

若手行員向けに現場を意識したオリジナルロールプレイング動画の作成

取組の背景と実施内容

厳しい経済環境の中、事業者支援の重要性が増しているが、当行では業務の多様化や行員の減少等により、事業者支援のための十分な時間を確保することが難しくなっていた。「着眼点」は、わかりやすい言葉や図表等の表現により頭に入りやすいことに加え、事業者支援の「初動」や基礎的な理解に軸足が置かれている。そのため若手行員が、業界の特徴や取引先の実態を効率的に把握し、事業性評価の入口である業種理解を進められることに加え、取引先の経営改善や更なる成長への支援に向かう出発点としてのOJTツールに活用できると考えた。そこで、若手行員向けに業務に即した経営者ヒアリングのロールプレイング動画を作成し、勉強会資料に取り入れた。

ロールプレイングを用いた勉強会の実施

【オンライン勉強会】

令和5年6月に若手行員を対象としたオンライン形式の勉強会を実施。理解を深めるため「着眼点」の講義に加えて、ロールプレイング動画を取り入れて具体的な実務における活用方法を紹介した。

ロールプレイング動画は、ビジネスモデルがシンプルな卸売業を題材とした。行員役が決算資料を確認し、棚卸資産の回転日数を対話の切り口にしたところ、経営者役からは「取引先への幅広いニーズに対応するために、多品種の在庫を保有している」という特徴と、「そのために資金が一時的に不足する」という課題を聞き出し、融資の提案につなげるシナリオとした。

【対面形式の勉強会】

令和6年6月に、3～8年目の若手営業担当30名程度を対象にロールプレイングを取り入れた勉強会を対面形式で実施。

ロールプレイングは、身近に感じる飲食業の経営者へのヒアリング場面を題材とし、改善を要する場合と改善後の場合の2つのケースを本部分行員が演じた。改善前と改善後の2つのケースを演じることで、受講生が客観的な視点からその違いを比較できるような形とした。受講生からの評判は高く、「担当先の飲食店との対話に実践したい」という声が寄せられた。

ロールプレイング動画の作成

行内の管理職から、「若手行員の経営者へのヒアリング能力を高めたい」という声を耳にした。そこで、若手行員が経営者とのヒアリングや対話を具体的にイメージできるように、「着眼点」の要素を盛り込み、業務に即したロールプレイング動画を作成した。今回のケースでは、決算書を受け取った際の適切な質問の投げかけ方や、ヒアリング事項から運転資金等の融資推進のきっかけを掴むイメージができるような内容としている。



今後の取組

一般的に、経営改善支援は成果がすぐに表れにくいので、後回しにされてしまう傾向がある。しかしながら、「着眼点」を活用することで、深度ある対話につなげることができる。“事業者が金融機関に期待していること”は、“ビジネスチャンスでもあること”について、若手行員には認識してほしいと考えている。今後も引き続き、「着眼点」を勉強会等に取り入れ、OJTにつなげていきたい。



担当者ヒトコトコメント

「業種別支援の着眼点」を活用し、当行全体の支援スキルの底上げを図り、全行で事業者支援に取り組んでいきます。

「着眼点」 活用のポイント

01

現場を意識した ロールプレイング動画の作成

若手行員が実際の業務で活用できるようなロールプレイングを含めた勉強会動画を作成し、実務での活用イメージを想起させた。

02

客観的な視点で学ぶ ロールプレイング

ロールプレイングにおいて、良い事例と悪い事例を演じることで、受講生は客観的な視点から、実務に活かせるヒアリング手法を学習できる。

03

若手行員の育成に特化

若手行員の育成に注力しており、勉強会で取り扱う業種や、ロールプレイングのシナリオ等、受講生が理解しやすい内容としている。