

年末年始に多くの経営者の方々から、いま最も重要とされる課題についてお聞きする機会がありました。ほとんどの皆さんのお答えは「人材の確保、育成」で、「企業は人なり」、「このような不況期こそ、次代を拓く人材の育成が急務」とされており、私自身もまったく同じ思いです。

頭取に就任以来、全部店を訪問し、昨年11月、ようやく完了しました。その際の役員との「対話の会」で、人材育成の仕組みづくりや環境整備の必要性を今さらながら痛感しました。対話を通じて、みんなが当行の将来を真剣に考えながら、それぞれの職務に前向きに取り組んでくれることが実感できました。しかし、ともすれば目先の仕事に追われ、上司が助言やサポートを十分にできる状況になく、職員のせつかくのびやる気に応えられていない例が少なくないことも知りました。経営上の諸課題の「解」は他ならぬ「現場にあり」です。舵取りが難しい時ほど、常に現場から目を離してはならないと改めて心した次第です。

さっそく、研修体制やOJT(日常業務を通じた教育訓練)のあり方の再検討と、基本中の基本で誠にお恥ずかしい限りですが、「二に挨拶、二に返事、三、四が笑顔で、五に掃除」の励行を行内に要請しました。平成5年、研修課長に就任の際、大先輩から「基本をしっかり身につけて

ビジネストーク

「一に挨拶、二に返事……」

滋賀銀行頭取 大道良夫



あげれば、あとは本人が自分で成長する」と教えられたからです。

『挨拶』は相手の目を見て、顔色を見て。「お寒い中をわざわざ……」「お待たせしまして申し訳ありません」など、本心からの言葉が自然に出てきます。『返事』は短く、はっきりと。「はい」の一言に「承知いたしました、お任せください」との気持ちもこもります。『笑顔』はどのような言葉よりも雄弁に感謝や親愛、安心の情を伝えます。だから、「三、四に笑顔」と重ねられたのだと理解しています。『掃除』は自分のためではなく、周りの人、次に使う人への気配りです。手際良く、ミスの少ない人ほど整理整頓も上手です。

近年は、いずれの業界も業務が複雑多様化し、業務知識が高度化、専門化しています。当然、業務知識の研修や説明会も必要です。

しかし、情勢が厳しく、知識が高度化している時だからこそ原点に立ち戻り、基本から「人を育てる」ことが重要と考えます。私自身も全人格をもつてお客さまに接し、ご信頼に「一層お応えしてまいります」所存です。

現状との乖離(かいり)に対するご叱責は覚悟しつつ、あえて決意を述べさせていただきます。引き続きのご支援、ご指導をよろしくお願い申し上げます。