

群 教 七	E04 - 06
	平23.244集

平成23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 原田 諭

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

前橋市元総社町に本社（図1）をもつ株式会社群馬銀行は、昭和7年に設立され、2012年に創立80周年を迎える。店舗は県内105、県外43合計148店舗を展開し、3,265人の従業員が業務に携わっている。

現在、2010年4月から2013年3月までの3年間の計画期間とする『2010年 中期経営計画「クオリティバンクへの更なる挑戦」～新たな成長に向けた礎の構築～（Q-up80）』を推進している。「一味違うサービス」を提供し、お客さまに選んでいただける銀行をめざしており、この企業像を実現するための基本方針として、「営業力の強化」「人材の育成と活性化」「経営体質の強化」を掲げている。



図1 群馬銀行本店

(2) 主な研修内容

① 群馬銀行研修所での研修(図2)

ア 新入行員研修

I【4月6日～8日】II【4月26日～28日】III【6月1日～3日】

- ・電話対応、来客対応マナー実習
- ・係別事務基礎講義
- ・リーダー講義（銀行事務の基本、伝票について）（図3）
- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 入社5年目前後の行員がリーダーとなり、新入行員に 銀行の業務について指導を行う |
|--|
- ・銀行業務の基礎基本について
- ・情報セキュリティについて
- ・人権について
- ・コンプライアンスについて
- ・情報交換会
- ・メンタルヘルスについて
- ・札勘定、計算テスト
- ・認知症サポーター養成講座
- ・外部講師における「コミュニケーション」研修



図2 群馬銀行研修所

イ 配属前研修【4月18日】

- ・群馬銀行の説明
- ・サービス規律の確認
- ・コンプライアンスの説明
- ・人権について
- ・群馬銀行の事務規定についての説明

ウ 総合職1年目研修 I【6月27・28日】II【7月25・26日】

- ・財務会計入門、財務分析入門（講義と実習）、事例研究（図4）

エ 中堅行員研修【8月2日】

- ・中堅行員への期待と役割について
- ・先輩体験談
- ・コンプライアンスについて再確認と実践
- ・人権同和研修
- ・自分自身を認識するためのグループワーク

オ 新任係長・主任研修【6月7・8日】

- ・係長、主任への期待と役割について
- ・外部講師における「パラダイムシフト」研修
- ・コンプライアンスについて再確認と実践
- ・群馬銀行の現状について



図3 リーダー講義の様子



図4 事例研究

カ 新任代理研修【7月8日】(図5)

- ・代理への期待と役割について
- ・コンプライアンスについて再確認と実践
- ・群馬銀行の現状について

キ 新任次・課長研修【7月5日】

- ・外部講師における「コーチング」研修

ク 渉外初任者研修【10月21日】

- ・外部講師における「アプローチ、ニーズ発掘の方法」についての講義やロールプレイング

ケ 融資基礎研修Ⅱ【2月15日】

- ・確定申告と年末調整についての講義

② 群馬銀行渋川支店(図6)での研修

ア お客さまご案内係【4月19日～6月17日】

- ・ATM操作の案内
- ・振り込み詐欺防止啓発活動
- ・お客さまの誘導、案内
- ・貸金庫利用者の受付や案内

イ 預かり金融資産係【6月20日～10月7日】

- ・伝票や配布物の整理

ウ 融資係【10月11日～12月30日】

- ・伝票起票や書類作成の補佐

エ 渉外係【1月4日～3月22日】

- ・取引先への帯同訪問
- ・商品説明への同行

オ 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の読み合わせ
- ・業務に関する勉強会
- ・人権、マナーアップに関するDVDの視聴



図5 新任代理研修



図6 群馬銀行渋川支店

2 研修成果

(1) 群馬銀行研修所における研修より

新入行員研修だけでなく、各階層の新任研修に多く参加させていただいた。これらの研修の中で印象に残っている言葉は、「コンプライアンス」である。階層別の研修には必ず「コンプライアンス」についての講義が設定されていた。

コンプライアンスの重要性は、誰もが認識するところである。社会的信用を維持・発展させ、公共性の社会的使命を全うするため、全職員が日々の業務の中で実践している。また、アンテナを高くし自己研鑽を図っていくことも必要である。行員同士で相互チェックを行うことで法令などの違反を未然に防ぐこともできる。コンプライアンスの励行ができない企業は、倒産という最悪の事態になることも考えられる。コンプライアンスを学んできた中で改めて確認ができたことは、困ったことがあったりミスをしたら、すぐに上司に報告・連絡・相談することである。「何でも報告」の姿勢と習慣を身に付け、一人で抱え込まないようにすることである。

各新任研修においては、次へのステップが常に意識されており、向上心をもって業務に取り組むことができる研修内容が設定されている。また、管理職に対する研修では、部下や後輩育成のためのスキル研修が組み込まれている。自分が置かれている立場を理解するためにも有効な研修であり、自分自身のレベルアップはもちろん後輩のスキルアップを図ることにもつながり、効果的な研修である。参考になることが多く、さらに詳しく勉強したくなる研修内容であった。

これらの研修からもっと積極的に後輩教員を育成するために関わっていかねばいけないと感じた。そして、そのためにも後輩教員を指導するスキルを身に付けることは大変重要なことである。中堅として能動的に行動をとり、学年や分掌を牽引していかねばと思った。

企業にとってコンプライアンスと人材育成は、これから発展していく上で重要な課題であることを学び、実感すると同時に、学校組織も活性化していく必要性を強く感じる事ができた。

(2) 群馬銀行渋川支店における研修より

情報管理の徹底に関しては、学校現場でも実践していかなければならないことである。顧客情報等の守秘義務はもちろん、行内ルールの遵守が大変重要になってくる。具体的には、お客さまへの書類返却におけるルールの遵守、書類や通帳などの誤返却防止、為替の未送信誤送信の防止などになる。これらに関しては、朝のミーティング時に毎日確認し唱和をしている。帰りのミーティング時では次長が機の施錠確認などの情報管理の徹底を図っていた。このように、何重ものチェック体制で情報管理の徹底を図っている。学校においても個人情報扱っている意識をもっと強くもつ必要がある。

組織のチームワークの大切さも再確認することができた。仕事は一人で完結できるものではなく、チームとして成し遂げるものである。分からないことを聞くことができる職場の雰囲気作りが重要になってくる。お客さまに対して、感謝の気持ちをもって接していく必要があり、態度や言葉で表現していくことが大切である。これらを実行することで、相手の立場になって行動を考えることができるようになり、信頼・信用される企業や人間になっていくと感じた。

このように、信頼される企業・信頼される人間になるため、日々努力を継続していくことが大切である。学校現場でも同様である。一人で教育を実践していくことはできない。教員が共通理解のもと、力を集結させて取り組んでいくことで、よりよい生徒の育成が図れると考える。

企業にとって情報管理の徹底とチームワークの大切さが、企業の信頼性には欠くことができない要素であることが分かった。

① お客さまご案内係での研修から

あいさつは、明るい笑顔で「いらっしゃいませ」、感謝の気持ちを込めて「ありがとうございました」を心掛けた。「語先後礼」（言葉を言ってからお辞儀をする）にも意欲的に取り組んだ。なかなか難しく言葉と動作が一緒になってしまいがちであった。マナーの重要性を学び、普段から注意をするようにしたい。

また、話をするときの目線の高さを意識して話をしたり聞いたりできるようになった。目線を同じ高さにすることで、お客さまとの距離が近くなり、話しやすくなる感じた。何事にも感謝の気持ちをもって接することの大切さ、それを表現することの難しさを体験することができた。お客さまの立場に立ち、誠意をもって親切、丁寧に接することが大切である。

学校現場において、時には目線を同じ高さにして生徒に接していくことで、児童生徒の新たな一面を発見でき信頼関係を築き上げることができるのではないかと考える。

② 預かり金融資産係での研修から

銀行業務の現場で、お客さまに商品を分かってもらうためには「聞き上手」になることが必要であると実感した。商品の内容をお客さまに理解していただくためには、いろいろな会話のやりとりの中から、お客さまの興味・関心があることを探り出す。相づちを打ちながら、お客さまの声に耳を傾け、お客さまのニーズを的確に把握して対応することである。つまり、「聞き上手」になることである。

教員においても、保護者と信頼関係を築き上げていく過程において、必要なスキルである。そのためにも、まずはしっかりと話を聞くこと、つまり「聞き上手」になることが重要になってくると思った。

③ 融資係での研修から

スケジュール管理の必要性を学んだ。仕事をするときは優先順位をつけ、段取りをつけて行うことが大切である。必ず先を見通して計画を組み立てることで、仕事を業務時間内に効率よく行うことができる。またミスを少なくするために、指示されたことはメモにとることを身に付けることができた。

これらのことは、学校現場に戻ってすぐに実行できることであるので、習慣付けていきたい。

④ 渉外係での研修から

渉外係でも「聞き上手」になることが必要不可欠であった。何気ない会話の中から顧客ニーズを

探り、現状を把握し、お客さまのためになる提案をしていかなければならない。そのためにも実際に何度も出向いて情報収集を的確に行う必要がある。また、企業の経営者などから、今現在の状況について生の声を聞くことができ、とても興味深いものがあった。

直接業務とは関係ないが、学校や教員に対する率直なご意見を多数いただき、改善すべき点も明確になった。また、温かい励ましも多くいただき、期待に応えられるよう努力をしていきたいと強く思った。

⑤ 係ミーティングでの勉強会から

勉強会は、新しくなったところや変更になったところ、通達で送られてきた事柄などを行員が共通理解を図るために実施している。短時間ではあるが、上司を中心に全員で確認することは大切であると感じた。難しい文面や分かりづらい箇所は、上司が分かりやすく説明を加えてくれる。徹底を図るために、未実施者に対しては個別対応をしていた。上司の負担は大きいかもしれないが、共通理解を図るためにはとても有意義なシステムである。

教員にとっても、チームとして共通理解を図ることは大変重要である。学年・学級経営や保護者への対応において共通理解して取り組んでいくことは、必要不可欠なことである。是非学校でも取り入れていきたい活動である。

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 研修主題

保護者とのよりよい関係をつくるための取組 — 銀行業務での体験を通して —

2 研修主題設定の理由

社会の急激な変化や価値観の多様化により、学校に対する保護者や地域住民からの意見や要望も多様化している。多くの教育委員会においても、保護者の実例を把握し、保護者の要望に対する対応マニュアルの作成をするなどの対策をとっている。群馬県においても、平成21年に総合教育センターで『トラブル防止マニュアル ～保護者の信頼を得るために～』が作成されている。

保護者の要求の中には、学校教育にとってプラスとなる重要な指摘も多くあり、その指摘をうまく取り入れていけば、子どもたちがよりよい学校生活を送ることができる。また、子どもたちをより深く多面的に理解するには保護者からの情報が必要であり、子どもたちを指導・支援するためにも保護者の理解と協力が不可欠である。「子どもの健やかな成長」という共通の願いを実現していくためには、教職員と保護者が協力してしていくことが大切である。しかし、多くの教職員は仕事の多忙化や複雑化、人間関係の難しさなどゆとりのない状況にある。また、保護者も相談したり意見したりすると「迷惑と思われては」と相談を躊躇してしまう可能性もある。こうした状況は、保護者と教職員双方の信頼関係を崩すばかりか、コミュニケーション不足で相互の理解の不十分さや誤解を招きかねない。そして、学校側の初期対応への不満から大きな問題へと発展していつてしまう場合が多くなることも考えられるので、学校側の初期対応が非常に重要である。学校における初期対応を適切に行い、問題を未然に防ぐための教職員の対応能力の向上や早期解決に向けた組織としての対応力の強化を図ることが必要であると考えます。

群馬銀行で体験し学んできたことは、「コンプライアンスの重要性」、「人材育成の重要性」、「情報管理の徹底」、「チームワークの大切さ」、そして「自分自身が群馬銀行の代表であることという自覚」、「お客さまに感謝の気持ちを表すこと」、「聞き上手になること」などである。これらはすべて、教職員が保護者に対して応対する上で必要な要素である。企業がお客さまに対して信頼を築き、取り引きをするのと同様に、教職員も保護者に対して信頼を築き学校教育に対して理解してもらうことは、

大切なことであり最重要課題であると考え。そのためにも教職員が共通理解を図り、保護者に対して接していくことが必要であると考え。

多種多様な要望の対応に苦慮している学校の現状において、保護者との信頼関係を築くにはどのようにしたらよいのかについて、群馬銀行における銀行業務で学び・実践してきたお客さまとのかわりを通して学んだことを踏まえて提案したいと思う。

3 活用の内容

(1) 基本的な考え方

① 保護者とのよりよい関係

「子どもの健やかな成長」を実現していくために、教職員は保護者と良好なパートナーシップを結びながら信頼関係を築いていくことが大切である。この共通の目標に向かって協力していく姿が理想的な関係である。このことによって学校経営や学級経営においても、保護者がよき理解者・協力者として大変心強い存在になっていく。教職員が子どもたちへの深い愛情をもって日々努力する姿を見て、保護者は教職員に対して理解と信頼を深めていくと考える。そのためにも、教職員の側で日頃から自由に話せる雰囲気づくりや場の設定をしなければならない。

② 企業における接客

「お客さま第一」の精神で対応をしている。より多くのお客さまに選んでいただくために「相手の立場に立った思いやりのある心」で接している。学校における対応でも同様なことが重要である。

(2)活用の方法

① 保護者とコミュニケーションをとるための場

保護者とコミュニケーションをとることができる機会は、「家庭訪問」「三者面談」「授業参観」などが考えられる。その多くが学校行事やイベントにかかわる機会のことが多く、年間に何度もあるわけでもなく、一対一で話すという状況も成立しにくい環境にある。以上のことから、一対一での話ができ、機会が多いと想定される電話連絡におけるチェックリストの活用を取り上げる。

② コミュニケーションチェックリストの活用方法

電話をかける場面では、電話をかける前にチェックリストでポイントを確認し、そして電話で対応しながら実行できているかチェックしていく。また、電話がかかってきた場合でもチェックリストを見ながら対応していく。

群馬銀行での研修で教えていただいた対応のポイントは、「親切・丁寧に対応する」「熱意のある対応をする」「親しみのある明るい対応をする」「相手を差別しない対応をする」ことである。また、電話の特性として挙げられることは、一つ目として「相手の姿が見えない」ことである。声と言葉だけのコミュニケーションになり、気持ちが伝わりにくいことが多い。二つ目は、「一方的になりがち」なことである。注意して話をしていかないと深まりのない会話になってしまう。以上のことから、電話連絡において、効率的に要領よく正確に行うためのチェックリスト（図7）を作成した。

ア 話し方チェックポイント(図7ーア)

a 最初のイメージが大切

学校に電話をかけている保護者は、最初に電話に出た人の対応の仕方ですべてを判断する。見えていなくても話し手側の態度は、不思議と伝わるものである。正しい姿勢と正しい言葉遣いでさわやかに、そして丁寧に対応することがポイントとなる。最初に電話に出た人の一言一言が重要な意味をもち、学校の信頼・信用の構築に結びついていくのである。電話に出たら学校を代表して対応しているということを忘れてはいけない。

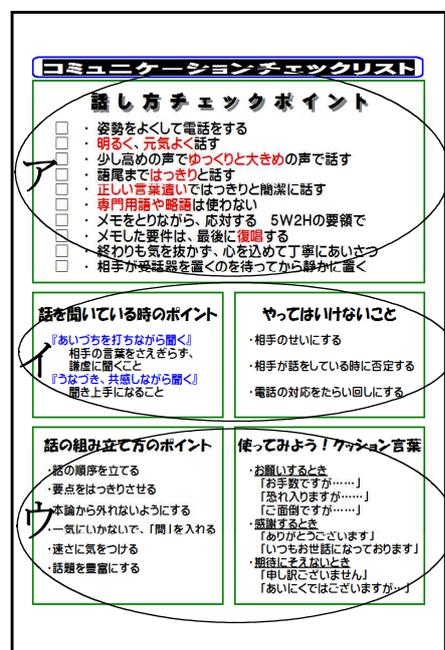


図7 コミュニケーションチェックリスト

b 正しい言葉遣いで聞き取りやすさが大切

電話における会話の中で早口になってしまうと聞き取りにくく聞き違いが多くなり、関係がこじれてしまう恐れも出てくる。正確にしっかりと伝えるためには、ゆっくりと大きな声で話す必要がある。復唱するのも対策の一つである。また、文章の最後の部分で意味が異なるので、語尾まではっきりと話すことが重要である。語尾をあいまいにすると、一番伝えなければいけない部分がしっかりと伝わらなくなってしまう。そして、無意識のうちに専門用語や略語を使って話をしてしまうことには注意が必要である。保護者に分かるように説明することが説明責任を果たすことになる。理解できる分かりやすい言葉に置き換えて、話をすることが大切になる。さらに、相手の立場や心情を理解した思いやりのある言葉を選び、伝えることが求められる。

c 四つのキーワードが大切

対応におけるキーワードは、「誠意・誠実」、「迅速」、「報告・連絡・相談」、「感謝」である。「誠意・誠実」とは、話を最後までしっかりと丁寧に聞く、話に共感しながら聞くことである。特に、こちら側に非があった場合などは申し訳ないという気持ちを言葉と態度で表現することである。「迅速」とは、先送りにすることなく対応することである。「報告・連絡・相談」とは、必ず管理職等に報告し相談をして対応を考えることである。あいまいな態度や言動をとったり即答してしまったりするのは、好ましくない。そして、最後には「感謝」の気持ちを表すことである。貴重な意見をいただいたことへのお礼やねぎらいの言葉を伝えるとともに、今後とも忌憚なく意見をお願いしたいことを伝えることが大切である。

イ 保護者からの話を聞いているときのポイント(前頁図7-イ)

「聞き上手」になることが大切である。一つ目は「相づちを打ちながら聞く」ことである。相手の言葉をできる限り遮らず、相づちを打ちながら謙虚に聞くことである。二つ目は、「うなづき、共感しながら聞く」ことである。苦情を言ってくる場面では、相手はただ文句を言いたいだけではない。自分の意見や苦情をきちんと聞いてくれることを求めている。間違っても相手の話を遮ったり、否定したりしてはいけない。最後までしっかりと聞くことが重要なのである。

ウ 話の組み立て方のポイント、クッション言葉(前頁図7-ウ)

電話をする際には、話の組み立てを考えてメモにして臨むことである。そうすることで、会話がスムーズに展開していく。

もうひとつ会話がスムーズになる方法として、「クッション言葉」がある。クッション言葉が会話の中に入ってくると、相手にやわらかく伝わる。例えば、クッション言葉を使うと図8のようにやわらかい表現になる。

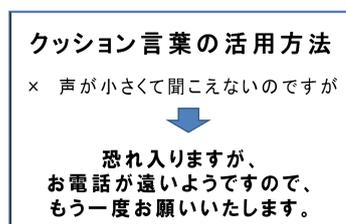


図8 クッション言葉活用方法

III まとめ

1 株式会社群馬銀行における研修について

「コンプライアンスの重要性」や「情報管理の徹底」など、企業で重点的に推進していることを、実際に体験することができた。そして、ビジネスマナーや礼儀を改めて学ぶことができた。また、何事にも感謝の気持ちをもって行動することの大切さを実感することができた。

2 学校教育での活用について

聞き上手になることの大切さを実感することができ、応対の一つ一つが学校に対する信頼・信用を高めていくことにつながると感じた。この体験を生かして保護者とのよりよい関係を築いていきたい。

<参考文献>

- ・山崎 一 著 『プロがこっそり教える完全「クレーム対応」の技術』 すばる舎リングージ(2007)
(担当指導主事 根岸 卓)