

# 新入職員・新任管理者の心構えと 活気ある店舗づくり

## ① 新入職員が押さえておきたい ポイント

特集

はじめに

ここでは、この四月より晴れて社会人の仲間入りをされた新入職員の方に向けて、押さえておくべき社会人としてのポイントを紹介していきます。これまでの学生生活とどのような違いがあるのでしょうか。仕事へ臨む姿勢や振舞い方なども含めてみていきましょう。

社会人になるということ

J Aの新入職員の皆様、ご就職おめでとうございます。晴れ

て社会人の一歩を踏み出した気持ちはいかがですか。ワクワク、ドキドキ等、様々な思いがあるでしょう。その今の気持ちはどうぞ忘れないでください。スタート地点の感情はこれから先の職業人生で原動力になります。

### 1 「自立」と「自律」

さて、皆様はなぜ社会人になったのでしょうか。新人社員研修でこの質問をすると多くの方が「じりつ」と回答されます。経済的な親からの「自立」と考

えている方がほとんどです。

もちろんそれも大切ですが、筆者はさらに「自律」を目指すことが職業人としてだけでなく、人として豊かに生きるポイントだと感じています。

「自律」とは内面的な独立を指します。自律している人は「自分を持っている人」「ブレない人」「自分らしさを失わない人」などと形容されます。私はこれを「コントロールボックスを自分で持っている人」と呼んでいます。

自律した人になるためには、

まず、自分を知ること、自分を  
知るためには人と関わることが  
大切です。皆様はJ Aという組  
織にチームに所属しました。単  
に人が集まった群れ、という意  
の「グループ」ではなく、同じ  
志を持つ人が集まった「チー  
ム」のなかの一員であるという  
ことからの学びは「自律」を促  
すことでしょう。

人は必ず人とつながりながら  
生きています。そのなかで、よ  
り円滑で豊かな人間関係を築こ  
うとする際に、試行錯誤を繰り返  
し他人を知り、自分を知るこ



株式会社リエゾンユメヌ 代表取締役  
今湊 英乃



大学卒業後、日本航空に入社。成田空港をベースに国内線・国際線乗務員としての勤務を経て、大手アパレル会社にて、新ブランドや新規店舗の立ち上げに携わる。その後、JALアカデミーおよび10年間COO（最高経営責任者）を務めた接遇会社にて、年間180回の研修を行い、リピーター率は90%を超えた。

# 新入職員・新任管理者の心構えと 活気ある店舗づくり

特集

## ② 新任管理者の心構え

はじめに

ここでは、この春から新任管理者・支店長に昇進する方に向けての心構えや部下をマネジメントする際のポイントを解説していきます。

### 新任管理者としての心構え

あらためまして、昇進、おめでとうございます。多くの皆様にとって、管理者になることは、入組したときの目標だったのではないのでしょうか。それを、皆様は、実現したのです。

今まで頑張ってきたことを、見られていた人がいて、「J Aの管理者として、十分やっつけ

ける」と評価されたから、今回の人事があります。評価は他者がするものです。皆様は、評価されて昇進しました。そのことに自信を持ってください。「過去の自分が頑張ったから、今の自分があります」。問題は、これからです。五年後、一〇年後の自分にも笑顔でいてほしいければ、今の自分が頑張るしかありません。

管理者になると

### 1 呼び方や権限が変わる

管理者になって、何が変わるのでしょいか。

今までは「××さん」と名前と呼ばれていたのが、肩書きで呼ばれるようになる、判子が大きくなる、上席の判断を仰いでいた事を自分の権限で行うことができる、座席の位置が変わる、椅子にひじ掛けがつく、など、様々な「変化」があると思います。仕事の責任が重くなります。



清水銀行 総務管理部付部長  
金指 光伸



昭和57年駒澤大学文学部英米文学科卒。清水銀行入行。草薙支店長、人財開発部理事部長などを経て現職。人事制度策定、研修、採用などを担当。10年以上にわたり地元大学での非常勤講師を務めている。主な著書に「個人融資渉外の実務」など。叔父は、かなみひめという品種のいちご農家。

ますから、その分、給料も上がります。役席になって初めての給料日に、給与明細の金額を見て、あるいは通帳に記帳された数字を見て、皆様はどう感じただしょうか。その金額はおそらく皆様の同級生よりも、多いと思います。皆様は、そんな組織の管理者になったのです。結婚されている方は、「配偶者が喜ぶ」、「子どもにしてあげられる選択肢が広がる」、「ライフプランが描きやすくなる」はずで

ここで、「思ったよりも、給

# 新入職員・新任管理者の心構えと 活気ある店舗づくり

特集

## ③ 営業店一体で取り組む 強みを活かした店舗づくり



株式会社 孝翠 代表取締役

長塚 孝子



横浜銀行にて支店業務を経験し、行内外研修の講師を担当。ダイレクトバンキングセンターグループ長を経て独立。JA等で各種研修を行う。財団法人生涯学習開発財団認定コーチ。著書に「お客さまのハートをつかむ! 成果があがるテラーの会話術」「JA営業店必携 住宅ローン・小口ローン推進の手引き」他多数。

はじめに

ここでは、これまで学んだ新入職員および新任管理者が押さえておきたいポイントを踏まえ、営業店の全職員が一丸となって店舗を活性化するために取り組んでいくべきことについて、述べていきます。

### 営業店内のコミュニケーションの活性化

#### 1 居心地のよい店舗

店舗は組合員・利用者の事務処理のみの場ではなく、居心地

のよい場所であればなりません。そのためには、隅々まで清掃が行き届き、パンフレット類は見やすいように整理・整頓されていることが重要です。

また、明るく元気のよい挨拶や声かけがあふれ、担当者も組合員・利用者もお互いが笑顔になっっているのが理想でしょう。

時には、困った表情で来店された人も、窓口で話をしているうちに笑顔になり、職員同士もお互いに声をかけ合って、窓口が混み合っていれば、誰ともなくサポートに入るなど、コミュニ

ニケーションを密にしてワンチームで業務に向き合っている、そんな店舗が組合員・利用者にとって居心地のよい店舗なのではないでしょうか。

ロビーも組合員・利用者同士のコミュニケーションの場となっています。さて、あなたの店舗はどのような雰囲気ですか。

#### 2 コミュニケーションの大切さ

コミュニケーションは、「相手を知る」と同時に「自分自身を知ってもらう」ことも言えます。お互いを思いやる「ホス

ピタリテイ」という言葉もあります。コミュニケーションの必要性や大切さ、コミュニケーションの不足は店舗内に悪影響を与えることもわかっているのに、うまくいかないという声を耳にします。

たくさん知識はあり、その重要性は認識していても、ごく基本的なことを忘れていませんか。それは「三(さん)惚れ」という考え方です。

・働いている地域  
・組合員・利用者