

# FOR TOMORROW



# 『持続可能性のある発展』の 実現に向け業務改革を 積極的に推進します。



## Concept



**大** 正6年(1917年)の創立以来、100年にわたって地域社会の発展とともに歩んできたのが東和銀行です。

東和銀行がモットーとしているのは、「靴底を減らす活動」と「雨でも傘をさし続ける銀行」「謙虚さのDNAを忘れない銀行」の3つです。「靴底を減らす活動」とは、お客さまの状況やニーズを正確に把握するために、全役職員がお客さまのところに靴底を減らし、数多く訪問する活動。「雨でも傘をさし続ける銀行」とは、銀行は、企業の業績が悪くなると資金を引いて助けてくれないと批判されることがあるなかで、東和銀行は、どんなときでもお客さまを支援する銀行であるということ。「謙虚さのDNAを忘れない銀行」とは、決して上から目線にならないように、お客さまの立場に立った業務を徹底して行く銀行、ということです。

そして、この3つをモットーに、企業を支え、街を支えることが東和銀行の役割と考え、お客さまの本業支援と経営改善支援、資産形成支援に取り組み、「お客さまと東和銀行のSDGs(持続可能な発展目標)」をキーワードに、地域経済の活性化とお客さまと共に『持続可能性のある発展』の実現を目指しています。

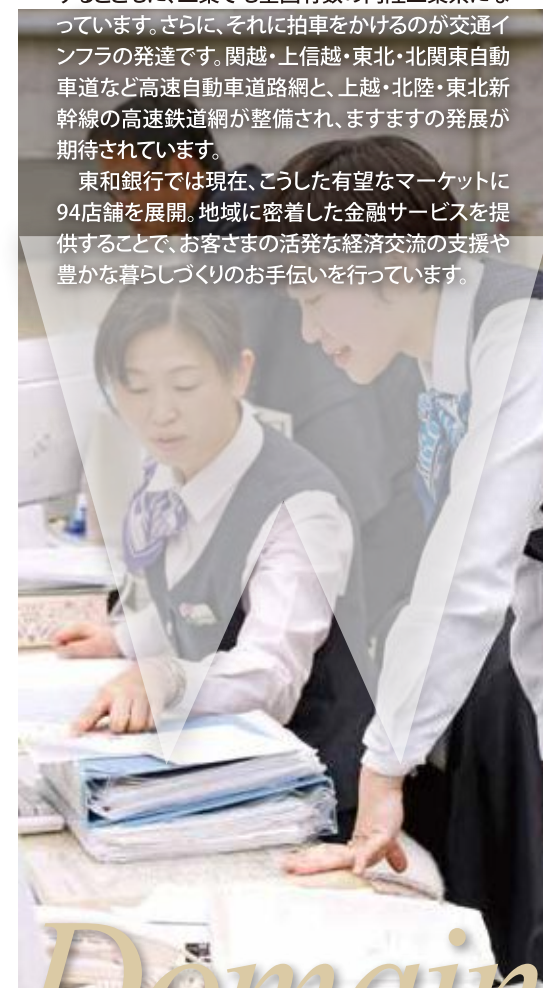
また、東和銀行は良き企業市民として、環境保護・文化事業の開催やスポーツ支援、ボランティア活動に積極的に取り組むことで、地域社会に貢献していくことも、地域金融機関としての役割であると考えています。

**東** 和銀行の大きな特徴は、群馬県、埼玉県、栃木県、そして東京都と極めて有望なマーケットに密度の濃い店舗ネットワークを形成していることです。なかでも、コアな営業基盤である群馬および埼玉は、経済の中心である東京に隣接するロケーションの良さも相まって、首都を取り巻く経済圏として発展を続けています。

例えば、群馬県は美しい自然や温泉地など観光資源が豊富で、産業も電気機械工業と輸送機械工業が活発です。また、関東平野の中央に位置する埼玉県も、人口の増加と都市化の進展で商業が発達するとともに、工業でも全国有数の内陸工業県になっています。さらに、それに拍車をかけるのが交通インフラの発達です。関越・上信越・東北・北関東自動車道など高速自動車道路網と、上越・北陸・東北新幹線の高速度鉄道網が整備され、ますますの発展が期待されています。

東和銀行では現在、こうした有望なマーケットに94店舗を展開。地域に密着した金融サービスを提供することで、お客さまの活発な経済交流の支援や豊かな暮らしづくりのお手伝いを行っています。

## Domain



## Strategy



**米** 国と中国の貿易摩擦、英国のEU離脱の行方など、海外経済の不確実性が高まっています。また、日本国内の金融情勢においても、マイナス金利政策導入後、銀行間の貸出金利競争が激化しています。

こうした経済状況のなか、東和銀行では、今まで取り組んできた地域密着型金融をさらに深化させ、全役職員が日々のお客さまとのふれあいの中で、お客さまと課題を共有し、お客さま目線で熱心に相談に乗り解決することで、お客さまと共に『持続可能性のある発展』を目指しており、その実現のため様々なお客さま応援活動に積極的に取り組んでいます。

1つ目はビジネスマッチングによる販路拡大など、お客さまの本業支援活動です。2つ目は東和農林漁業6次産業化応援ファンドやぐんま医工連携ファンドを活用した新規事業支援。3つ目は国際部を中心とした、政府系機関との連携によるお客さまの海外進出等支援。4つ目は外部専門機関や専門家との連携による経営改善支援・事業再生支援。その他にも補助金申請支援や事業承継支援、資産形成支援など様々な取り組みを実施しています。



金融新時代のリレーションシップバンクをめざす東和銀行。  
最前線では、フェイス・トゥ・フェイスで営業を展開する「渉外」や  
銀行の顔となる「テラー」、海外事業をサポートする「国際部」など、  
多彩な活躍ステージが広がっている。

充実した教育研修体制のもと、  
地域社会に貢献できる金融パーソンに、  
着実に成長している実感がありません。



菊池 達也

渉外トレーニー制度で業務知識やスキルをしっかりと習得

「首都圏の大学に進学、群馬を離れて生活  
してみて、改めて郷土愛を再認識しました。  
そこで、就職活動では県内に絞って企業研  
究を展開。地域に一番貢献できるのが金融  
機関だと思ったのです。なかでも、東和銀行  
はリレーションシップバンキングとして地  
域に密着したビジネスを推進していて、最  
も思いに近い仕事ができると感じました。  
また、行員を“人財”と位置づけ、人材教育  
に力を入れていることも大きな魅力でした」  
現在、東和銀行では総合職・エリア総合  
職で入行した行員は2カ月間、職員研修  
所で新入行員研修を受講するスタイルに  
なっている。この研修で、言葉遣いや身だ  
しなみ、あいさつの仕方といった社会人の  
基本から銀行業務の基本知識まで習得。



その後、店舗に配属になるが、そこでもトレ  
ーニーとして先輩や上司から実践的に渉  
外のスキルを学べる期間を設けている。  
「私が入行したときは、営業課で預金や為  
替といった業務を経験したり、融資課で融  
資業務を経験する期間を経て、渉外のス  
キルを学ぶようになっていました。その時  
から見ても、現在はよりスピーディに効率  
よく渉外として活躍できる知識やスキル  
が身に付くようになってきていると思います。  
やはり、印象に残っているのは先輩との  
渉外同行です。お客様から信頼されてい  
ることが、ヒシヒシと伝わってきました」

#### PROFILE

伊勢崎支店渉外係  
経済学部卒、2014年入行。  
桐生支店でキャリアをスタート。  
内勤で営業課や融資課を  
経験し、渉外係にステップア  
ップ。2018年1月から若手  
の多い伊勢崎支店に。リーダ  
ーシップを期待されている。

出勤。身の回りの整理整頓や渉外課の  
ミーティングを経て、業務をスタート。  
その日のスケジュールを確認し、渉外  
活動に出る準備を行う。

8:45

9:30

渉外活動へ。午前中は個人のお客様  
を中心に10件ほど訪問。投資信託な  
ど資産運用に貢献する金融商品の推  
進活動に力を入れる。

12:00

帰店。お客様からお預かりしたお金の  
入金処理を営業課に依頼。支店近く  
の食堂で、昼食を取る。

13:00

午後の渉外活動へ。この日は法人の  
お客様を中心にアプローチ。経営環  
境等の意見交換を行うなかで、お客  
様のニーズをキャッチする。

16:00

帰店。訪問したお客様企業の報告書や  
融資に関する稟議書の作成、渉外活  
動の日報を作成。明日の準備を行い、  
1日の業務が完了する。

お客様ニーズの多様化に 대응するため、より幅広い知識・スキルを磨く

こうしてトレーニー期間を終え、晴れて  
渉外係として担当地区を持つようになった  
菊池。先輩行員が担当していたお客様  
を引き継ぎ、担当になったあいさつ回り  
からスタートする。

「さすがに長年にわたって地域に密着し  
た事業を展開してきた銀行です。引き継  
いだお客様は、約1000件になりました。  
あいさつ回りをするだけでも、相当の時間  
を要します。その間、何か成果を出せれば  
と思っていましたが、現実にはそう甘くあ  
りませんでした。それでも、融資課のとき  
に住宅ローンのお手伝いをしたお客様が  
私のことを覚えていてくれて、『あのときは  
ありがとうございました』と言っていた  
いたときはうれしかったですね」

渉外係の役割は、時代とともに大きく  
変化している。かつては、普通預金や定期  
預金、各種ローン商品の取り扱いが中心  
だった。それが金融の自由化に伴って、銀  
行でも投資信託や年金保険といった金融  
商品を扱えるようになったのである。その  
結果、これまで以上にお客様の多様な  
ニーズに応えられるようになった。  
「多様なニーズに応えるためには、より幅  
広い知識やスキルを身に付ける必要が  
あります。学生のとき以上に勉強してい  
るかもしれません。でも、その勉強が着実に  
成果につながっていくので、とてもやりが  
いがあります」



若いスタッフの多い支店で、リーダーシップを期待される

渉外係として経験を積み、着実にスキ  
ルアップを続ける菊池。2018年1月には、  
若手行員の多い伊勢崎支店に異動になる。  
「自分の成長を実感したのは、推進目標  
に対して、どうすれば達成できるかを自分  
なりにシミュレーションできるようになっ  
たことです。それに伴って、着実に成果を  
上げられるようになりました」

実際、伊勢崎支店に異動になった菊池  
は、自分の立てた計画に基づいて、お客  
様の懐に入り込む渉外活動を展開。  
2018年上期には、投資信託商品の販売  
で、部門賞を受賞する実績をマークした。  
それまで自己啓発で、地道に幅広い知識  
やスキルの習得に取り組んできた結果で  
あることは言うまでもない。菊池に対する  
支店内の期待も、ますます高まっている。  
「部門賞を取れたことが大きな自信にな  
ったことはもちろん、支店における役割も  
大きくなってきていると感じています。伊勢  
崎支店は、若いスタッフの多い店舗なの  
で、リーダーシップを期待されるようにな  
りました。実際、2018年冬のキャンペーン  
では、渉外課を2班に分け、そのひとつの  
リーダーを任されたのです」

そこには、入行前に思い描いたとおり、  
地域に根ざした業務を通して地域社会に  
貢献する金融パーソンへ着実に成長を  
続けている菊池の輝く笑顔があった。

## 3 KEYWORD

### リレーションシップバンキング

地域密着型金融機関のこと。一般的に、  
金融機関がお客様との間で親密な関係を  
長く維持することで、いち早く顧客情報を  
キャッチ、適切な金融サービスをスピー  
ディに提供していくもの。「雨でも傘をさし続  
ける銀行」をモットーのひとつにしている  
東和銀行では、特に力を入れている。

### 渉外実践トレーニー制度

銀行を代表してお客様と直接お取引する  
渉外係として活躍するためには、相応しい業  
務知識やスキルが必要になる。人材教育に  
力を入れている東和銀行では、総合職・エ  
リア総合職は新入行員研修の後、原則、本支  
店の渉外課に配属。初めはトレーニーとし  
て、実践の中で上司や先輩から渉外の実務  
を学べるトレーニー期間を設けている。

### 金融商品・サービスの多様化

経済のグローバル化や金融の自由化、さら  
には超低金利時代を反映して、金融に対  
するお客様のニーズは、預金商品に限ら  
ない資産運用への関心が高まるなど多様  
化している。これに対して東和銀行では、  
投資信託や年金保険など多様化するお客  
様ニーズに応える商品・サービスを提供す  
るための行員研修にも力を入れている。





## 2 STAGE

着実なスキルアップで、担当できる業務の幅を拡大

「人材こそ最大の財産」と考え、各自が役割をしっかりと自覚し、個性や創造性を発揮できる活躍ステージの提供に力を入れている東和銀行。行員1人ひとりの指向にあったキャリアプランを提供するため、採用においても「総合職」「エリア総合職」「一般職」の3つの選択肢を用意している。学校で簿記を学んできた杉本はあまりキャリアアップせず専門知識を活かして長く活躍したいと考え、一般職を選んだ。

「学校の同級生は、会計事務所に就職する人が多かったのですが、企業の経営を支援する金融機関でも簿記の知識を活かした仕事ができると思いました。当行を選んだのは、小さい頃から馴染みの深い銀行で、地元へ腰を落ち着けて長く働けると考えたからです」

入行後は、1カ月間の新入行員研修を受け、財務経理部に配属になる。この部門は、予算の計画や企業の通信簿といえる決算、さらには日々の経理業務等を行っていて、杉本が学校で学んできた簿記や税理士試験にトライしてきた知識が最も活かせる部門と言えた。

「もちろん初めは、先輩の補助的な業務からです。誰とでも気兼ねなく話せるアットホームな環境だったので、着実に業務を覚えることができました」

先輩の業務を手伝いながら、着実にスキルアップしていく杉本。入行半年後には、徐々に担当を任される業務も出てきた。例えば、日本銀行など外部への報告書の作成もそのひとつだ。

「銀行は地域社会にお金を循環させるという大切な役割を担っているため、銀行の経営が健全に行われているか、日本銀行から事業報告が求められます。そのため、各部門から上がってきたデータを



集計して、数字に間違いがないかどうかをチェック。報告書に私の名前を記載して、外部に送付するのです。つまり、報告書に問題があれば、私あてに問い合わせがくることになります。こんなに早く、責任ある仕事を担当できるとは思っていませんでした」

最近では、任される業務の幅が広がり、税務関係も杉本が担当。2019年10月の消費税改定で、軽減税率が導入されたことから、各部門からの問い合わせが増えてきているという。

「3年目から地方税や消費税に関する申告手続きも任せてもらえるようになりました。学生時代にも勉強していたことですが、実務を担当するようになって、いっそう税務に関する理解を深めることができたと感じています」

働き方改革で残業を減らす方向になっていることから、効率よく業務を遂行。定時退行を実現する。

17:10

午後の業務を再開。支店から消費税の軽減税率に関する問い合わせが入り、対応する。

12:30

11:30

昼食。本店ビル14階には、行員用の食堂がある。外の景色を楽しみながら食事をとる。

9:00

メールのチェックから。その後、税務に関するルーチンワークに取り掛かる。

8:45

出勤。身の回りの整理整頓や朝礼等をして、1日の業務をスタートする。

TIME SCHEDULE  
MAEBASHI

ライフイベントを乗り越え  
安心して長く働ける環境を活かし  
大きくキャリアアップしたい。

ワークスタイルとライフスタイルで大きな転機を経験

こうして順調にスキルアップしてきた杉本は2019年、ワークスタイルとライフスタイルの両方で大きな転機を迎える。例えば、ワークスタイルでは、一般職からエリア総合職への転換だ。

「入行前は、好きな仕事を長く続けることができればいいと思って一般職を選びました。でも、責任ある業務を任せてもらえるようになり、仕事に対する欲が出てきたのです。その点、エリア総合職であれば、一般職のように副支店長までという昇進・昇格の上限はありません。また、転居を伴う転勤の必要もなく、上司のススメもあり、思い切ってチャレンジすることにしました」

そして、ライフスタイルの変化が結婚と妊娠である。東和銀行では、性差に関係なく誰もが長く働けるよう、子育てと仕事の両立を考え、行員の育児支援に力を入れている。

「当行が育児支援に積極的な企業であることは、入行前から知っていました。実際、職場の周囲にも子育てと仕事を両立している女性行員の方が少なくありません。私も産休・育休からできるだけ早く職場復帰して、キャリアアップしていきたいと思っています」

東和銀行ならではのと言える行員の子育てにやさしい環境が、仕事における杉本の意欲を力強くバックアップしている。

## 3 KEYWORD

### 税理士試験

合格率が約15%という難関資格試験のひとつ。財務諸表論や法人税法、消費税法、住民税など11科目あるうち、5科目に合格すれば税理士資格を取得できる。銀行業務に関連した科目が多いことから、銀行員で取得している人も多い。杉本は学生時代に2科目に合格。業務のかたわら、後3科目の合格を目指している。

### エリア総合職

行員1人ひとりのライフスタイルに合わせた働き方を応援するために、取り入れた採用コース制度のひとつ。総合職のように、全社的な視点で組織全体の業務遂行に貢献するポジションへのキャリアアップを目指せる一方で、転居を伴う転勤をしなくて済むことから、地域に根ざして長く活躍することができる。

### 育児支援

女性が活躍しやすい環境づくりに積極的に取り組んでいることも東和銀行の大きな特徴だ。県内の他の金融機関に先駆け「くるみんマーク」の認定を受けたほか、2017年には上位版となる「プラチナくるみん」の認定も受けている。

## 杉本 実里

### PROFILE

財務経理部財務担当  
税理士会計コース卒、2016年入行。学生時代に簿記1級を取得し、税理士試験も2科目に合格する。入行後は、専門性が活かせる財務経理部に配属になり、主に税務を担当する。プライベートでは、2019年に結婚。2020年1月から産休に入る。





経営者の人柄や事業内容を見た  
与信判断へ。  
審査担当として、それが実現できる  
高い専門性を身に付けていきたい。

内勤業務で基本的な知識・スキルを身に付ける

地域からお預けいただいた大切な預金を、その地域のためにご用立てる融資業務は、地域金融機関である東和銀行の重要な仕事のひとつ。とりわけ、東和銀行のモットーのひとつである「雨でも傘をさし続ける銀行」を実践していくためには、融資をするかどうかを的確に判断する力が求められる。この重要な役割を担う審査部で活躍する1人が田尻である。その彼が、東和銀行に入行したのは1996年のことだ。「就職活動ではさまざまな業界を研究するなか、社会的に大きな貢献ができる金融業界を指向。なかでも、生まれ育った地域を中心に活躍できる東和銀行を選ぶことにしたのです」

こうして入行した田尻は、川越支店

の融資課からキャリアをスタートする。当時、東和銀行の新入行員育成システムでは、営業課や融資課など内勤業務で基本的な業務知識・スキルを学ぶことになっていた。

「最前線で活躍する渉外係になるためには、銀行の基本的な業務内容を把握している必要があります。その点、内勤業務でキャリアをスタートしたことは非常に心強かったですね。おかげで、着実に業務スキルを身に付けることができました」

## 3 KEYWORD

### 融資業務

預金や為替と並んで銀行における三大業務のひとつ。設備投資や運転資金など事業のための資金が必要な企業や、住宅、マイカー、教育など豊かな暮らしのための資金を必要とする個人のお客様に、実際にお金をご用立てしていく業務である。融資の際には、お客様の立場を考えたアドバイスが求められる。

### 中小企業診断士

中小企業の経営者が、適切な経営をするための経営診断や経営の助言を受けやすくするため、経済産業大臣が一定のレベル以上の能力を持った者に与える資格。「日本版MBA」とも言われる。企業経営理論や経済学、経済政策、財務・会計、経営法務など試験範囲が広く、合格率が5%未満の難関資格になっている。

### 与信判断

相手先の財務状況などにに基づき、融資するかどうかの判断をすること。近年では、ITの急速な進歩もあって、相手のリスクを数値化した「スコアリング融資」で、業務の効率化に取り組んでいる金融機関も多い。東和銀行では、モットーを実践するため、人の目による与信判断力のアップにも力を注いでいる。



## 3 STAGE

クライアント・ファーストの発想で壁を打ち破る

内勤で基本的な知識・スキルを学んだ田尻が、次のステップとなる渉外係になったのは入行2年目のことだ。

「内勤のときから渉外係で活躍する先輩方の姿を見て、自分にどれだけできるのか、早く力を試したいと思っていました。ところが、実際に始めてみると、思いとは裏腹に意欲が空回りしている感じで、なかなか成果が出ませんでした。そうした期間が5年くらい続いたでしょうか。あるとき、ふと、成果を求めるあまり、仕事で自分本位になっていることに気がついたので。そこで、まずはお客様に喜んでいただくことを第一に考え、仕事に取り組むようにしたのです」

クライアント・ファースト。当たり前のことかもしれない。だが、実際に仕事に取り組んでいると、意外に難しいことでもある。田尻の場合は、この考え方を徹底。スキルアップについても、お客様に

喜んでいただくためには自分の成長が不可欠と思い、率先して取り組むようになった。

「1級ファイナンシャルプランニング技能士や中小企業診断士の資格を取ったのも、お客様に喜ばれる仕事があったからです。これらの資格を取ることで、企業経営に関する理解が深まり、どうしてもお客様のビジネスに役立つのかといった視点から融資の提案ができるようになりました」



審査担当として融資を推進しやすい環境づくり

いま田尻は、渉外係での経験を活かして審査部の業務に取り組んでいる。ひとつは、案件ごとに融資が妥当かどうかを判断する業務だ。

「金融機関にとって、融資を実行することはリスク・テイクすることでもあります。判断が甘ければ、バブル経済の崩壊期のように不良債権になってしまう恐れがあります。しかし、財務諸表等の数字だけで厳しく判断すれば、モットーである「雨でも傘をさし続ける銀行」になることはできません。数字だけでなく、経営者の人となりや事業内容にまで踏み込んで評価する必要があります。そのため、審査部では業界担当制により専門性を高めた与信判断を行っています。そのなかで私は、医療・介護業界を担当しています」

そして、もうひとつが、現場が融資を推進しやすい体制づくりだ。

「自分の現場経験から、経験が浅いと、どうしても自信を持って融資提案ができません。そこで、若手でも自信を持って融資提案ができる体制を創り上げたいのです。昨年には、中堅行員向けの融資業務に関する研修会も開きました。今後、さらに若手向けの研修会も開きたいと思っています」

田尻の新たなチャレンジが始まっている。

出勤。身の回りの清掃やその日の段取り確認を行う。

8:45

9:00

始業。メールをチェックして、必要な返信を行い、その日の業務へ。支店から送られた稟議書の優先順位を確認して書類を読み込み、決裁するかどうかを判断。不明な点や問題点があれば、支店に電話で確認する。

昼食。本店ビルの14階には、行員用のカフェテリアが設けられている。前橋市内を中心にした街並みや赤城山を眺めながら食事をする。

12:00

午後の業務を開始。稟議書の検討を再開する。1案件、通常30分くらい掛けてじっくり書類を読み込む。

13:00

17:00

定時退社に向け、その日の業務の確認や整理、明日の確認を行い、オフィス後にする。

TIME SCHEDULE  
MAEBASHI

# 田尻 健

## PROFILE

審査部 審査担当  
法学部卒業、1996年入行。支店の預金業務や融資業務で基本的なスキルを身に付け、渉外課にステップアップ。そこで、さらに経験を積み、2015年10月から審査部へ。融資をするかどうかを判断する業務で活躍している。





「母が銀行に勤めていたことから金融に興味を持つようになりました。自分も地域に根ざして、地域のために働きたい。こんな想いから、県内の金融機関に絞って就職活動を展開。なかでも東和銀行を選んだのは、地域に密着しながら1都3県に店舗を持つユニークな広域地方銀行だったからです」

こう入行動機を語る矢沢。入行後は新入行員研修を経て、上尾支店に配属される。当時は、内勤で銀行業務の基本を学ぶ教育体制になっていたことから、営業課からキャリアをスタートした。「先輩行員の指導のもと、現金を扱う出納や窓口の後方で事務処理を行う後方事務、融資業務を担当する融資課を経験し、着実にスキルを身に付けることができました。特に印象に残っているのは、テラーとして窓口でお客様と直接ふれあう機会があったことです。ちょうどボーナスの時期で、定期預金をおススメしたところ、快く応じていただけたのです。東和銀行に対する地域の皆さんの信頼の一端を感じることができました」

その後、さらに渉外活動を実践的に学ぶため、トレーニーとして渉外係の先輩行員に同行。現場の雰囲気を肌で感じながら、渉外のスキルを身に付けていく。こうして入行2年目に、渉外係にステップアップした。

新規開拓のアプローチを通してニーズに合った提案力を磨く

通常、渉外係になると、最初は個人のお客様を中心に担当する一般渉外からスタートする。ところが、矢沢の場合は、支店の状況もあって法人のお客様を多く担当する法人渉外係になった。「お会いするのが、会社の経営者の方だったり、決裁権を持つ役員の方だったりしたので、最初はすごく緊張した思い出があります。お話をしている、経験も知識もお客様のほうがはるかにお持ちになっています。こちらが勉強させてもらっている感じでしたね」

知識不足を痛感した矢沢。それまで以上に、自己啓発に積極的に取り組むようになり、FP(ファイナンシャルプランナー)の資格を取得。上司のサポートを受けながら、新規のお客様開拓にも果敢にチャレンジしていく。

「法人のデータバンクを使って、新規の企業に電話でアプローチ。脈のありそうな企業を訪問して、より具体的な話ができる段階になってから上司に同行してもらうようにしました。もちろん、断わられることが少なくありませんでした。でも、あきらめることなく根気よく続けるなかで、融資につながる成果を上げることができたのです」

こうしたチャレンジを通して、お客様の役に立つニーズに合った提案を行う力を磨いていったのである。

幅広い知見と  
高い情報感度を身に付け  
さまざまな角度から  
お客様を支援できる  
提案力を磨いていきたい。

## 3 KEYWORD

### FP資格

個人や法人のお客様に対して、ニーズにあった提案を行うためには、お金に関する幅広い知見を身に付けることが欠かせない。その点、最適な資格のひとつになるのがFP(ファイナンシャルプランナー)だ。税金や資産運用、住宅ローン、不動産、相続・事業継承など、お金に関するエキスパートになれる資格になっている。

### TOWAお客様応援活動

「靴底を減らす活動」「雨でも傘をさし続ける銀行」「謙虚さのDNAを忘れない銀行」の3つをモットーに、お客様の「売上増加」や「経営課題の解決」等に全役職員が一丸となって取り組んでいる活動のこと。この活動を強化・深化することで、ビジネスモデルの持続可能性を高めている。

### 本業支援

東和銀行のビジネスモデルは、お客様の本業を多角的に支援することで、自行の収益力の強化につなげていくもの。そのため、お客様とお客様を結びビジネスマッチングによる販路拡大支援や新規開業支援等に加え、群馬大学や前橋工科大学、北関東産官学研究会等との連携によるマッチング支援も行っている。

さまざまな角度からお客様の本業を支援する活動を展開

現在は、大宮北支店で法人渉外係として活躍する矢沢。培った提案力を活かして、事業資金等の融資提案を行うことはもちろん、東和銀行のビジネスモデルの中核になる「TOWAお客様応援活動」に力を入れている。「これは融資に限らず、さまざまな角度からお客様の本業支援や経営改善支援、資産形成支援に取り組むものです。例えば、当行が仲介してお客様とお客様を結びつけ経営課題の解決につなげるビジネスマッチングも、そのひとつです」

実際、製造業のお客様を訪問していたときのこと。昨今の人手不足が話題になり、お客様が非常に困っている旨の話をされたのだ。そこで、頭に浮かんだのが、担当している人材派遣業のお客様のこと。両社の間を取り持つことで、一方

では人手不足を補い、もう一方では売上げアップにつながるWIN-WINのビジネスを創り上げることに成功した。「地域に深く根差して渉外活動を行っている当行には、ビジネスに関するいろいろな情報が集まります。自らの情報感度を高めることで、お客様のお役に立つさまざまな提案ができるのです。そのためにも、もっともっと幅広い知見を身に付けていきたいと思っています」

そこには、お客様のためにさらなる成長を期す矢沢の決意があった。

## PROFILE

大宮北支店法人渉外係  
経済学部卒、2013年入行。  
上尾支店の営業課でキャリアをスタート。銀行業務の基本を身に付け、渉外係にステップアップ。現在は、大宮北支店で、法人のお客様を中心に担当する法人渉外係として活躍している。

# 矢沢 洋伸

13:00 午後の渉外活動へ。アポイントの取ってあった新規のお客様にアプローチ。次回、融資に関するご提案を行う約束をとりつける。

12:00 帰店。預かり金や書類の処理を営業課に依頼して昼食。支店内の食堂を利用する。

9:00 業務開始。メールのチェックや今日の訪問スケジュールを確認。午前の渉外活動へ。既存のお客様企業を4件ほど訪問する。

8:45 出勤。身の周りの整理整頓をして、渉外課のミーティングに参加。目標に対する進捗状況など情報の共有化を図る。

16:00 帰店。新規融資に向けた提案書の作成や本日の渉外活動に関する日報等を作成。定時で支店を後にする。

TIME SCHEDULE  
OMIYA

## 4 STAGE





早くから女性が力を発揮しやすい環境をつくるポジティブ・アクションを推進し、「えるぼし」認定も受けている東和銀行。女性行員の役付比率が高く、女性支店長や女性執行役員、女性社外取締役選任も群馬県内の金融機関で初。一般の企業で営業にあたる渉外の仕事にも、積極的に女性を登用している。そのため、こうした点に魅力を感じて入行を決める女性行員が多い。現在、前橋北支店の渉外課で活躍する飯塚もその一人だ。

「学生時代、飲食店のアルバイトで人と接する仕事の楽しさを知りました。就職活動ではいろいろな人と深くふれあえる営業職を志向。住宅会社や自動車販売会社、金融機関などを回り、一番女性が営業として活躍できる環境があると思った東和銀行を選びました」

こうして入行した後は、渉外活動を

行うための準備期間として支店内での業務からスタート。ジョブ・ローテーションで営業課や融資課の業務を経験する。

「もちろん、初めはわからないことばかりでした。でも、とてもアットホームな環境で、指導役の先輩が親身になって教えてくれました。業務が忙しいときでも、嫌な顔ひとつせず丁寧に説明してもらえたのです」

性差に関係なく渉外として活躍できる環境を活かし、着実に成長している実感があります。



## 飯塚小百合

### PROFILE

前橋北支店 渉外課  
国際社会学部卒、2015年入行。人と接する仕事ができる営業職希望で就職活動を行い、総合職で東和銀行へ。営業課や融資課などで銀行業務に関する基本的な知識を身に着け、渉外係として活躍している。

# MAEBASHI TIME SCHEDULE



## 3 KEYWORD

### 「えるぼし」認定

女性活躍推進法に基づき、女性活躍を推進する企業におくられる認定制度。認定には、女性管理職比率など5つの基準をクリアする必要がある。東和銀行では、ポジティブ・アクションをはじめ、常に業界に先駆けて女性の活躍を推進する環境づくりに注力。2018年にこの認定を受けている。

### 資産形成支援

経営戦略のキーワードになる「TOWAお客様応援活動」における具体的な戦略のひとつ。超低金利時代におけるお客様ニーズに対応し、投資信託や生命保険、外貨預金といった金融商品による資産形成を支援する活動に注力している。

### 人材育成制度

自主参加型の土曜日勉強会や多彩な通信教育など、意欲ある行員の成長をバックアップする制度が充実していることも東和銀行の大きな特徴だ。例えば、土曜日勉強会では、税金や年金、外貨、財務といった基礎知識が学べるほか、業務に役立つ資格の勉強をする講座も開設。行員のスキルアップを強力にサポートしている。

### 金融商品のキャンペーンを通じて業務の拡がりを実感

営業課は店内で預金や為替、金融商品の販売等を行う部門で、以前は「事務課」と呼ばれていたが、お客様へのサービス意識を高めるため名称を変更した。融資課では、融資に関する事務を担当する。いずれも銀行の重要な業務であり、基本を覚えるには絶好のステージになっている。飯塚の場合は、これらの課で1年間、業務経験を積むことになった。

「特に、印象に残っているのが営業課での業務です。それまで銀行に対するイメージは、地域からお預かりした大切なお金を、地域のためにご用立てするというものでした。ところが、営業課のとき、キャンペーンの一環として電話で資産形成のご提案を行う機会があり、銀行の役割がより幅広くなっていることを実感したのです」

超低金利時代を迎え、東和銀行では重要な経営戦略に位置付ける「TOWAお客様応援活動」のひとつに資産形成支援を掲げ、投資信託や生命保険といった金融商品による資産運用のアドバイスにも注力。キャンペーンの際には、店舗で丸一となって提案活動に取り組んでいる。渉外係をめざす飯塚にとって、早くからこのことを実感できたことは、非常に貴重な経験になったようだ。

### 渉外係としての階段を着実にステップアップ

ジョブ・ローテーションで営業課と融資課を経験した飯塚が、渉外係として担当のお客様を任されるようになったのは、入行2年目のこと。

「初めは、引き継いだお客様へのあいさつ回りから。どのお客様にも、快く迎えていただき、地域に密着した当行に対する信頼の厚さを実感。この信頼に応えるためにも、よりよい提案ができるようになりたいと思いました」

銀行の役割がより幅広くなっている今日では、今まで以上に知識の幅を広げることやスキルアップが必要になる。学生時代にFP(ファイナンシャル・プランニング)3級の資格を取得していた飯塚は、自己啓発でFP2級にもチャレンジ。着実に知識の幅を広げていく。

「最近になって、知識の幅を広げた成果が徐々に形になってきました。例えば、紹介していただいた新規のお客様から「起業したい」というご相談を受けたときのこと。上司のサポートを受けながらですが、起業に関する事業計画の立案方法や担保設定などをアドバイス。事業の立ち上げに貢献することができました」

個人のお客様に対する資産形成支援はもちろんのこと、事業に関する応援活動でも成果を出せるようになった飯塚。渉外係としての階段を着実に昇っている。



## 5 STAGE



# TOPICS

「くるみん」の認定を取得  
県内金融機関として初めて

「くるみんマーク」とは、少子化の改善を推進する次世代育成支援対策推進法に基づき、厚生労働省が「子育て支援に積極的な企業・団体」に交付しているマークです。育児休業や時短勤務などの制度や取得実績が一定の基準を満たした企業が認定されます。東和銀行はこの「くるみんマーク」の認定を、平成22年に県内金融機関として初めて受けました。また、平成29年にはより高い水準の子育て支援の取り組みを行ったことが認められ、『プラチナくるみん』認定も受けました。『プラチナくるみん』認定を受けた企業は「子育て支援に積極的な企業・団体」の中でも優良な子育てサポート企業と位置づけられています。



「ビジネス交流会」を開催  
お客さまの本業を支援するため

お客さまと共に『持続可能性のある発展』を目指す東和銀行では、お客さまの本業を支援するため「東和新生会ビジネス交流会」の開催といった、お客さまとお客さまとを結びつけるビジネスマッチング支援に積極的に取り組んでいます。交流会では、出展企業の紹介ブースや個別商談会ブースの他にも、群馬大学・前橋工科大学との共同研究相談ブース、補助金相談ブース、大手工業系企業や大手食品系企業との個別商談ブースなど、様々なブースが設けられています。



地域とともに歩む東和銀行の姿勢が、ここにも息づいています。

学歴や男女差に関係なく  
能力のある人が活躍できる銀行

東和銀行は、早くから「女性の活躍が東和銀行を成長させる重要な鍵」であるとの認識から、『女性の活躍』推進の面で先駆けとなっている銀行です。2006年には女性の役付比率が高いということで群馬労働局長優良賞を受賞しました。また、女性の支店長、女性の執行役員、女性の社外取締役選任も群馬県内の金融機関で初めて実施しており、入行後の総合職・エリア総合職のキャリアパスは女性も男性も同じとなっています。このような女性活躍推進の取り組みが認められ、2018年には『えるぼし』の認定も受けました。東和銀行は、学歴や男女差にかかわらず、能力のある人が誰でも活躍できる銀行です。



企業市民として  
地域社会に貢献

誰もが暮らしやすい豊かな地域社会を作り上げていくために、企業市民として環境保護や文化事業、スポーツ支援、ボランティア活動にも積極的に取り組んでいるのが東和銀行です。例えば、尾瀬の美しい自然を守っていくために、行員の自主的な活動として「尾瀬ゴミ持ち帰り運動」を1990年から継続的に実施。また、文化活動の面でも、文化人や著名人による「TOWA県民文化講座」や子どもたちが心豊かに成長することを願った「東和よいこ劇場」を20年以上にわたって開催しています。



# MESSAGE

地域社会を支える私たちの役割がますます重要になるなか  
お客様と東和銀行のSDGs（持続可能な発展目標）を推進します。

社会のグローバル化や少子高齢化で、地域経済を取り巻く環境が大きく変化するなか、地域社会を支える私たち地方銀行の役割がますます大きくなっています。それに応えるべく当行では、経営強化計画を策定。「靴底を減らす活動」、「雨でも傘をさし続ける銀行」、そして「謙虚さのDNAを忘れない銀行」の3つをモットーに、『TOWAお客様応援活動』によるお客様の事業支援や経営改善支援、また、お客様の資産形成のお手伝いをする資産形成支援をすることで、お客様と東和銀行のSDGs（持続可能な発展目標）を推進しています。



もとより、こうした取り組みの推進力になるのは、第一線で活躍する1人ひとりの行員です。そのため、こうしたビジネスモデルにふさわしい行員を育てる新たな人材育成プログラムを制定しました。これにより、若手行員の業務習熟スピードを速めるとともに、的確な経営コンサルティングができる目利き能力の向上にも力を入れています。

実際、先輩行員について渉外の基本スキルを学ぶ「渉外実践トレーニング制度」や、自発的に自らを高める機会を提供する「土曜勉強会」、資格取得等をサポートする各種通信教育を実施しているのも、この一環です。

また、社会的に女性の活躍を推進するため、「女性活用推進法」も施行されています。当行では、先駆けて女性行員が活躍しやすい環境づくりを推進してきました。現在でも、多数の女性行員が役席に就く活躍を見せていますが、これに安住することなく今後も意欲ある女性行員がやりがいと安心感を持って業務に精励できる体制づくりを推進。育児休業制度の拡充や子育て休暇の新設など、仕事と子育ての両立支援に取り組むことはもちろん、女性役付者・役席者比率と女性採



用比率の上昇を目標とする行動計画も策定しています。

求める人材としては、こうしたビジネスモデルのもとで、持てる力をフルに発揮でき、かつ、しなやかに行動できる人です。すなわち、「チャレンジ精神や主体性、行動力、洞察力などのある人」、「企画力や創造性、コミュニケーション能力のある人」、「情報収集・課題解決などの業務遂行能力のある人」、「困難な業務にも立ち向かえる粘り強い忍耐力のある人」、さらには「高いコンプライアンス意識を発揮できる人」です。

当行も創立から1世紀を経て、次の100年を見据えた礎を築いていくためには、皆さんのフレッシュな力が欠かせません。自由闊達な行風のもとで、思う存分力を発揮してください。

井上和昭

人事総務部長

