

In The Big City
大都市の中の「地域」で働くということ。



講師:東京信用金庫 理事長 半澤 進

全国の信用金庫を総称する「しんきん」という言葉はご存知でしょう。気をつけて街を歩いてみれば、あちこちにその店舗が見つけれられるものです。でも、「しんきん」がどのような金融機関なのであるかは分からない人は多いのではないのでしょうか？是非この機会に「しんきん」の基本や東京信用金庫の特徴を“7つのポイント”を読んで学んでみてください。

1 そもそも信用金庫と銀行の違いとは？

2 メガバンクとの競争にどのように臨んでいる？

3 利便性や資金力の面で制約があるのでは？

4 地域貢献についてどのような取り組みを行っている？

東京信用金庫 7つのポイント

5 数ある信用金庫の中で、東京信用金庫の特徴は？

6 職員はどのようなやりがいを感じている？

7 東京信用金庫はどのような人材を求めている？

近年、私たち金融機関を取り巻く環境は大きく変化しています。東京信用金庫は、この目まぐるしい環境の変化に対応できる、活力に溢れ、創造力豊かな、行動力のある将来の東京信用金庫を背負って立つ人材(人財)をお待ちしています。ぜひ目標に向かって果敢にチャレンジしてください。

1 そもそも信用金庫と銀行の違いとは？

信用金庫は非営利の協同組織であり、一定の地域社会に貢献することを使命とする金融機関です。

金 融機関としての業務内容で見れば、信用金庫と銀行には大きな相違はありません。しかし株式会社組織の銀行と協同組織の信用金庫とは、その存在意義が大きく異なります。銀行は営利法人であり、大企業を主な取引先とし、また株主利益の追求を第一義にしていますが、これに対して信用金庫は、相互扶助の精神に立脚し、地域の中小企業やそこに暮らす人々の発展や幸福を支援しながら、自らの発展を目指しています。信用金庫の業務エリアは一定の地域に限定されており、地域の企業や人々から預金として預かったお金は、再び融資として地域に還元されることになります。これは特に、地方店で受け入れた預金を都市部の大企業に融資するメガバンクとは、大きく異なる点といえるでしょう。このように信用金庫には、「協同組織性」、「中小企業専門性」、「地域密着性」といった3つの独自性があります。

Data:01 信用金庫と銀行の違い

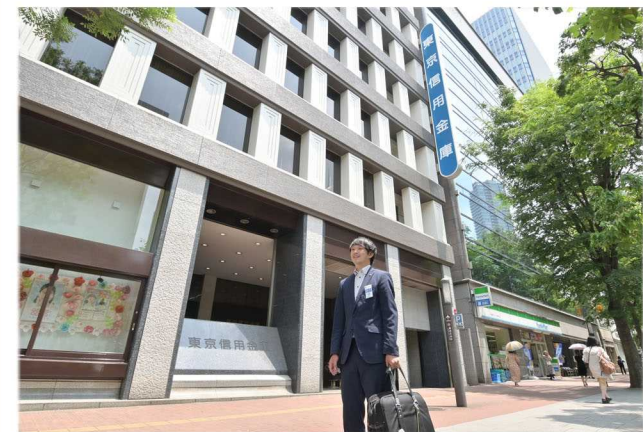
	信用金庫	銀行
根拠法	信用金庫法	銀行法
設立目的	国民大衆のために金融の円滑を図り、その貯蓄の増強に資する	国民大衆のために金融の円滑を図る
組織	会員の出資による協同組織の非営利法人	株式会社組織の営利法人
会員資格	【地区内に】住所または居所を有する者 事業所を有する者 勤労に従事する者 事業所を有する者の役員 【事業所の場合】従業員300人以下または資本金9億円以下の事業者	なし
業務範囲(預金・貸出)	預金は制限なし 融資は原則として会員を対象とするが、制限つきで会員外貸出もできる(卒業生金融あり)	制限なし

東京信用金庫 7つのポイント

2 メガバンクとの競争にどのように臨んでいる？

メガバンクと同じ土俵で競争するより、信用金庫として「Face to Face」でお客様に貢献することを常に考えています。

信 用金庫には、銀行とは異なる社会的役割が期待されています。銀行、とりわけメガバンクが大きな総合病院だとすれば、信用金庫はいつも近くにある、かかりつけのホームドクター。地域や家庭の健康状態をしっかりと把握して、正しい診断・処方を行うのが、その使命です。東京信用金庫では、銀行と同じ土俵で競争するのではなく、非営利組織の信用金庫だから可能なきめ細かなサービスを通じて地域社会の発展に寄与することが、信用金庫ならではの価値だと考えています。他の金融機関と同様、東京信用金庫においても、ATMによるサービス自動化、ネットバンキングの導入など、ITを活用したサービスを積極的に推進しています。しかしそれ以上に大切にしているのが、お客様との



接点をより強固なものにすること。信用金庫の基本スタンス「Face to Face」のふれあいこそが、お客様が真に必要なニーズを引き出し、お客様の立場に立ったオーダーメイドによるサービスの提供を可能にするのです。



3 利便性や資金力の面で制約があるのでは？

全国の信金や系統機関とのネットワークを活用することにより、小さくてもサービス品質が高いのが信用金庫です。

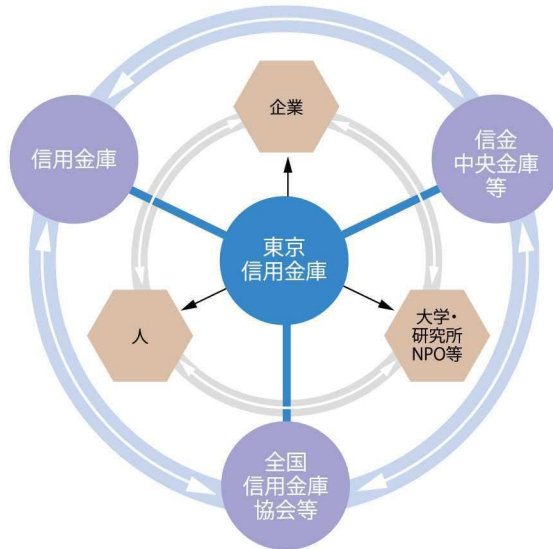
信用金庫は全国に254金庫、7,106の店舗があり、預金量約160兆円の豊富な資金規模を誇ります(2023年3月末現在)。また、すべての信用金庫の店舗はオンラインで結ばれています。全国の信用金庫の相互ネットワークにより、あたかも全国規模のひとつの金融機関のように、さまざまな資金需要に応えられる体制を構築しているのです。さらにその信用力を強化するため、さまざまな関係機関があります。

信用金庫業界全体の価値向上のためにさまざまな活動を

行うのが「全国信用金庫協会」です。信用金庫の業務・運営に関する調査や、関係官庁に対する折衝、業界PR、人材育成支援などを行います。

全国の信用金庫を会員とする協同組織形態のセントラルバンクが「信金中央金庫」(東京証券取引所上場)。信用金庫との預金・貸出取引を通じて、信用金庫の余裕資金の効率運用および信用金庫間の資金の需給調整を図っています。その総資産は約45兆9,247億円(2023年3月末現在)に上り、日本有数の規模を有する金融機関といえます。

Data:02 協働ネットワーク概念図



4 地域貢献についてどのような取り組みを行っている？

金融業務による地域の活性化はもちろん、文化・福祉等のふれあい活動を通じ、心豊かな地域づくりに貢献しています。

地域経済発展への寄与と第一義とするのが信用金庫ですから、本業である金融事業それ自体が、地域貢献性の高いものでなくてはなりません。東京信用金庫では地域密着型

金融の推進に取り組んでいます。具体的には①コンサルティング機能の発揮、②地域の面的再生への積極的な参画、③地域や利用者に対する積極的な情報の発信、の3つを基本方針に掲

げています。

このような取り組みを通じて、お客様や地域社会と、強固な信頼関係を醸成し、単に資金提供を行うだけの金融機関ではなく、“地域になくてはならない金融機

関”となることを目指しています。

本業による地域貢献のほか、東京信用金庫は創立以来、地域に密着した文化・福祉活動を積極的に行い、心豊かな地域づくりに貢献しています。



地域行事への参加



地元の高校での職業講話

5 数ある信用金庫の中で、東京信用金庫の特徴は？

“地域とともに”発展・繁栄することを目指し、お客様にとって、『最も身近で、最も頼りにされる金融機関』でありたいと考えます。

東京信用金庫は、1956年、東京山手、京北、板橋の3つの信用金庫の合併によって誕生しました。池袋の本店を核に、東京を代表する商業地域である城北地

区、東京のベッドタウンとして発展する埼玉県南部を営業エリアとしています。また、当金庫では「人材」を「人財」と考え、人材育成に最も力を入れています。職員一人ひとりの有する能力や

知識を伸ばすこと、すなわち「職員力」の向上により、お客様からの信頼も高まり、金庫の企業価値も向上すると考えています。金融機関を取り巻く環境は急速に変化しています。そのよう

な中、金融業務は知識サービス産業であるという認識のもと、職員の能力向上を図り、お客様にとって、『最も身近で、最も頼りにされる金融機関』でありたいと考えます。



お客様と得意先課職員



入庫研修(電話応対練習)



6 職員はどのようなやりがいを感じている？

お客様とふれあい、喜びを共有できる。これが何よりのやりがいです。

営業店における職員の仕事は、テラー業務、融資業務、それらを支える後方事務、渉外業務などの業務があります。テラー業務は、お客様がご来店の際に最初に接する窓口担当であり、まず第一印象が大切。また待ち時間の短縮のため、迅速で正確な事務処理とともに、さらに一歩踏み込み、お客様のニーズをくみ取って商品のご案内に結びつけることも期待されています。

融資業務では、融資実行の可否を判断するための情報収集が必要です。税務、財務、不動産などの専門知識を背景に、融

資が可能となるようなアドバイスを行うことも重要な役割です。渉外業務は、東京信用金庫としての営業活動全般を担います。新規顧客の獲得や、取引のあるお客様との付き合いをいっそう深めることが役割。個人から企業まで多様なお客様のニーズを一手に引き受けるだけに、幅広い知識と経験が求められます。

これらの業務の基本は「Face to Face」。ふれあいを通じてお客様の役に立つことができ、お客様の笑顔を見ることができ。これこそが職員の喜びであり、共通のやりがいといえるでしょう。

7 東京信用金庫はどのような人材を求めている？

常にチャレンジ精神を持ち、物事に取り組めること。これが求める人材像です。

信用金庫のサービスは、地域の中小企業や個人のお客様の資産状況や将来ビジョンを把握し、的確なアドバイスを行うとともに、お客様の資金需要に応えること。人と人とのふれあいが、すべての業務の基本となっています。渉外担当の職員にはお客様のよき相談相手となること

が求められ、そのための知識やスキルを積極的に身につけようとする姿勢が不可欠です。その前提となる人物要件として、次のように考えています。

自分の働く街を愛し、地域に暮らす皆様の幸せを願い、地域の発展のために情熱を燃やすことができることが、信用金庫職員としてまず基本的な要件です。その上で常に前向きで、チャレンジ精神を持ち、自己啓発の努力を惜しまないこと。そして、コミュニケーション能力が豊かで、協調性があること。そのような資質を持った人物を、東京信用金庫では求めています。職員一人ひとりが、東京信用金庫の「顔」として組織を支えています。東京信用金庫にとって、「職員」こそが大切な財産。職員一人ひとりがその能力を十二分に発揮できる職場環境を提供していきます。



地域のファミリーとしての東京信用金庫。 地域経済の活性化に貢献したい。

2021年入庫 得意先課 戸村さん

お客様に最善の解決策を提案。それが最大のやりがいであり、仕事の充実感。

得意先課の仕事はまず、お客様との信頼関係を築くことから始まります。そして、何かあれば一番に相談されるような存在になること。そのためには、受身の姿勢ではなく、お客様の利益になるような情報を常に提供し、お客様のお役に立つ担当者であることをアピールするように心がけています。

またお客様のご相談に応じる

だけではなく、何気ない会話の中から、お客様が困っていることやニーズをキャッチし、的確なアドバイスや情報を提供することも大切だと思っています。

融資や金利のご相談など、お客様のご要望にすべて応えられることが理想ですが、状況や条件によってお応えできないこともあります。その場合でも、単にお断りするのではなく、代替案を提案するようにしています。例えば、返済負担の軽減などのご相談に

対しても、新たな融資をすることだけでなく、経営が軌道に乗る場合もあります。経営者の人柄や経営状況、決算書などを参考に、お客様にとって最善の解決策を提案することが、私たち得意先課の役割です。その解決策がお客様のお役に立った時が仕事の一番のやりがいであり、充実感を味わえる瞬間です。

確かな自己成長をお客様や地域への貢献につなげたい。

得意先課の業務を通じて、多くの人との出会いや様々な業界に触れる機会があり、経験や知

識が増えるとともに、人間的な成長も実感しています。商品知識はもちろんのこと、経営や税務に関わる知識、不動産知識など多くのことを学び、また人との接し方やコミュニケーションの取り方も身についたと感じています。

今後は、更に専門的知識を身につけ、沢山の経験を積むことで、先輩たちのようなお客様の記憶に残る存在になることが目標です。仕事を通じて少しでもお客様のお役に立ち、そして地域の活性化に貢献したいと思っています。

東京信用金庫の店舗ネットワーク

column 01



豊島区池袋に本店を置き、東京都の城北地区とベッドタウンとして発展する埼玉県南部に店舗を構えています。近年、新たな店舗も開設し、さらなる営業基盤の拡充に努めています。

- 東京都
- 【豊島区】本店営業部/要町支店/椎名町支店/東長崎支店
- 【新宿区】中井駅前支店/新宿支店/高田馬場支店/江戸川橋支店
- 【板橋区】板橋支店/大山支店/志村支店/志村坂下支店/成増支店/上板橋支店
- 【練馬区】中村橋支店/練馬支店/大泉支店/武蔵関支店/土支店支店
- 【中野区】中野坂上支店
- 【台東区】浅草支店
- 【杉並区】下井草支店
- 【中央区】日本橋支店
- 【西東京市】田無支店
- 埼玉県
- 【朝霞市】朝霞支店
- 【志木市】志木支店
- 【川口市】藤支店
- 【戸田市】戸田支店
- 【さいたま市】浦和白樺支店
- 【新座市】新座支店



経済学部卒
仕事上で心がけていることは、お客様に対して誠心誠意の挨拶をすること。お客様に信頼されることが信用金庫の職員として最も大切なことだと思っています。



お客様の資金ニーズに応えることで、
地域経済の活性化につなげたい。

2015年入庫 融資課 金井さん



現代心理学部卒
ゼミでは認知心理学を学んだ。物事を様々な角度から捉える力が身につく。現在の融資業務に活かされている。業務の幅を広げたいとの思いから、2019年に事務職から総合職へコース転換。

それぞれのお客様にとって最適な融資を提案。

お客様の資金ニーズに合わせて、融資の妥当性を検討しながら、融資案件を起案し、書類(稟議書)を作成したり、窓口で融資の相談にいらっしゃるお客様に対して、各種の融資制度を紹介し、実際の融資につなげていくのが主な仕事です。

個人のお客様であれば、住宅ローンや教育ローンなど、法人のお客様であれば、事業資金、商品の仕入れ資金や、不動産取得や設備投資のための資金など、様々なご相談に応じています。さらに、融資の入金手続

きやその後の返済状況の管理なども行っています。

融資業務では融資の可否を判断することが最も重要な仕事の一つですが、当支店では中小企業や個人事業主の方が中心となりますので、決算書や書類だけで判断せず、事業の将来性や経営者の人柄など、様々な側面から判断するように心がけています。また、どのような融資がお客様にとって最適かを考えながら、相談に応じたり、アドバイスをしたりしています。

専門知識を高めることの面白さと自己成長。

この仕事のやりがいは、漠然

としたお客様の資金ニーズを具体的な形にしていくことです。お客様の経営をサポートしたり、お客様が住宅などを購入できた時に仕事の達成感を感じます。

融資業務は専門性の高い知識が必要です。私を信頼し色々な相談をされますので、お客様への責任感や、自分の知識をもっと高めたいという向上心が備わりました。今後さらに、お客様の業界・業種の専門知識や、決算書の財務分析力を高め、今まで以上にお客様のお役に立つアドバイスができるよう成長したいと思っています。

column 02

東京信用金庫におけるクラブ活動

■ 野球部

野球部の歴史は古く、1952年の東京都信用金庫野球大会第1回大会の参加までさかのぼります。多くの役員の声援を受け、同大会の1部で活躍しています。



■ テニス部

初心者からベテランまで、テニスに興味のある人なら誰でも参加できるフレンドリーなクラブ。各種大会にも参加し、都内信用金庫の大会では、女子ダブルスが2014年度より4年連続優勝を果たしました。



■ サッカー部

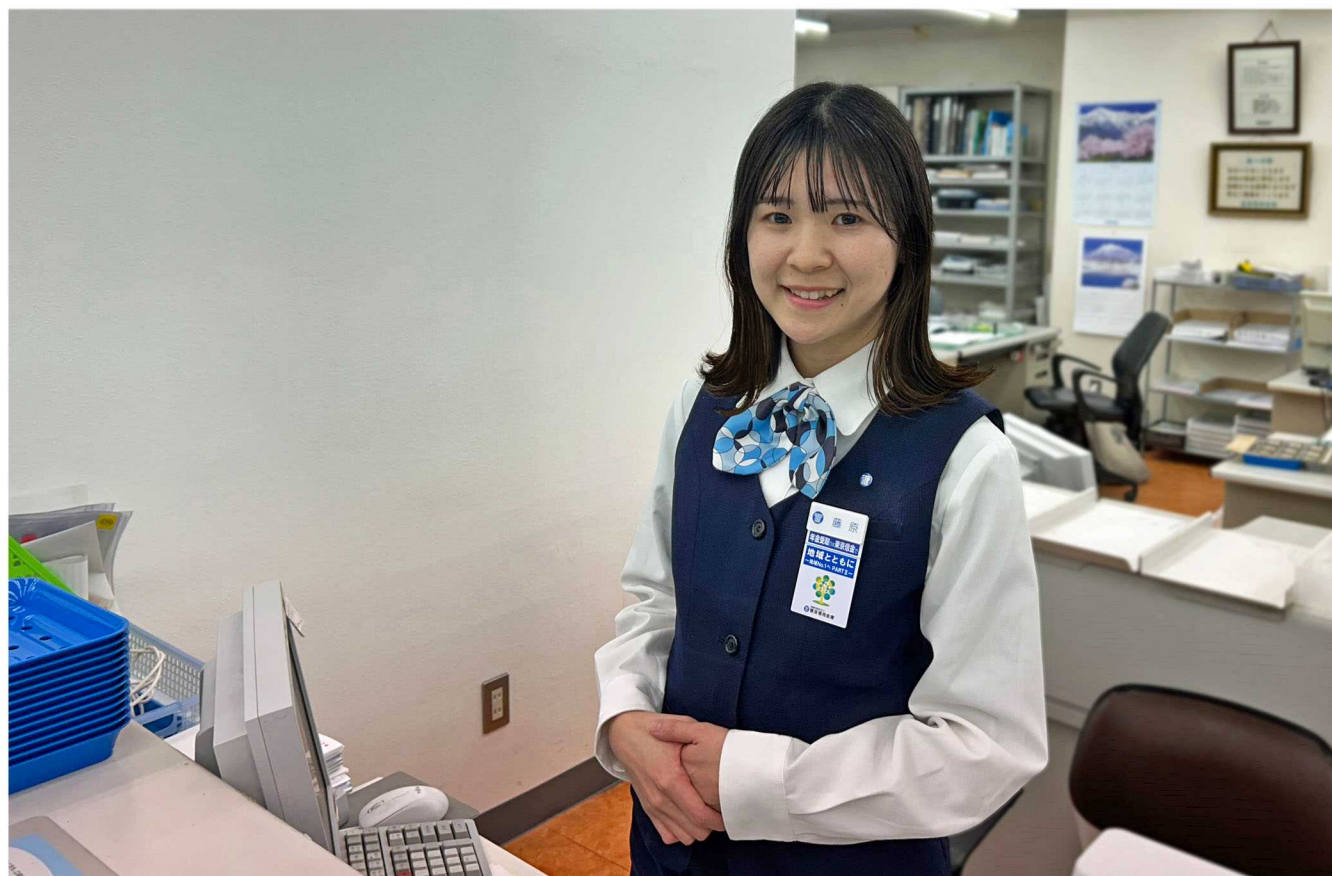
若手のメンバーが中心に活躍している活気あるクラブです。都内信用金庫の大会で2012年度に初優勝を果たし、2016年度に2度目の優勝を飾りました。



■ 卓球部

若手からベテランまで一緒になって汗を流し、楽しく練習しています。東京都信用金庫健康保険組合主催の大会に出場し、健闘しています。





テラーとして、地域一番のお金の相談窓口を目指します。

お客様はもちろん、誰からも頼られる存在になりたい。

私が勤務する支店は、来店されるお客様が多いため、正確迅速に対応することが不可欠です。初めはご依頼にお応えすることで精一杯でしたが、先輩の温かなフォローもあり、だんだん冗談を言い合える顔なじみのお客様も増えてきました。

預金の入出金をはじめ、住所変更等の手続きや公共料金の支払いなど、当金庫の顔としての窓口業務は多種多様です。

最近は会話の中からお客様のニーズに応じた金融商品をご案内することもできるようになりました。

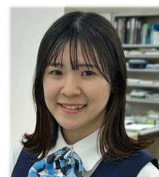
テラーには、身近なお金の相談窓口としての役割があります。高齢のお客様にも気軽にお越し

いただき、的確な助言ができるよう、年金アドバイザーの資格取得にも挑戦したいと思います。

指導を受ける立場だった私も、今は後輩の指導にあたっています。お客様はもちろん、誰からも頼られる存在になれるよう成長していきたいです。



2016年入庫 事務課
藤原さん



経済学部卒
学生時代はレストランでのアルバイトに注力した。経営意思決定ゼミに所属し、フィールドワークの経験から、地域のお客様の為に資金の観点からサポートしていきたい、と信用金庫を志望した。



人とのふれあいが好き。それが私の原動力。

迅速で正確な事務処理の為、目下勉強中。

学生時代の私が将来の職業を選択するにあたり、真っ先に思い浮かべたことは「人とふれあう仕事」でした。なかでも私が魅力を感じたのは、「信頼」で成り立つ金融機関とお客様との関係性。

現在私は、入出金の記録や

各種事務手続きなど、お客様の大切なお金をお預かりし管理する後方事務を担当していますが、どんな小さなミスも許されない正確さや、お客様をできるだけお待ちせしない迅速さが求められる業務に、いつも緊張感を持って取り組んでいます。

徐々に、自分で優先順位を考

えながら手際よく業務を進めるコツをつかみ、自分の仕事に自信を持てるようになりました。お客様に喜んでいただけた時に、自分自身の成長を実感しています。

今は、業務を通してより多くの知識を蓄えるとともに、ファイナンシャルプランナーなどの資格取得に挑戦中です。

2023年入庫 事務課
小林さん



人間生活学部卒
家の近くに支店があり、信用金庫業界に興味を持つようになった。入庫の決め手は、支店の明るい雰囲気や人事部の対応の良さ。入庫研修が終わり、支店配属後も同期と集まり情報交換している。



支店長

最も身近で、最も頼りにされる地域の金融機関を目指して。

支店長には大きく分けて「業績の向上」「人材の育成」という二つの役割があります。

まず「業績の向上」ですが、私たちは「お客様に頼りにされる金融機関」となるために、地域に密着した営業活動を行っています。町内のお祭りや商店街のイベントにも積極的に参加し、地域との交流を深め、お客様とのコミュニケーションを積極的に図りながら、多様なニーズに対応できるよう心掛けています。

職員一人ひとりの長所を見出し、地域に貢献できる人材を育てたい。

「人材の育成」ですが、私たち金融機関はお金に関わるサービスを提供するため、“人”の果たす役割は非常に重要です。目に見える商品を提供する製造業等とは異なり、形のないサービスが多く、職員一人ひとりの職員力がとても大切だからこそ、私が支店職員に常々話すのは

「今よりワンランク上の仕事をしよう」ということです。そして、そのためには能力やモチベーションをさらに高めなければなりません。

私が人材を育成する上で心掛けていることは、褒めることです。職員一人ひとりの長所を見出し、褒めることで、能力やモチベーションを高めるように努めています。職員一人ひとりの個性に合わせて、どのように、どんな言葉で褒められたらより一層やる気になるのかを考えながら、指導・育成をしています。

努力したにも関わらず結果が出なかった場合でも、そのプロセスを評価し、モチベーションが下がらないよう心掛けています。当支店には若い職員も多く、指導・育成した職員が後に活躍しているという話を聞くと、本当に嬉しい限りです。

これからも、チャレンジ精神に溢れ、常に一つ上のレベルを目指す、そんな人材を育てていきたいと思っています。



職員一人ひとりの能力やモチベーションを高めるための指導・育成を心がけています。

1991年入庫 支店長
鹿内さん



大学では英文学を学ぶ。当初は語学力を活かし、旅行業界を志望していたが、実家が自営業を営んでいたこともあり、個人事業主への支援を通して地域に貢献したいと東京信用金庫へ。若くして支店長に抜擢され、地域に愛される支店運営を目指している。体を動かすことが好きで、地域で開催されるマラソン大会に参加するなど、地元との親交を深めている。

1. 内部研修

◎新入職員への研修

入庫直後の約1ヵ月間、本店にて「入庫研修」が行われます。配属後は、配属店で先輩職員の指導のもと、5ヵ月間マンツーマンで基礎的な実務スキルを習得します。その後、入庫後2～3年目を目安に、事務課・融資課・得意先課の各業務を順次経験する「ジョブローテーション」を行い、信用金庫職員としての基礎を築いていきます。



◎多層別・職種別の研修

多様化・専門化する顧客ニーズに対応できる職員の育成のため、個々の職員の能力開発やスキルアップを目指し、入庫の年度別、役職別、担当の業務別に研修を実施しています。
(新入職員入庫研修、テラー研修、得意先担当者研修 等)

2. 外部研修

外部研修には、主に「東京都信用金庫協会」や「全国信用金庫協会」などが主催する研修があります。その職務に応じて人事部から指名する場合もあれば、広く公募する場合があります。多くのチャンスを用意し、自発的に挑戦する職員の姿勢に応えています。

3. OJT (職場内研修)

東京信用金庫では、教育の中心はOJTと考えています。配属後、営業店という実際の職場内で、業務を通して先輩や上司が直接指導する体制となっています。また、現場の実情に応じたテーマを選び、研修の年間計画をたて、職場内での勉強会を実施していきます。

4. 自己啓発

- | | | |
|---|--|---|
| <p>1 通信講座奨励制度</p> <p>人事部指定通信講座17講座、各人の任意通信講座約150講座を奨励。</p> | <p>2 公的資格取得奨励制度</p> <p>公的資格の取得を奨励しており、取得時には奨励金の支給を行っている。(中小企業診断士・社会保険労務士・宅地建物取引士・FP技能士・金融窓口サービス技能士・簿記 等)。</p> | <p>3 検定試験奨励制度</p> <p>金庫が指定する「銀行業務検定試験」、「金融検定試験」等に合格の際は、奨励金を支給する。</p> |
|---|--|---|



マンツーマン指導



オンライン研修

東京都城北地区から埼玉県南部という大都市を営業エリアとし、それぞれの「地域」に深く根を張って働く…。

その喜びや醍醐味を、少しでも感じ取っていただけたでしょうか。

東京信用金庫は、地域のお客様からお預かりした資金を地域内で循環させることを通じて、地域社会とともに発展し、今日、全国有数の信用金庫として確固たる地位を築いています。

それはまさに、ここに登場した職員たちが見せてくれたような、地道な取り組みの成果にほかならないのです。

東京信用金庫の一員として、地域発展の活力になっていこうとする気概を持つみなさんを、私たちはお待ちしております。



本店 ● 〒170-0013 東京都豊島区東池袋1-12-5 TEL.03-3984-9114

<https://www.tokyo-shinkin.co.jp/>