

勉強会と個別の指導を組み合わせ 「着眼点」の浸透へ

信用金庫

令和5年度の取組内容

当金庫では、経営支援の具体化を目指した支援力の育成に力を入れているところ、理事長から「業種別支援の着眼点」を、若手をはじめ全職員向けに研修するとよいのではないかと投げかけがあったことをきっかけに、研修（計画）に取り入れることとした。

渉外担当者研修では、実際に、決算書を使い全業種共通編で示されている定量面がどのように推移しているのかをイメージしてもらい、その後、各業種別にフィードバック研修を実施した。さらに、若手職員を対象に、本人のレベルに合わせたマンツーマン1日研修を実施した。このように各種研修プログラムに「着眼点」を取り入れ、若手職員の対話力と企業の分析力をより高め、お客様に納得していただける経営支援の具体化を目指し取組を行った。

令和5年度からの進展内容

昨年度に引き続きマンツーマン研修を行うとともに、追加3業種の勉強会や営業店職員の個別指導を行った。



担当者ヒトコトコメント

業種特性に応じた企業分析・支援が重要。「着眼点」を研修受講生から営業店に波及させていきたい。

令和6年度の新たな取組内容

主に若手職員を対象に、追加された3業種（製造業・サービス業・医療業）の勉強会を開催した。

「着眼点」の内容を若手職員にわかりやすいように、公表資料に加えて、「そもそも在庫とは何か」、「事業者の業務フローの中でどういった点がヒアリングのポイントか」などを追加するとともに、講師自身の経験を織り交ぜた講義とした。

その背景には、事業者の事業性評価シートをチェックしている中で、「業務フロー」の理解がおざなりになっていると感じ、表面上ではなく、事業者本来の強みを聞き取る力を身に付けてほしいという思いがあった。

また、営業店職員の経営支援の具体化を図るため、当金庫エリア内の基幹産業である製造業に軸足を置きつつ、所属営業店の担当エリアの特性に合わせた業種、例えば工業団地エリアの店舗であれば製造業、駅前など飲食店が多く立ち並ぶエリアでは飲食業、その他介護施設やサービス業が集積するエリアではサービス業を中心に焦点をあて、1日かけて個別の指導を行った。

今後の取組み（活用）について

個別の指導は、本年度も継続して実施することを予定している。企業訪問で活用している事業性評価シートのブラッシュアップや、職員同士による解決策の意見交換など、より踏み込んだ内容を計画している。

これらをきっかけに営業店職員が、事業の理解が不足しているところに気づき、次の対話でより深い質問にいかにできるようにしていきたい。



「着眼点」活用の “新”ポイント

01

若手職員に理解を促す資料を活用した勉強会の実施

「着眼点」の資料に加え、若手職員がより理解しやすいような資料や講師自身の経験を織り交ぜた勉強会を実施。

02

勉強会と個別の指導を組み合わせた「着眼点」の浸透

勉強会と合わせて個別の指導を実施することにより、「着眼点」のより深い理解につながり、金庫内の浸透につながっている。

03

担当エリアに合わせた個別の指導

実務で「着眼点」を活かせるように、所属営業店の担当エリアの特性に合わせた業種に焦点をあてた個別の指導を実施。

若手職員の育成 「着眼点」を職員育成プログラムで活用中

取組みの背景と実施内容

当金庫では、若手職員の育成に力を入れているところ、理事長から「業種別支援の着眼点」を、若手をはじめ全職員向けに研修するとよいのではいかと投げかけがあったことがきっかけとなり研修計画に取り入れることとした。7月には渉外担当者を対象とした2時間ほどの集合研修会を、事前に「着眼点」の読み上げ動画を視聴してもらった上で実施した。

柏崎市の中心部には多くの飲食店があり、実際に伴走支援型融資の利用先の多くが飲食業であったことから、まずは「着眼点」のうち共通編と飲食業の2つに焦点を当てた。座学だけではなく面白くないものになってしまいがちのため、当日、各支店は、飲食店の財務分析表や事業性評価シートを持参し、共通編の中で示されているように定量面がどのように推移しているのかなどを、実際の決算資料等をみてイメージをつかんでもらえるようにした。

その後、「着眼点」の他の業種の内容についても渉外担当に伝えるために、フィードバック研修という形で、1時間程度5回の研修を希望制で実施しており、現在までに延べ63名の参加があった。



「着眼点」を活用した研修の様子。個々の理解度を測り、それぞれのレベルに合わせた指導を実施。

マンツーマン研修

前に紹介した研修会とは別に、主任以下の若手職員対象のプログラムとしてマンツーマン研修も実施しており、丸1日を使った指導において、「着眼点」を活用している。初級レベルの職員もいるため、まずは基礎的な財務指標に対する理解度を確認テストによって測り、職員ごとのレベルに合わせた指導を行っている。「着眼点」を用いながら、前半は定量分析をしっかりと行い、後半は知的財産権など様々な知識・ノウハウを含め定性面での指導を行う形が多くなっている。

今後の取組

今後はOJT形式で、「着眼点」を利用したヒアリングポイントを事前に作成して若手職員と同行していきたいと考えている。

信用金庫は、昔からお客様とFace to Faceで向き合う対話のスタイルは得意としてきているところであり、若手職員を含めたきめ細かな事業者支援の実践は信用金庫としての生産性アップにもつながると考えている。

「着眼点」をもとにこれまで以上に傾聴を大切にされた対話と企業の分析力を高め、最終的にお客様に心から納得していただけるような支援を具体化していきたい。



担当者ヒトコトコメント

事業者との「対話と傾聴」には同じ目線に立つことが大切！若手職員に「業種別支援の着眼点」を活用して伝えていきます。

「着眼点」 活用のポイント

01

若手職員の育成に積極活用

若手職員の育成に注力して取り組み、渉外担当者研修やフィードバック研修、マンツーマン研修といった各種研修プログラムにおいて、「着眼点」の内容を取り入れている。

02

信用金庫としての対話の具体化

信用金庫が得意としてきた対話力と企業の分析力を「着眼点」により高め、お客様に納得していただけるような経営支援の具体化を目指している。

03

役員による後押し

理事長自ら、「着眼点」を活用した若手育成について組織内に問題提起・コミュニケーションを図り、研修プログラムを具体化させるなど、役員が人材育成や事業者支援の取組みを後押ししている。