

「温度感のある」事例を盛り込んだ人事研修の実施

令和5年度の取組内容

当金庫では、地域経済を下支えするためには、事業者支援をより一層進めることが重要であると、職員に広く伝えてきた。そして、事業者支援能力の向上に資する知識の習得について、本業支援事例などの情報発信をしてきた。しかしながら、十分な知識を定着させることは難しかった。その折、「業種別支援の着眼点」のセミナーに参加し、当金庫における事業者支援の定着にも活用できるのではないかと考えた。

まず、法人担当の若手職員を集め、外部講師によるセミナーを開講、セミナーでは講師の実体験をもとにした“中小企業の現実”などが語られ、現場を感じられる講義となった。受講者が、そのセミナーでの学びを各店舗にフィードバックする勉強会を実施することで、金庫内への普及を図ってきた。

令和5年度からの進展内容

信用金庫として、地元企業の成長を支援していくため、事業者支援の取組みを継続的に進めていく必要がある。そして、職員の支援能力の向上については、令和6年度より当金庫の人事研修カリキュラムに、新たに「着眼点」を取り入れることとした。



担当者ヒトコトコメント

「着眼点」の取組みが若手にとって大きな一歩に繋がっている。今後も継続的に繰り返し取組むことで職員の事業者支援能力の向上を目指します！

令和6年度の新たな取組内容

令和6年度は、入庫5年目から10年目の職員を対象に、当金庫が取り組んできた支援事例を使い研修を実施した。講師（本部職員）が支援業務において、成功や失敗などの実際に感じた「温度感のある事例」とし、参加者に興味を持ってもらえるようにした。例えば、「運送会社の5S活動への取組みでは、①職場環境の改善につながっただけでなく、②運転手が丁寧な業務を心掛けるようになったことから、③安全運転への意識が高まり、副次的な効果として事故の減少や修繕費の削減などにつながった事例」や「業績が低迷する飲食店の店舗面積や配置人数等を確認したところ、適切な配分でなかったこと等、具体的なアドバイスができた事例」を紹介した。

フォローアップとして、受講生が事業者訪問をする際には、本部職員が同行する活動を実施し、対話のアドバイスや訪問後のミーティングにより、具体的な支援に繋がるようサポートしている。

受講生からは「これまで取引先と雑談や融資商品の話しかできなかったが、本研修を通じて会話が弾むようになり、取引先の事業に関する話ができるようになった」との声が聞かれるなど、取引先事業に対する興味が増したのではないかと考えている。

これまでは事業者の「課題」を聞くことに留まることが多かったが、事業者との会話のポイントを知ること、「課題解決策の提案」に結びつけられるケースも増えており、取引先の事業に関する深い理解が進んでいることを感じている。

若手職員が「着眼点」を活用することで、これまで事業や経営に踏み込めなかった状況（ゼロ）から、踏み込める状況（イチ）へ、大きな一歩を踏み出せていると思う。



今後の取組み（活用）について

人事研修カリキュラムによる継続的な研修実施に加え、業種が追加された際には、勉強会を開催するなど、人材育成の観点からも「着眼点」の活用と定着に向けた取組みを進めたい。



「着眼点」活用の “新”ポイント

01

「温度感のある」事例を使った研修の実施

「着眼点」をきっかけにした事業者支援の実例を用いることで、若手職員が興味を持って聞ける研修を実施。

02

本部職員との同行訪問により「着眼点」を体験

受講生による定期的な事業者訪問の活動に加え、本部職員による同行訪問で「着眼点」を活用した会話を実演し、職員の経験値を上げる。

03

定着に向けた継続的な研修・勉強会の実施

人事研修カリキュラムに「着眼点」を新たに組み入れ、継続的な研修にて支援能力の基礎的な能力向上を図る。

「着眼点」を本業支援の教科書に 実体験・知見を盛り込んで5業種を研修化

取組みの背景

当金庫では、以前より本部専担部署の職員が、営業店の職員と共に積極的に取引企業を訪問し、事業者支援に取り組む活動を続けている。同部署としては、事業者支援の大切さを金庫内職員にさらに広く伝えるべく、これまで、中小企業診断士の資格を有す職員や事業者支援の知識が深い職員が、OJTや専門書を用いて情報発信を行ってきたが、期待するような事業者支援知識の定着には至っていなかった。

そのような中、昨年の「業種別支援の着眼点」の公表を知り、職員が同「着眼点」に関する外部セミナーに参加した。セミナーでは、講師の実体験をもとにした事業者支援における生の声や中小企業経営の現実が語られ、強い衝撃を受け、当金庫における事業者支援の定着に活用できるとの考えを抱いた。

若手職員向けセミナーを開講

これをきっかけに、当金庫内でも上記の講師を招き、主に若手職員を対象として、同様に「着眼点」の内容を体感してもらうセミナーを開講する流れとなった。

各営業店から1名ずつが参加し、参加者からの満足度は非常に高い結果となった。また、当金庫ではセミナー受講後に講義の内容を店舗職員へ展開する取組があり、今回のセミナー後にも、各店舗で「着眼点」セミナーの内容についての講習が行われた。

これまで、本部専担部署には、各営業店から事業者に対する支援についての相談が寄せられていたところ、今年度は、半期で1,000件ほどと多くの相談がきており、「着眼点」セミナーを受けた効果も現れているのではないかと感じている。

オリジナルのテキストによる継続的な研修化

当金庫内の「着眼点」セミナーの参加者からは、こうした機会を継続して作ってほしいとの声が多く挙がっている。そこで、2024年度から、人事研修制度内の目玉として「着眼点」をテーマに組み込むこととした。

以前から事業者支援のカリキュラムは充実させているが、「着眼点」はその中の柱として年度初期にラインナップし、階層としては若手職員向けを中心に実施を予定している。昔は日々の事業者とのコミュニケーションの中で対話や支援のコツを自然と身に付けることができたが、現在は金融機関の業務も多岐にわたり、各事業者と深く関わる経験が少なくなってきたため、早い段階で、知識と理論に加え、事業者支援の疑似体験をしてもらえるような研修の場は効果的と考えている。

研修内容は、「着眼点」を活用し、本部専担部署の職員が、事業者支援における成功例や失敗談を含む実体験やリアルな実情、当金庫の考えを織り交ぜてオリジナルのテキストを作成する。1日かけて全業種共通及び5業種についてじっくりと理解を深めてもらえるようなものとする。そこから参加者が各自で興味を持った業種等を担当したときに、有効な対話の実践とより深い理解へと繋がるように取り組んでいく。

「着眼点」を組み込んだ来年度の若手向け研修資料を作成中。



担当者ヒトコトコメント

「着眼点」を基に、リアルな実体験を織り交ぜた研修を実施することで、当金庫の事業者支援が一步前に進むことを目指しています！



「着眼点」 活用のポイント

01

若手職員向け研修の資料として活用

若手職員が、事業者支援の理論を学び、疑似体験できるような機会を提供。

セミナー受講者は各店舗で講習を実施し、庫内浸透を図る。

02

研修制度への組み込み

年度毎の人事研修において、本業支援にかかるカリキュラムに「着眼点」を採用。

03

知見を織り交ぜたオリジナルのテキストづくり

「着眼点」に、これまでの経験談などを織り交ぜ、オリジナルの研修テキストを作成・使用。