

# 新入行員のこんなお悩み どう解決する!?

特別企画

6月に入り営業店での仕事の本格的にスタートした、もしくは7月より2線業務から窓口・営業に移るとい新入行員の方も少なくないでしょう。本特別企画では、そのような新入行員の方々が直面する悩みを挙げて解決のポイントを紹介します。(執筆●櫻沢健)

## ケース1 先輩が忙しそうで質問しにくい...



あれ〜このオペレーション  
どうやってやるんだっけ!  
先輩に教えて  
もらいたいけど...

先輩はいつも忙しそうで  
なかなか聞けないな...  
後でいいかな

**人** は仕事を進めるにあたって、次の2つの方法のどちらかを選んで行っています。  
① 都度、進捗状況を確認しながら進める  
② ある程度形にして、後に修正を加える

①②のうち、どちらがよいのかは、業務の内容や環境によって変わります。

それでは、仕事を指示する側(先輩・トレーナー)の立場に立って、①と②のどちらが望ましい

のかを考えてみましょう。結論からいうと①です。もちろん状況によって異なりますが、②のように仕事がある程度の形にでき上がったものの、それが誤っており、結果的に一からやり直しとなつては元も子ありません。

### トレーナーの立場でみると質問してくれるほうがよい

仕事を進めていくうえで、様々な問題や障害があるはずで、それを乗り越えなければ、仕

事を終わらせることはできません。そして、この問題や障害がトレーナーに尋ねなくては乗り越えられないのであれば、当然ながら、トレーナーに聞くしか道はありません。

余分な要素を削除して、自分に与えられたタスク(仕事)を単純化すると、「仕事とは必ず結果を出さなくてはならないもの」となります。そして結果を出すためには、「まずその仕事を優先する」という態度が、新入行員にも必要といえるでしょう。

もし新入行員がトレーナーに相談せずにいたら、業務はそこで停止してしまい、金融機関の仕事も止まってしまいます。それは、その仕事の処理を求めているお客様にも多大な迷惑をかけることになるのです。

トレーナーの立場からすれば黙っている後輩より、何かと聞いてくる後輩のほうが状況を把握しやすく安心できる——これくらい自分に都合よく考えて、遠慮することなく、トレーナーにどんどん質問してください。

## ケース2 職場で先輩たちとコミュニケーションがうまくとれない...



先輩 この取引先について  
事故コードが設定されていて  
取引が処理できないんです

それは当店の融資先だから  
融資課に行つて  
聞いてきたほうがいいわ

融資課

どうしよう...日ごろ融資課の  
先輩たちとは話していないから  
こんなときだれに聞いたらい  
いか分らないわ...

### 業務ごとに存在する キーパーソンと親しくなる

面白いことに、このポイントは職場内でのコミュニケーションにもつながります。金融機関の職場には、係(業務)ごとに実務を取り仕切っている人物がいるはずで、その人物こそが、キーパーソンなのです。

ここで間違えてほしくないのは、キーパーソンは課長や役員者とは限らないということです。一般行員でも受付、預金為替事務から、営業に至るまで、各部署にキーパーソンは存在しています。

まず、それらのキーパーソンと親しくなることが、営業店(職場)の雰囲気をつかむ近道です。キーパーソンとコミュニケーションがとれるようになれば、自然と他の行員とも仲良くなることのできるでしょう。

よくよく考えてみると、「キーパーソンを押さえろ」ということは新入行員だけでなく、課長にも支店長にも要求されることかもしれません。

### ●解決のポイント

実務を取り仕切るキーパーソンと親しくなるのが雰囲気をつかむ近道に

**ち** よつと古い考え方もありませんが、「コミュニケーションをとるには、飲みニケーションがポイント」といえると思います。あまりにベタな回答かもしれませんが、だからといって「業後にお酒を飲みに行けば、コミュニケーションの問題は解決しますよ」と言っているわけではありません。

実は「コミュニケーション」と「飲みニケーション」は、共通している部分が多いのです。

ここで、飲み会の場を想像してみてください。次のような特徴があると思います。

- ① 飲みに誘う人がいること
- ② 飲み場で話題を仕切る人がいること
- ③ 飲食代について仕切る人がいること

①〜③に共通するのは「キーパーソン」がいるということです。このキーパーソンを押さえて仲良くなることで、飲み会も楽しいものになるでしょう。