

CSVを実現する 自主経営型部店運営への変革

大宮支店

風通しの良い環境づくりと意識統一

“なぜ、取り組むのか？”全員が理解できるまで

大宮支店に赴任したのが「自主経営型」の部店運営が始まった2024年です。その時、みんなに伝えたことは、「支店長の一番の仕事は、みんなの話を聞くこと」ということです。もちろん、私からも声はかけますが、「席に座っているときは話を聞けるので、何でも話してほしい」と話しました。当店は若手が多いので、風通しの良い環境をつくりたいという思いでした。

また、最も時間をかけて取り組んだのは、「CSV(共通価値の創造)」とは何か

「なぜ、CSVに取り組むのか」を全員に理解・浸透させることです。勤務形態もさまざまなので、面談時や日中に時間を作るなど丁寧に説明を繰り返しました。それぞれ立場も違う、銀行で働く目的も違うので、どうすれば浸透するのかをとにかく考えていました。こうしたプロセスをしっかりと踏んだことで、ディスカッションできる土台を整えることができたと感じています。全員がそうした大前提を理解したうえで“支店のあるべき姿”や方針を話し合うことができていますので、活発で建設的な時間になっています。

「自律的な行動」を生む対話とディスカッション

成功体験が若手の成長を加速させる

当店では、自らの強みや弱みをディスカッションする中で、「これはこだわろう」と決めた4つのキーワードがあります。その一つが「スピード」で、例えば、取引先担当者であれば、案件の方向性や提案内容をその日のうちに一緒に決める「エブリデイクリア」に取り組んでいます。担当者は自信をもって次の行動ができ、お客さまへもスピーディな回答ができます。お客さまからも「あしぎんは一番レスポンスが早い」との声をいただいています。こうした日々の積み重ねが達成感や自信を生み、自律的な行動につながっていくのだと信じています。当店の若手は本当に活気があり、過去のやり方に捉われない前向きな発言も多くなりました。

目指す姿は「サッカー型組織」

役割を超え柔軟に補完し合いながら全員でゴールを目指す

横の連携を強化したいという意見から、「サッカー型の組織」を目指しています。それぞれ役割は持ちつつも、状況に応じて柔軟に役割を変え、みんなで連携・協力してゴールを目指すというものです。

当店では、営業(店頭)、渉外(融資・取引先担当)のグループを超えた委員会活動を行っており、その活動は営業推進だけでなく、美化活動や研修、社会貢献といった広範囲に及びます。全員が同じ方向を見ているので、異なるグループでも課題の共有や方針の検討がスムーズに行えています。

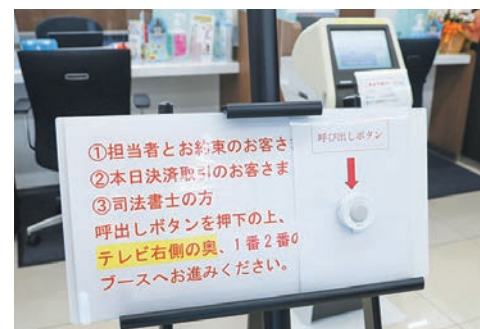
今後も、あらゆる場面で対話とディスカッションを大切にしながら、みんなでより良い大宮支店をつくっていききたいと思います。



大宮支店 支店長 木村 弘



支店長が「席に居る時は自由に相談して良い」ことを明示。担当者が案件に一人で悩むことがなくなった。



人数が少ない中でも「お客さまに心地よく利用していただけるように」と、委員会が出たアイデアで設置した案内板。

壬生ブロック個人営業部

自主経営型になって変わったこと

神山 今までは、与えられた目標に取り組む、というのがベースだったので、自主目標と言われた時にどのように決めていくんだろうというのが正直な気持ちでした。部店の“あるべき姿”や方針を決めるにあたって、SWOT分析したことは大きかったかな。

加藤 自分たちでずっと得意だと思っていたことが、実際に話し合いを進めていくと意外とそうではなかった、とか。いろいろ振り返ることができて、強みと弱みが浮き彫りになりましたね。

早川 私を含め、若い世代が意見を言いやすい環境を普段から作ってもらっていたので、自分たちの意見を言いやすかったです。

小松 自分たちで決めた目標だからこそ、やらなくては、という意識は強くなりました。プレッシャーはあるけど、ネガティブな感情ではないです。

神山 楽観的というか、前向きな人が多いというのもあるけど、チャレンジ的な目標でも、「このチームならやれる」と思えるよね。

加藤 部長も「できない理由よりできる工夫だ」と常に言っていて、取り組みマインドのベースになっていますね。



小松 右京

早川 千絢

加藤 早記

神山 哲哉

目指すべき組織・自身の姿とは

神山 取り組みのベースにあるのは「お客さまの役に立つ」ということ。そのためにはお客さまをよく知ることが大切で、それを蓄積していくことが銀行の財産になると思っています。

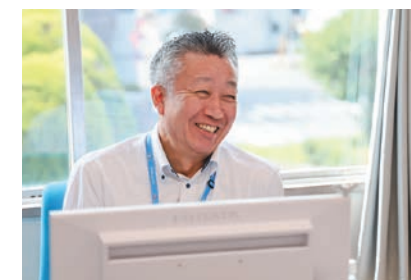
早川 自分自身のスキルを磨くことも大切だと思っています。私は研修担当でみんなに資格取得の声掛けなどしているのですが、各自でお客さまのためになる資格を調べて通信講座を受講したり、自分自身のスキルアップに取り組むようになりました。

小松 私は頼られる銀行員になりたいと思っているので、幅広い知識はもちろん、専門知識も高めて提案力を磨き

たい。そういう面でもみんなが高め合っている組織にしていきたいですね。

加藤 お客さまの役に立つ仕事をするのは当たり前だと思うので、自身のスキルを高めることで「加藤さんに言えば解決してくれるよ」とお客さまが新たなお客さまを呼んでくれるような仕事をしたい。それがお客さまに本当に評価されていることかなと思います。

神山 今まで自分が経験してきたことで役に立つ部分はどんどん若い人達に伝えていきたいというのが一番。あとはみんなが楽しくできればと思います。



お客さまと接している担当者の感覚を大切にしたいという前田彦彦部長。



それぞれが個性を活かして伸び伸び仕事ができる環境がある。