

I 信用金庫業

1 信用金庫業について

信用金庫業は、本部、営業店に多数の職種が存在しているところですが、お客様（事業所、個人）と接することが多い「営業店」の職種に関する職業能力を網羅的、かつ、きめ細かく分析し、併せて、「営業店」と密接な関わりのある本部の「営業統括」及び「地域活性化支援」の職種について、職務能力を抽出し、とりまとめました。

信用金庫業は、地域の中小企業、個人が会員・お客様となって互いに地域の繁栄を図る相互扶助を目的とした協同組織の金融機関であり、その成り立ちから、会員・お客様、地域社会の利益が優先されます。さらに、営業地域は一定の地域に限定されており、預金等の資金はその地域の発展に活かされている点も銀行と異なっています。しかしながら、経済のグローバル化や人口減少等を受けて、信用金庫業では、会員・お客様とともに、地域の持続的発展に向けた取組みが重要になってきており、今後、信用金庫業においては、より一層、地域の中小企業や個人への課題解決型金融の強化に努めていくことが求められています。すなわち、「信用金庫が地域の様々な主体を結び付ける役割を発揮し、お客様満足度が向上する金融サービスを提供すること」が強く求められているところです。そうした中、「人格向上、職業人としての育成強化」「課題解決型金融を担う人材の育成」「新しい成長分野等への進出支援を担う人材の育成」を通じた「地域を支える信用金庫人の育成」が急務となっているため、職業能力評価基準を定めました。

2 職業能力評価基準の策定について

(1) 検討体制

信用金庫業の職業能力評価基準策定に当たっては、中央職業能力開発協会において、一般社団法人全国信用金庫協会（会長 大前 孝治）との連携のもと、包括的職業能力評価制度整備委員会（座長 階戸 照男：日本大学大学院 総合情報研究科 研究科長・教授）を設置し、検討を行いました。

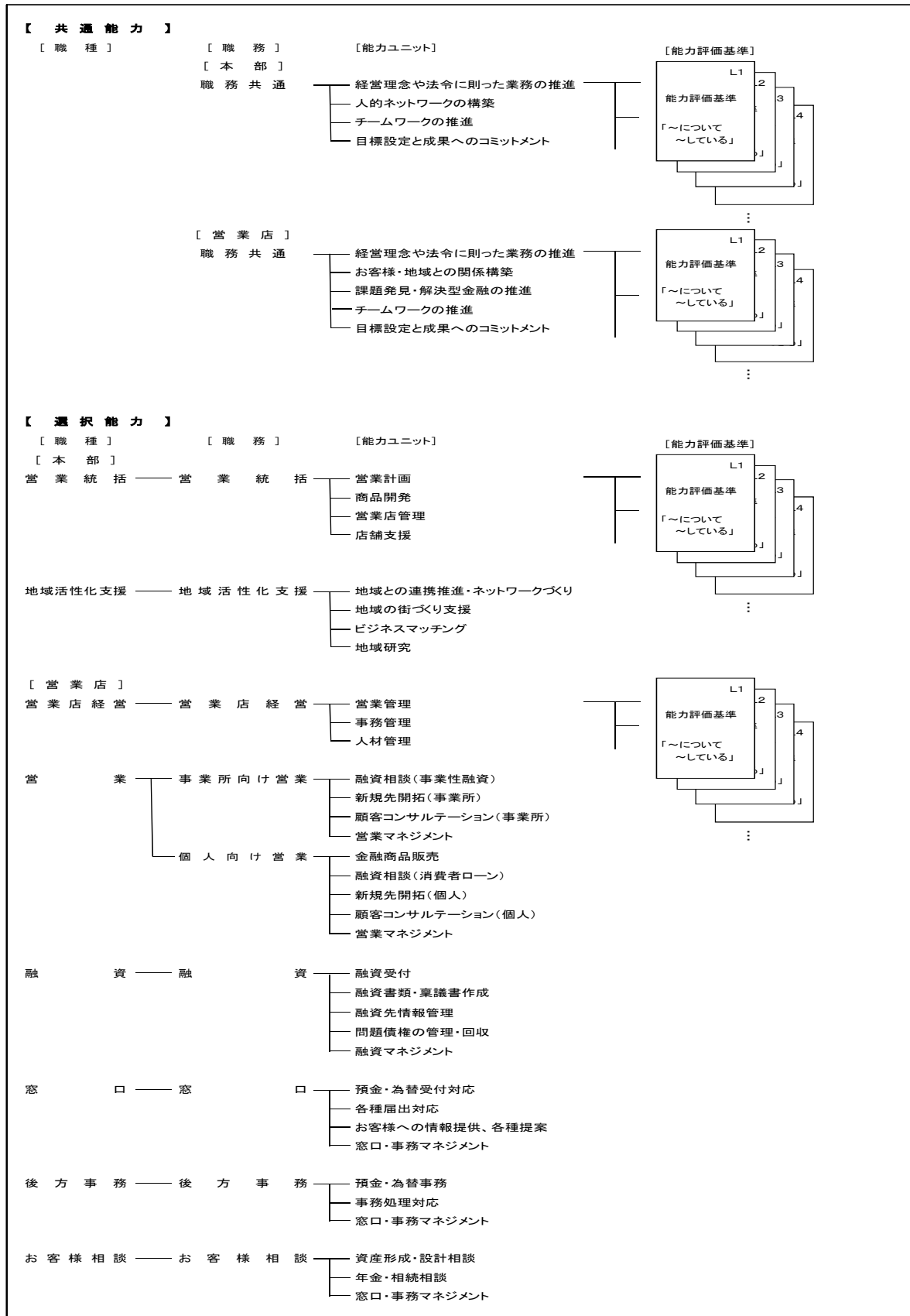
(2) 策定した職種・職務

信用金庫業における主要な職種として、以下の8職種（9職務）を対象としました（図1参照）。

- 1) 信用金庫全体及び個別営業店の営業計画を策定し、これに沿って営業店の行う営業活動を支援・統括する「営業統括」（職務：「営業統括」）
- 2) 信用金庫の営業店の地域活性化活動を支援し、また、金庫全体での地域活性化活動の運営・管理・統括を行う「地域活性化支援」（職務：「地域活性化支援」）
- 3) 信用金庫の営業店全体を管理統括する「営業店経営」（職務：「営業店経営」）

- 4) 信用金庫の営業店において、事業所又は個人を対象として、取引先の開拓や、集金、預金積金、融資、金融商品の説明・勧誘、各種相談業務等を行う「営業」（職務：「事業所向け営業」、「個人向け営業」）
- 5) 信用金庫の営業店において、融資の申込みを受け付け、所定の審査手続を経て融資の実行、期中管理、回収までを行う「融資」（職務：「融資」）
- 6) 信用金庫の営業店の窓口において、預金、為替等に関する受付対応のほか、お客様への商品説明、情報提供等を行う「窓口」（職務：「窓口」）
- 7) 信用金庫の営業店のバックオフィスとして、預金、為替等に関する事務書類の作成、チェック、電話対応等を行う「後方事務」（職務「後方事務」）
- 8) 信用金庫を訪れるお客様（主として個人客）に対して、年金や相続、資産形成、資産設計等に関するアドバイスを行う「お客様相談」（職務「お客様相談」）。

図1 信用金庫業の職業能力評価基準の全体構成



3 レベルの設定

職業能力評価基準は、担当者に必要とされる能力水準（レベル1）から組織・部門の責任者に必要とされる能力水準（レベル4）まで4つのレベルを設定しています。

職業能力評価基準全体に共通するレベル区分の考え方に沿いながら、より具体的にイメージできるよう、信用金庫業におけるレベル区分の目安を設定しました（図2参照）。

図2 信用金庫業のレベル区分の目安

レベル	レベル区分の目安	役職イメージ
レベル4	● 高度な専門知識と豊富な実務経験を踏まえて担当組織の戦略やビジョンを示し、リーダーシップを発揮してお客様の成長と信用金庫の利益を先導・創造するために必要な能力水準。	・ 部長 ・ 支店長 など
レベル3	● 専門知識と実務経験を踏まえて担当組織のPDCA管理を推進し、お客様の成長と信用金庫の利益の創出に貢献するために必要な能力水準。	・ 課長 ・ 副支店長（支店次長） ・ 支店長代理 ・ 上席専門役、上席調査役 など
レベル2	● 担当業務に関する専門的な知識をもち、グループやチームの中心メンバーとして、創意工夫を凝らして自主的な判断、改善、提案を行いながら業務を遂行するために必要な能力水準。	・ 係長 ・ 主任 ・ 調査役、専門役 など
レベル1	● 担当業務に関する基本的な知識をもち、定型的な日常業務を確実に遂行するために必要な能力水準。	・ 担当者 ・ 係員 など

4 信用金庫業の職業能力評価基準の例

レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	共通	
ユニット番号 51S028L22					
選択 能力ユニット	能力ユニット名	顧客コンサルテーション(事業所)			営業統括
	概要	お客様に対し、事業をバックアップするための相談・援助業務を推進する能力			
能力細目	職務遂行のための基準				地域活性化支援
①お客様ニーズの見極め	<input type="checkbox"/> 日頃からの密接なコミュニケーションを通じて、お客様が本音で相談しやすいような信頼関係を構築している。 <input type="checkbox"/> 表面的な要望に捉われることなく、お客様にとって何が本当に必要かを見極めたうえで、ニーズの整理を行っている。 <input type="checkbox"/> 経営者との会話、財務諸表の分析、製造・販売現場の現認、ステークホルダーへのヒアリングなどを組み合わせ、偏りのない総合的な視点から状況分析を行っている。				
②ソリューションの提供	<input type="checkbox"/> 適宜上司や本部の支援を得ながら、創業支援などにおいて、妥当性のある解決策を提示している。 <input type="checkbox"/> お客様にとって必要と思われる事項については、厳しい内容であっても提案し、粘り強く説明している。 <input type="checkbox"/> 自分が用意した提案を押し付けることなく、お客様の意見をよく聴き、一緒になって代替案を策定している。 <input type="checkbox"/> 上司や本部の人的ネットワークを活用し、地域の自治体や商工団体、NPO法人から課題解決に向けた協力や支援を効果的に引き出している。				
③フォローアップ	<input type="checkbox"/> 課題が解決するまでお客様をフォローし、途中で発生する様々なトラブルをお客様の立場に立って解決している。 <input type="checkbox"/> 課題解決後もお客様の状況に気を配り、その後問題が起こっていないか確認し、必要な対応を行っている。 <input type="checkbox"/> お客様への一貫した支援を通じて、自金庫に対するお客様の信頼を更に高め、自金庫につなぎ止めている。				
●必要な知識					営業
1. お客様知識 ・財務諸表 ・信用格付情報 ・経営者情報 など		4. 外部関係機関 ・自治体 ・商工団体 ・NPO法人 など			
2. 経営管理全般に関する知識 ・戦略・組織 ・財務・会計・経営分析 ・情報システム ・人材管理 ・マーケティング ・生産管理/オペレーション		5. 国及び自治体の中小企業支援施策 6. コンプライアンス知識 ・守秘義務 ・情実融資等不適正な取引の排除 ・公序良俗に反する取引の排除 ・優越的地位の濫用の防止 ・資金使途の確認 ・説明義務 ・反社会的勢力との取引拒絶 など			
3. 自金庫の関係組織 ・本部経営支援部門など					融資
					窓口
					後方事務
					お客様相談