランニング能力]	① ③ ⑤
総合的な 学習の時間 (1時間)	自己紹介カー ド	・自己紹介カードを基にして友 達同士で模擬面接を行い、表 現力を身に付ける。	〈人間関係形成能力〉 〈情報活用能力〉 [人間関係形成・社会形成能力] [キャリアプランニング能力]	② ③ ⑤
総合的な 学習の時間 (1時間)	事業所への事 前連絡	・事業所への電話のかけ方や、 訪問時の挨拶などについて学 ぶ。	〈人間関係形成能力〉 〈情報活用能力〉 [人間関係形成・社会形成能力] [キャリアプランニング能力]	① ③ ⑤
総合的な 学習の時間 (2時間)	事業所への事 前訪問	・職場を訪問し、挨拶、自己紹 介をする。 ・当日までの準備物や注意事項 について確認する。	〈人間関係形成能力〉 〈情報活用能力〉 [人間関係形成・社会形成能力] [キャリアプランニング能力]	① ③ ⑤
総合的な 学習の時間 (1時間)	こんなときど うする	・活動中に起こりうる事故やア クシデントなど、緊急時の対 応の仕方について考える。	〈意志決定能力〉 [課題対応能力] [キャリアプランニング能力]	② ③ ⑤
総合的な 学習の時間 (18時間)	職場体験活動	・実際に働く体験を通して、働 く人たちの喜びや苦労を実感 し、望ましい職業観・勤労観 を身に付ける。 ・職場の人々とのふれあいを通 してコミュニケーション能力 を高め、社会人としての責任 やマナーなどを身に付ける。 また、地域への理解や愛着を 持つ機会とする。	〈人間関係形成能力〉 〈情報活用能力〉 〈将来設計能力〉 〈意志決定能力〉 [人間関係形成・社会形成能力] [課題対応能力] [自己理解・自己管理能力] [キャリアプランニング能力]	① ② ③ ④ ⑤
総合的な 学習の時間 (1時間)	礼状を書く	・礼状の書き方について理解し お世話になった事業所に感謝 の意を込めて書く。	〈情報活用能力〉 [キャリアプランニング能力]	③ ④
総合的な 学習の時間 (6時間)	職場体験学習 のまとめ ポスターセッ ション	・体験活動で学んだことを整理 させ発信する能力を育てる。 ・発表会を通して、友達の考え や感想を共有し、自分の生活 に生かす。	〈人間関係形成能力〉 〈情報活用能力〉 〈意志決定能力〉 [人間関係形成・社会形成能力] [キャリアプランニング能力]	① ② ③ ④ ⑤

② 授業例(総合的な学習の時間)

ア 題材名 「先輩たちの職場体験学習」 グループディスカッション (2時間)

イ 活動のねらい

教師の長期社会体験研修での業務の様子や、生徒にとって、身近な存在である先輩(上級生)の体験談を聞くことは、これから実施される職場体験活動に向けて刺激を受けるよい機会であると考えられる。そこで、前年度の実際の活動の様子、楽しかったことや大変だったことなど、実際の体験談を聞く「先輩たちの職場体験学習」を設ける。生徒たちには、体験先の選択や心構えなどを考えさせるきっかけとしたい。

ウ キャリア発達に関わる諸能力、基礎的・汎用的能力及び期待される具体的な能力・態度

(人間関係形成能力) [人間関係形成・社会形成能力] [自己理解・自己管理能力]

- ・コミュニケーション能力 — 上級生や仲間との意見交換を通してコミュニケーションを図る。
(情報活用能力) [キャリアプランニング能力]
- ・情報収集・探索能力 — 職業の特色等の情報を収集し、今後の職場体験学習先の参考にする。
- ・職業理解能力 — 職業の特色等の理解を深め、職場体験学習への関心や意欲を高める。

エ 展開

	学習内容と活動	指導の留意点・支援
導 入	1 本時のねらいと流れの説明を聞く。 ・参加する先輩の氏名と体験先の紹介。	・全体に関わる司会(コーディネーター)は教師が務める。
展 開	2 上級生の体験談を聞く。	・上級生は、体験先での出来事を、ロールプレイで再現・演技しながら発表する。
	<p>◆コミュニケーションを中心とした場面設定の例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飲食業 — 接客の様子。「いらっしゃいませ。ありがとうございました。」 ・旅館業 — ロビー受付案内業務。「お風呂はどこですか?」 ・図書館 — 利用者からの質問。「本を探しています。」 ・建設業 — 作業の様子。「道具をもってきて!」 ・販売業 — 接客の様子。「いらっしゃいませ。ありがとうございました。」 <p>◆トラブルの例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時間に遅れた場合 ・品物を壊してしまった場合 ・質問されても、自分では分からない場合 	
	3 教師の企業研修の体験談を聞く。 ・銀行業務の一日の流れ ・営業係の内容(窓口受付案内での様子) ・渉外係の内容(会社訪問での様子) ・融資係の内容(お客様との面談の様子)	・体験先での出来事では、外部からは見えない作業等も発表させ、実際にはそのようなものが多いことを知らせる。 ・事前に、上級生と役割について打合わせをする。 ・発表場面で、分かりにくいところや説明が必要などところがあれば補足する。 ・職種によって、特に注意すべき点や苦勞した点などに注目させる。
4 各業種ごとの話し合い活動を行う。 ・各グループに分かれ、より具体的な質問や、細かな部分まで話し合う。	・活発な情報交換ができる雰囲気をつくるように働きかける。	
ま と め	5 まとめと感想の発表をする。 ・本時の活動の感想を書く。	・本時の活動から、感じたこと、自分なりに考えたことを書かせる。 ・望ましい職業観、勤勞観についてまとめている生徒の意見を取り上げ、他に伝える。

5 まとめ

職場体験学習の充実に向けて、事前学習において生徒の「対人マナーや協調性」を育てるために、自己理解、他者理解、人間関係づくりを中心とした授業計画を作成した。他者とのコミュニケーションの方法は、授業中の活動だけでなく日常生活における対人関係において実践されて、初めて力になる。また、様々な場面において友達と協力して問題を解決しようとする活動や、論理的にまとめたり表現したりするなどの活動を、職場体験学習の中で生かせるように行っていく必要がある。

生徒が授業を通して身に付けたスキルを生かし、実際の職場で充実した活動を進めるためには、事前に学校と各事業所との間で連携を密にとっていくことが大切である。「職場体験学習のねらい」「業務内容及びスケジュール」「受入れ生徒の情報」などを、可能な限り学校と事業所が情報を共有することが必要であると考え。また、教師が体験活動期間中に事業所を巡回し、お世話になっている担当者から生徒の様子を聞いたり、生徒の活動する姿を見て適時声がけしたりすることなども必要である。体験学習後では、事業所との話し合いの中で、実施した感想や要望をもとに、地域と連携した職場体験学習となるように、より充実を図るようにする。

職場体験学習は、キャリア教育の一つの取組にすぎない。今後は、継続的なキャリア教育として、発達段階に応じた指導を心がけながら、職場体験学習で得た経験を学校生活に生かす工夫や、将来の生き方を見据えた進路指導の在り方を探っていきたい。

また、キャリア教育の推進には、「キャリア教育の視点」に立った授業の実践が不可欠である。学年の進行に合わせて「キャリア発達にかかわる諸能力」「基礎的・汎用的能力」を計画的に、各教科・道徳・特別活動・総合的な学習の時間での関連付けをし、実践していきたい。

<参考文献>

- ・野村 正樹 著 『驚くほど「話す力」がつく本』 東洋経済新報社（2001）
- ・相川 充 編集 『実践 ソーシャルスキル教育 中学校』 図書文化社（2006）
- ・松井 賢二 編著 『中学校3年間のキャリア教育・進路指導』 東洋館出版社（2007）
- ・（財）日本進路指導協会 監修
『新しい時代の生徒を育てる中学校キャリア教育』 実業之日本社（2007）
- ・高橋書店編集部 編 『図解ビジネスマナー』 高橋書店（2010）