

理事長



ジュニアボード

座談会

地域と共に成長し、 みんなを笑顔にする 信用金庫を目指して



湘南しんきんが目指す「あるべき姿」は、お客さまと地域の皆さまが「湘南しんきんと取引して良かった。」と笑顔になってもらえること。さらに、湘南しんきんで働く役職員が仕事に誇りを持ち、満足感・達成感・充実感を得て笑顔になれることです。100周年後の新たな時代を見据えて、10年後をイメージした湘南しんきんの「あるべき姿」を全職員で考え「地域と共に成長し、みんなを笑顔にする信用金庫」と決めました。その実現に向けて取り組むべきことについて、「SHONANジュニアボード」*1のメンバーにお話を伺いました。

*1 | ジュニアボードとは、若手・中堅職員が企業経営の施策に対して提言する「疑似役員会」のことで、人財育成や経営への参画意識を高める上で有効な手法と言われています。

PROFILE



鷺尾 精一
わしお せいいち
1987年入庫
理事長



武藤 直樹
むとう なおき
2014年入庫
鎌倉営業部部长代理
融資渉外係



山本 洸輝
やまもと こうき
2016年入庫
能見台支店係長
融資渉外係



希代 瞳
きたい ひとみ
2016年入庫
横浜西口・藤棚中央支店係長
融資係



中村 江里
なかむら えり
2017年入庫
衣笠支店係長
預金係



澤邊 祐
さわべ ゆう
2018年入庫
元町中華街支店
融資渉外係



山中 聖花
やまなか せいか
2019年入庫
本店営業部
得意先係

——「湘南信用金庫」ならではの強み、特徴はどんなところにあると考えますか。

武藤 当金庫の強みは、本店営業部のある横須賀をはじめ、鎌倉、茅ヶ崎、横浜など神奈川県全域と東京都の一部という幅広いエリアに店舗があることです。私は横浜市内の店舗から鎌倉市内の店舗へ異動しましたが、お客さまの層や考え方もガラリと変わり、地域の特性も全く違うので、日々さまざまなお客さまと触れ合う良い経験をさせていただいています。また、金庫のイベントや部活動の応援にもたくさんの職員が参加するなど、職員同士の仲が良い点も当金庫の強みだと思います。

中村 私は人が強みだと思っています。就職活動時の説明会で出会った職員の人柄に魅力を感じ、入庫を決めました。入庫してからも職員の良い人柄と

心遣いにいつも感謝しています。そうした一人一人が持つ温かい人柄と色とりどりの力が湘南しんきんの唯一無二の強みであると思っています。

希代 私も職員の人柄こそが湘南しんきんの強みと感じています。お客さまは、「仕事の話だけではなく、雑談やプライベートの話もできて、湘南しんきんの職員はすごく話しやすい」と褒めてくださいます。

澤邊 一番の強みは役職員だと思っています。湘南しんきんはお客さまはもちろんのこと、職員を大切にしている風土があり、支店長や上席は、仕事が忙しい中でも部下の指導や相談に快く応じてくれています。

山本 強みや特徴と少しずれるかもしれませんが、私が一番魅力を感じているのは「湘南」という名前です。お客さまにも言われますが、海を連想する爽やかなイメージがありますね。また、同期入庫の職



員や部活動等での横のつながりが強く、団結力があるところも当金庫の特徴だと思います。

山中 私が思う湘南しんきんの強みは、「明るさ」と「親しみやすさ」です。金融機関はどうしてもかたい印象を持たれがちですが、当金庫には、気軽に相談していただける雰囲気があると思います。

鷲尾 確かに当金庫の一番の宝は人ですね。私はいろいろな外部の方々にお目にかかりますが、「湘南しんきんの職員さんはモチベーションが高くて明るい」とお褒めの言葉をいただきます。また、合併の経緯もあり、神奈川全域と東京都の一部もカバーするなど、営業エリアが広いことも強みです。

——皆さんは湘南信用金庫で働くことで、どんなやりがいを感じていますか。

中村 私は生まれが三浦市なのですが、地元に貢献できることがやりがいの一つです。お客さまから感謝のお言葉をいただくとお役に立てて良かったと嬉しい気持ちになります。また、同僚をサポートしたり、後輩の指導をすることにもやりがいを感じています。

澤邊 やはりお客さまが喜んで、「ありがとう」などと感謝してくださると、モチベーションが上がります。金融業はお金という形のない商品を扱っていますが、私たちがお手伝いをさせていただいたことにより、お客さまが安心して営業活動をされているのを見ると、やりがいを感じます。

山中 お客さまのニーズにあった金融商品を提案し、

資産形成のお役に立てた時にやりがいを感じます。もう一つは、店舗の目標をみんなの力を合わせて達成できたときですね。お祝いにみんなで飲みに行くのも楽しみです。(笑)

武藤 一番のやりがいは、お客さまのお役に立てることです。学生時代に、ある商店街がシャッター通りになっていくさまを見て、「中小企業を支援するには信用金庫に就職するのが一番ではないか」と思ったことが当金庫を志望した理由でした。今、実際に中小企業の支援に携わることができ、「湘南しんきんの武藤さんに相談して良かった」などと言ってもらえることが、一番のモチベーションです。

山本 私も融資渉外を担当していますが、他行に断られてしまったお客さまに対して、上司に何度も相談して、融資をすることができた際は、お客さまと喜びを共にすることができました。最近、本部からの声掛けで、あるお客さまにふるさと納税の出品セミナーをご紹介させていただきました。融資以外にも本部と連携して、事業にプラスアルファとなる提案をできると、やりがいを感じます。

希代 学生時代に、ある美容院で、「個人経営だと大手の銀行は融資の相談になかなか乗ってくれないが、信用金庫は親身に相談に乗ってくれるのでありがたい」というお話を伺いました。当時私は、信用金庫が何だか分からずにいましたが、これをきっかけに興味を持ちました。今やりがいを感じていることは、お客さまに寄り添ったサービスを提供することです。脚が悪くて店舗に来られない高齢のお客さまを訪問して手続きをした際に、「訪問してくれるなら取引を続けたい」と言ってくくださったときはと



てもうれしかったですね。

鷲尾 私もお客さまに感謝され、自分自身が成長できることが、一番のやりがいです。入庫したての右も左も分からない自分をお客さまは湘南信用金庫の一職員として信用し、頼りにしてくれました。それに応えるために自分もいろいろ勉強し、少しずつ成長していくと今度は、「湘南信用金庫の鷲尾さん」と言ってもらえるようになりました。当然自分も努力はしましたが、お客さまに成長させてもらって人間形成ができた実感しています。



——今後、湘南信用金庫はどのような姿を目指すべきだと思いますか。

澤邊 来年の3月に当金庫は100周年を迎えます。長い歴史の中で合併などの苦労を重ねながらも代々受け継いできたバトンを、現役世代の責任として次世代にしっかりと渡していかなくてはと感じています。そのためには金融支援だけでなく、これまでも注力してきた創業支援やお客さまの本業支援に加えて、ビジネスモデルや製品・サービスを変革する「DX(デジタル・トランスフォーメーション)」、「脱炭素社会」実現に向けた取り組みなど、変わりゆく時代にあったお客さま支援ができる体制を整備することが必要だと感じています。

山本 当金庫も10年前と比べるとインターネットから消費者ローンの仮審査や普通預金口座開設の申込みが可能になるなどシステム化が進んでいます。また、この先再び新型コロナウイルスのようなパン



デミックが起きるかもしれません。それでも対面接客や訪問営業も大事にし、お客さまから一番に相談される金融機関であるべきだと考えています。

武藤 2023(令和5)年のスローガンを「みんなの『できる!』を地域の笑顔につなげよう」としているように、仕事を通じてお客さまや職員が笑顔になれるような信用金庫を目指していければと思っています。私個人としては、補助金申請やビジネスマッチング等、お客さまに喜んでもらえる支援に取り組んでいきたいと思っています。

山中 私は、大手金融機関と信用金庫の良いところ取りができるようになれば良いと思っています。例えば窓口では、ご記入いただく書類が多く、特に高齢のお客さまが苦勞されているので、IT化により簡略化できれば良いと思っています。一方で、お客さまの所に足しげく通い、お客さまとの仲を深めることや、窓口でもお客さまに寄り添う対応など、信用金庫の良いところは変えずにいきたいですね。

希代 金融機関のかたいイメージを良い意味で壊していくべきだと思います。そのためには、仕事以外の会話をしたり、地域行事に積極的に参加することにより、「話しやすい信用金庫」というイメージを持ってもらうことが重要だと考えます。

中村 私はお客さまからも職員からも、もっと愛される存在になってほしいと願っています。若手職員が斬新なアイデアを出せるような、下の世代が上の世代に臆せず意見を言える雰囲気を作りたいと思います。

鷲尾 私は端的に言えば、「なくてはならない存在」にしていきたいですね。それはいわば「コミュ



ニティの一つになる」ということだと思います。昨今は、スマートフォンで振込等の手続きをするのが当たり前時代であり、これによりネット銀行が大きく預金残高を増やしています。われわれもこの分野は強化していきますが、それでも変わらない存在意義は、やはり「Face to Face」です。それはAIやスマートフォンにはできない人の温かさやコミュニケーションであり、お客さまと世間話などをしながら関係を深めていくことこそが、われわれの存在意義ではないでしょうか。

——今お伺いした目指すべき姿の実現に向けて、金庫として、自分自身として、何ができるか、あるいは何をすべきだと思いますか。

山本 私は預金や為替など金融業務に関する通信講座で資格取得に挑戦し、自己研さんに努めています。金庫としては、各自が目前の業務に真摯に向き合い、日々の業務に全力で取り組むことが大切だと思います。

中村 自分自身未熟であり、業務についていろいろと勉強することはもちろんですが、ジュニアボードでの貴重な経験を生かすことが大切だと感じています。例えばジュニアボードの活動で、他企業のメンタル研修を通じてみんながモチベーションを高く持って、楽しく働くコツを教えてくださいました。支店一丸となって、高いモチベーションで良い方向へ向かっていくために研修で学んだことを少しずつ支店の皆さんにフィードバックし、共有しています。

武藤 自分が今まで教わってきた知識や経験を部下に伝えて、活躍できるフィールドを少しでも広げてあげることが意識しています。また、店舗全体を見渡し、上席と若手職員のパイプ役として、業務を円滑に進められるようにしたいですね。金庫としては、電子化がさらに進むと思いますが、行動指針にある「靴底減らし 耳傾け 汗流し 知恵絞り そして感謝する」姿勢は変わらずにあるべきです。諸先輩方から受け継いだこの姿勢で、お客さまにしっかりと貢献していきたいと考えています。

希代 若手職員に仕事を教える際の、分かりやすい伝え方を日々考えて工夫しています。AI等の発達によって、今後どう変化するかは分かりませんが、金庫としては人と人でしかできない接客、コミュニケーションに力を入れていくべきだと思います。

山中 窓口や営業先での対応において、お客さまに寄り添うことを今までと変わることなく継続していきたいと思っています。また、お客さまのニーズや職員の不平不満をすくい上げ、ジュニアボードの活動を通して役員や本部に伝える架け橋になればと考えています。

澤邊 金融支援だけでなくさまざまな提案ができるように勉強していきたいと思っています。金庫としては利益だけに走らず、お客さまに喜んでもらえる取り組みを真摯に継続することが重要だと思います。

鷲尾 皆さんは、まだ業務知識を学ぶ段階にありますが、これからは金庫の外の空気をもっと吸ってほしい。そして人間力を高め、人脈を広げて、地域社会から「あの人の聞けば大丈夫」と頼られる職員になってもらいたいと願っています。そのために



金庫は、学び直しができるリカレント教育や外部と触れ合う経験ができる仕組み作りを強化していきたいと考えています。例えば、取引先に出向するなど、積極的に外に出ていろいろな経験を積むことが大切です。

——最後に、これから金庫人生を通して、叶えたい夢や希望、未来について、仕事でもプライベートでも構いませんので、お聞かせください。

希代 私は今住宅ローン業務を担当していますが、おそらく人生で一番大きな買い物をお客さまのライフイベントに関わる仕事に携わることができて光栄に感じています。今後は結婚や出産、子育て、さらには相続といった節目節目で相談していただける頼れる職員になることを目標にしていきたいです。また、法人融資の業務習得にも励み、仕事もプライベートも充実させたいと考えています。

澤邊 スペシャリストを目指すのではなく、ジェネラリストになりたいと思っています。何を聞いても「澤邊に聞けば分かる」と、お客さまにも同僚にも頼られる存在になりたいですね。ゆくゆくは支店長になって、今まで得た知識を部下職員に伝えていけるようになりたいと思います。プライベートでは28歳になりますが、まだ独身なので、早く運命の人に出会いたいです。(笑)

山中 私は営業成績のどれかの項目で1位を取りたいと思っています。また、昇格試験にも挑戦して、係長にステップアップするとともに、入庫当初から目標としていたライフプランアドバイザー(LA)^{※2}に任命されたいですね。プライベートでは結婚して子どもを産んで、仕事と家庭を両立して働き続けていくのが目標です。その点、湘南しんきんは、職員の子育てを積極的にサポートする企業として厚生労働省から「プラチナくるみん」の認定を受けているので安心して仕事と家庭の両立ができると思っています。

中村 湘南しんきんは、年齢に関係なく尊敬できるすてきな人ばかりです。皆さんを目標に、魅力のある人間になりたいですね。また、もっと先を考えられるようなリーダーシップ力も培っていききたいと思っています。

山本 上の子が2歳半なのですが、平日は全力で働いて、土日は全力で子どもと遊んで、数年後に「お父さん格好いい」と尊敬してもらえる父親になりた

いですね。

武藤 このまま中小企業の支援に携わり、お客さまに喜んでもらえる活動を継続していきたいと考えています。プライベートでは、昨年子どもが生まれたので、子どもが大きくなったときに、自分の仕事を胸を張って話せるように、人間として一皮、二皮むけるべく頑張っていきたいと思っています。

鷲尾 私の夢は、3年前の理事長就任時に表明した「職員満足度日本一の信用金庫にする」ことです。満足には働きがい、自分の夢や家族の夢が叶えられることなどさまざまありますが、どこの信用金庫に



も負けない信用金庫にしたいと考えています。私の若いときは、働くことが家族のためだと思い、長時間働き、子育ても積極的にしませんでした。今となつては、子どもの可愛い時期にもう少し一緒に過ごす時間を作ればよかったと後悔しています。皆さんが仕事はもちろんのこと、プライベートも充実した日々を過ごせるように金庫としてサポートし、「職員満足度日本一の信用金庫」を実現したいと思っています。

※2 | ライフプランアドバイザー(LA)とは、お客さまの資産運用等のライフプランに関するさまざまなご相談に応じる渉外担当者のごとで、2016(平成28)年にライフプランアドバイザー(LA)制度を創設しました。