

よこすか 働き人

VOL. 13

お客様の心に残る先輩

りそな銀行横須賀支店が、私の社会人スタートの職場です。人とお話しする事が好きで、かつ自分の勉強にもなるこの仕事に魅力を感じています。

銀行窓口は、お客様との距離が近く、「お客様の力になりたい」との思いで接客をさせて頂いているのですが、「伝える」と「聞く」の難しさを感じています。お客様から話を伺い、自分が伝えたいことがきちんと伝わるような話し方ができるよう勉強しています。

今まで取引がなかった新規のお客様を担当させて頂いた際に、「なぜ、りそな銀行にお越し頂けたのかわかりませんか」と尋ねたところ、「十年前、振り込みで一度だけ利用した事があり、その時の

時間がある学生のうちに
出来るだけいろんな体験をして

YOKOSUKA HATANAKI-BITTO



もちづき 望月
みさき 美咲さん

りそな銀行 横須賀支店 入社1年

雰囲気がとても良かったことや、親切丁寧に対応してくれた事を思い出して、こちらにした」というお話を聞いて、身が引き締まる思いでした。

また、先輩から引き継ぎを受けたお客様が、「あの方は元氣ですか?」と声をかけて下さる様子を見て、「お客様の心に残る先輩をうらやましく思うと共に、私も、先輩方を見習いお客様の心に残る関係を築いていけるように仕事の腕を磨いて、信頼していただける大切な一人になっていけたらと思っています。」

お金を返してくれなかったら
取り立てに行くの?」

社会人1年目の私が、MTTという地域貢献の取り組みに参加できた事で、いろいろな発見がありました。

「公務員ですか?」「や」「銀行は、お金を貸すんですか?」「という質問を受けて、「必要な人にお金を貸しています」と答えました。「返してくれなかったら、取り立てに行くんですか?」と聞かれて、「もしかして、テレビで見ると、あの怖いイメージなのかな?」と聞く、「そのうちです」と、頷きました。私は「銀行は、そんな事はしないよ。もちづきさん、お客様から預かった大切なお金を貸している

ので、返してもらわないと困るけど、そうならないように返せる方法を一緒に考えてお手伝いをするんだよ」と説明すると、「なるほど」という顔をしていました。中学生が持つ銀行のイメージが意外でしたが、発想の新鮮さや素朴な疑問など、自分にはない視点をもらえることができ、勉強になりました。

意識しなかった働く姿

私も中学生の時、職場体験で保育園に行きました。今、思い出すのは一人ひとりの保護者あてに日記を書いたり、園児の遊びやお昼寝の準備に、忙しく仕事をこなしている先生の様子です。自分が園児だった時には意識しなかった働く姿を見て、「先生は、こんなに仕事をしていて大変だな」という感想を、園児と遊んだ経験より強い印象として記憶に残っています。

今の中学生達も、職場体験では「レストランで窓ふきが楽しかった」「お肉屋さんでお肉を触らせてもらった」「スポーツ用品店で商品をたんだ」「老人ホームでお年寄りと触れ合った」など、その子なりに体験をしてきた様子でした。体験前に自分の中でマイナスイメージを持って体験した子も、実際に行ってみ

て、「想像とは違って良かった」や、逆に「仕事の大変な部分にとまどいがあった」と、個々に何か思うところがあったことを、子ども達の感想から受け取ることができました。

もう少しいろんな体験をしておけばよかった

中学生と話し終えて、私にもう少し話術があれば、子ども達からもっと引き出せるものがあつたのでは?と思いましたが、中学生と、どう接したら良いかわからない部分もあつたので、私の中学時代の話を変えながらのディスカッション

になりましたが、私自身が「学生時代に、もう少しいろんな体験をしておけばよかった」と感じることもありました。

中学生の皆さんがこれから社会に出るにあたり、時間のゆとりがあるうちに、たくさん人に会って話を聞くことや自分の目で見て確かめることなど、興味を持ったことに積極的にチャレンジし、実際に体験してみることは、後に良い経験として残ると思います。

また、お金も貯めるだけじゃなく、いろいろな事に使ってみる。失敗もあると思いますが、実際に使わないと勉強にならないこともあると思うので、使ってみ

「地域の子ども達を地域で育てる」趣旨に賛同

営業第一部 マネージャー 小菅 隆彰さん
「地域の子ども達を地域で育てる」という趣旨に賛同し、キャリア教育推進事業に参加させていただいており、地域貢献、地域密着の重要性を若手社員が学び、「経験の場」になっています。銀行はお客様との会話のキャッチボールが不可欠です。ディスカッションでは、中学生に解りやすく伝えるにはどうしたらいいか?言葉や、表現方法など、ふれあいを通じ、MTTを体験することで、「何か気づくところがある学びの場、自分達を鍛える場」となっているようです。生き生きとして帰ってくる若手社員の表情を見ると、手応えが十分伝わってきます。

また、子ども達にしっかりとした職業観を持って、働くことの意義を身につけてもらうのは、将来の地域の活性化につながる良い活動ではないかと考えています。

電子マネーや携帯電話、インターネットの普及で、銀行も今までと違う視点を持つことが必要になってきました。現金を目にする機会が少なくなり、今まで以上に金の大切さを学んでもらう取り組みにも、力を入れておられます。また、地域の皆様の発展にどのように寄与していけるのか?どうしたら横須賀の街が活性化していけるのか?様々な方面からアイデアを出し合い、銀行として、地域を元気にする活動を共に協力しあい、見つけていきたいと考えています。

りそな銀行 横須賀支店

※2011年度 MTT 派遣回数 4回

〒238-0007 神奈川県横須賀市若松町3丁目14番地8

TEL. 046-823-1600 Fax. 046-827-1334

<http://www.resona-gr.co.jp>

事業内容

りそな銀行では、住宅ローン、投資信託、個人年金などお客様のさまざまなニーズにお応えする多彩な金融商品をご用意しております。また、インターネットバンキングでは振り込みや残高照会の他に投資信託、外貨預金などにもご利用いただけますので、ご好評頂いております。



ディスカッションの経験を、お仕事に生かしています。

て自分にとっての価値がどこにあるのかを身に付けて欲しいと思います。