

不祥事防 マネジメント

止 ト術

店内体制の強化と
部下管理の要諦

日常管理を通じた目配りで 不正のない職場をつくる

強 公共性と社会的責任を担う金融機関にとって、不祥事はあってはならない事案だといえる。法令等遵守の重要性が叫ばれて久しいが、依然として営業店での不祥事は後を絶たない。

最近でも貸金庫に預けた金品を行員が搾取した事件が注目を浴び、不正融資、インサイダー取引など多くの不祥事が報じられている。

金融機関による不祥事といえば、以前は渉外担当者による集金現金の着服や不正融資などが多かった。いまでも着服・横領が不祥事に占めるウエイトは大きい。金融機関による業務多角化により、不祥事の内容も高度化・複雑化している。

営業店において不祥事発生を未然に防止していくには、管理者や上司によるマネジメントがポイントとなる。

不祥事の起こらない店づく

りの土台となるのが、人事ローテーションを定期的かつ効果的に実施することだ。不祥事が生じる根本的な理由・背景として担当者が同じポストに長期間在籍していたり、同じ取引先を長期間担当したりすることが挙げられる。

長期間にわたりお客様との関係を構築していく中で、過度に親密な関係になり、便宜扱いなどが許される間柄になった結果、着服などが可能な環境になってしまうのだ。渉外担当者であれば、定期的な人事ローテーションで担当エリアや担当先の変更が必須である。

**面談記録で不審な
行動がないか確認**

人事関連の対策としては連続休暇制度を活用したチェック機能も有効だ。連続休暇中に他の担当者や上司がお客様との対応や事務手続きを代行

外報活動中心の渉外担当者の行動を管理するには、面談記録や業務日誌のチェックが欠かせない。タブレット端末等の入力履歴を見れば、いつでもどこで何をしていたかを把握できるので、不審な行動がないか確認しよう。

特定の取引先と過度に親密にしないいかも、面談記録や業務日誌を見るとチェックできる。不自然な訪問をしている場合は検証が必要だ。

ここまでは不祥事防止のための店内管理のポイントをみてきたが、普段から部下と円滑なコミュニケーションをとる、日常管理を通じた目配りを怠らず、不正のない職場づくりに努めることが管理者の使命である。