

現場担当者の声から考える

コロナの影響を受けて 営業店ではこんな マネジメントが求められる

新

型コロナウイルスの感染拡大が続いている。

依然として、事態収束の見通しは立っていない。ウィズコロナを見据えた長期的な対応が求められるようになってきている。

こうした中で、大企業を中心に多くの企業が在宅勤務や交代制勤務、業種によっては休業などで感染防止に取り組んでいる。

しかし、金融機関、特に営業店ではそうした対応が容易ではない。地域住民の生活に必要な社会インフラとしての立場もあり、コロナ禍であっても窓口を開いた。感染リスクを感じつつ、お客様への対応を続けた。

もちろん、それは必要なことであるが、現場の担当者には不安や不満がたまってきている。

いま役席などのマネジメント層は、そうした担当者の悩

特集

コロナ不安を解消！ 営業店マネジメント

● 窓口・事務・渉外が直面する悩みと対応策

みを把握し、ウィズコロナにおける適切なマネジメントを行っていく必要がある。

感染防止のための対策が課題につながることも…

実際に営業店の担当者がコロナ禍の下で、どんなことに不満や不安を抱いているのか、ご紹介したい。

まずは在宅勤務に関する不満だ。

「システムの関係で、在宅勤務ができる金融機関と、できない金融機関に分かれている。在宅勤務が難しい金融機関の職員は『近隣にある他の支店では在宅勤務を取り入れている』『なぜウチの銀行は対応できないのか』と不満を口にしています」（大手銀行・女性行員Aさん）

金融機関の違い以外にも、営業店での担当業務によっては、在宅勤務がしやすい業務としづらい業務がある。在宅

だからといって休んでいるわけではないが、他の行職員から不公平だと思われることもあった。

「別の職員が在宅勤務をする」と、その分のしわ寄せが出動している職員にきます。出勤しなくてはならない職員からすれば、不公平感を持つのは仕方がないようにも思います」（信用金庫・男性職員Bさん）

また接客が必要な渉外・窓口業務は感染リスクが高く、それに比例して担当者のスト

