

強い営業店をつくる！

若手行職員が取り組みたい
職場改革のポイント



いま金融機関の現場では、お客様への営業と並行しながらも、働き方改革、不祥事の予防、マネロン対策など様々な取り組みが求められている。本特集では、こうした課題に対処する「強い営業店」をつくるために、若手行職員が取り組むポイントを解説する。

若手行職員が営業店改革に取り組み意義とメリット

岩瀬万里夫

政府は、少子高齢化による労働人口の減少に対応す

るため、長時間労働の廃止、正規・非正規従業員の賃金格差の解消、女性や若者が活躍しやすい環境整備を通じたワークライフバランスの実現と労働生産性の向上など、働き方改革を強力に推し進めている。

金融機関の営業店業務は、多分に労働集約的な要素が強く、残業が常態化するという課題があった。一方で収益環境の悪化などにより、長時間の残業が前提にある業務運営は収益的にも許されない状況になってきている。こうした背景もあり、金融界においても働き方改革に向けた多くの取組みが行われている。

る。IT関連企業等による金融分野への進出も急ピッチで進んでおり、こうした事業環境の変化に対応するためにビジネスモデルの変革も求められている。不祥事やマネロン対策の強化も喫緊の課題だ。

働き方改革や各種対策の強化には、まず経営陣が強い意志を示すことが重要であり、人事部をはじめ組織横断的に実現に向けた基本方針、施策を立案し実行に移す必要がある。

**全員の意識改革がなければ
かけ声だけの空回りに**

その一方で、営業店の現場行職員も含めた全員の意識改革がなければ、各種の取組みはかけ声だけの空回りに終わってしまう。営業店においては支店長が旗振り役になるが、若手行職員も含めた支店メンバー全員の取組みが必須である。



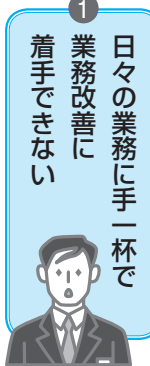
特に大切なのは、若手行職員が支店長をはじめとする役席者からの指示に従って行動するだけではなく、当事者意識を持って主体的に行動すること。若手行職員は入社時から現在のような厳しい事業環境の中で育ったため、発想を切り替えることは容易であるはずだ。

金融業務への参入を試みているIT企業経営者や他業種社員も20〜30歳代が多い。金融機関においても働き方改革やビジネスモデルの変革を実現するには、同年代の若手行職員が中心的役割を担うべきだ。

「忙しい」を理由に「改革から逃げていないか」とはいうものの、営業店において若手行職員は様々な業務を担っており、とても改革どころではないというのが実情だろう。だからといって、それを言い訳にしていたら、強い営業店づくりなどできない。

そこで以下では、改革に取り組めない、取り組もうとしない若手行職員の声を挙げ、それを踏まえて強い営業店づくりをどのようにして行うのか考えていこう。

日々の業務に手一杯で業務改善に着手できない



収益環境の悪化に対処するために、営業店の行職員数はギリギリまで削減が進んでいる。そ