



株式会社千葉銀行

先進的なサービスで個人や中小企業をはじめとした
地域のお客さまに、最高の満足と感動を提供する

「リテール・ベストバンク」グループを目指します。

(ベストバンク 2020 Final Stage—価値共創の3年<2017.4.1→2020.03.31>)

会社名	株式会社千葉銀行
事務所	株式会社千葉銀行・本社 〒260-8720 千葉県千葉市中央区千葉港 1-2
代表者	取締役頭取 佐久間 英利
設立	1943年(昭和18年)3月
資本金	1,450億円
社員数	4,295人
事業内容	普通銀行業務 ・ 渉外業務(法人・個人)、融資業務、相談窓口業務、各種本部業務など

テーマ:

**「お客さま第一主義」のもと、
地域のお客さまに最高の満
足と感動を提供する
「リテール・ベストバンク」
とは**

私は千葉銀行人材育成部で、主に採用だ
とかインターンシップを担当しております。
よろしくお願ひします。まず、銀行業
界全般についてご説明をさせていただき、
その中で、千葉銀行の役割や立ち位置など、

どのような銀行であるかというお話をさ
せていただければと思っています。

まず、最初に、私の自己紹介をさせてい
ただきます。私は2011年に入行し、現在
9年目の行員です。入行時は、茨城県の守
谷市にあります守谷支店に配属になりました。
私は、千葉銀行なので千葉県内の支
店に配属するものだと思っていましたが、
茨城県に配属となりました。当初2年間
は、融資業務を担当していました。融資係
の主な仕事というと、テレビ番組などでは
お金を貸すというものを思い浮かべるか
もしれないのですが、実際は、どちらかと

いうと中で審査をする業務がメインでした。ご融資をするのには、必ず審査が必要ですから、その審査をする部隊に2年間いました。

その後、法人・個人の渉外業務、つまり、外に出てお客様にご融資の提案や住宅ローンの提案をする業務などを丸1年間担当しました。そして、千葉県内の西船橋支店に異動になり、丸2年間ずっと法人営業をしていました。法人のお客様にご融資（お金を貸す）するという業務です。さらにその後の3年間は、稲毛支店で、丸3年間法人渉外をしていました。その後今の人材育成部に異動しています。

基本的には法人経験が長いのですが、一通りの銀行業務を経験してきましたので、銀行業界や業務について、皆さんにお話できればなと思っております。改めてよろしくお願いたします。

1. 銀行業界について

それでは、銀行業界について少しお話をさせていただきます。皆さんが抱いている、銀行業界のイメージは、どのようなものですか？

私が、就職活動を始めたときに持っていたイメージは、「硬い」・「誠実」・「お金を融資する」など、それぐらいのイメージしか持っていませんでした。商品を販売している企業や製造している企業であれば、その商品を通じてイメージを持てますが、銀行には窓口やATMがあり、お金の引出・預貯金・税金の支払をする、といったイメージでした。そこで、皆さんも同じようなイメージであるものと考え、三つのキーワードで銀行業界についてご説明いた

します。

1-1. 1つ目のキーワード

『誰に』

皆さん、銀行のお客さまとはいったい「誰」だと思いますか？法人のお客さま？個人のお客さま？いかがですか？銀行のお客さまとは、さまざまな年齢層の個人やさまざまな業界の法人、全てが銀行の直接的なお客さまなのです。全員をお客さまとしている企業は、それほど多くありません。考えてみてください。例えば菓子メーカーの営業渉外の担当者からみたお客様は「誰」でしょうか？スーパーやコンビニ、そして、小売店などが大部分ではないでしょうか？直接、皆さんに営業しに来ますか？

（新聞・ヤクルト・牛乳などの商品は直接）いかがですか？つまり、銀行のお客さまとは、法人・個人を問わず全てが対象となっており、これが、この業界の特色だと思います。だからこそ、法人・個人含めて、様々なお客さまの夢・希望・心配事・不安なことなどを解決するチャンスがあるということです。つまり、お客さまのために仕事をしているのだ、という実感する機会が多く自分自身が大きく成長できる機会が他の業界よりも多いかなと思っています。これが銀行の持つ魅力の中の一つであると感じています。

1-2. 2つ目のキーワード

『何を』

次のキーワード、『何を』ということですが、皆さん、銀行の商品とはいったい「何」でしょうか？そうです、銀行の商品は、お

金です。しかし、実際に働いてみて思ったことは、「お金」という答えは、半分正解で、半分少し違うかなと思う部分があります。例えば菓子メーカーであれば製造された「形のある商品」を通じて競合他社の商品と比較をしながら営業（説明）できますが、お金はいかがですか？競合他行とどのように比較しますか？難しいですね。お金そのものは比較できません。だから、お金が「目に見えない商品」、「形のない商品」と言われる所以です。では、お金を皆さんが販売・提案・融資などをするとき、何と比較しますか？それは、まさに「人」です。つまり、銀行の商品は何ですか？と問われた時によくいわれるのは、「人」という答です。「銀行の商品は人です」と、よく言われます。例えば20分間の提案する時間をもらったとして、その20分の時間の使い方、それ一つ一つで、銀行の商品、お金という商品の形は三角にもなるし、四角にもなるし、丸にもなります。だからこそ、皆さん自身をお金というものに変えて売り込むことができることです。そこが、私が銀行を最終的に良いなって思った一番の要因でした。自分自身で勝負ができる、というところです。私は、営業をやりたいと思っていたが、どのような営業をやりたいのか、そのとき全く決まっていませんでした。しかし、自分自身で勝負ができるから、最終的に銀行業界を選んだし、銀行業界の一番の魅力はそこだと、つまり、自分自身を売り込めるところが他の業界との違いでもあり、銀行業界の一番の特長だと思っています。

1-3. 3つ目のキーワード

『どのように』

そして、三つ目の『どのように』というところでは、どのように販売するか。銀行では自分の思ったとおりに販売できます。銀行の営業の仕方には正解はありません。

コンプライアンスを遵守することは勿論のこと、自分が好きなように、お客さまに提案することができます。商品の販売の仕方を全部自分で決められることが、やはり銀行業界の一番の魅力の一つではないかと思いますが、簡単ではありません。お客さまに自分自身のやり方で提案をし、それでうまくいかなければ、自分の提案が悪かったと言うことです。しかし、すごく難しい部分はありますが、提案がお客さまに受け入れられたときのやり得た達成感というのは味わえるかなと思います。

2. 銀行でのやりがいについて

三つのキーワード、「誰に」、「何を」、「どのように」についてお話しましたが、ここでは、私が経験してきた9年間の法人営業を通じて得た、仕事をする上での「やりがい」についてご説明します。それは、中小企業の社長と一対一でお話しができることが、一番の「やりがい」と思っています。日本の法人の99パーセントが中小企業と言われていますが、その社長と一対一でお話ができる、と言うことです。

皆さんが抱く、中小企業の社長のイメージは、どのようなものですか？一概に述べられませんが、何時も様々な事を考えておられます。ご自身で会社を立上げ、どのように大きくかつ、どのように成長させてい

こうとかです。そして、従業員です。ご自身の家族のみならず従業員の生活と、その家族の生活です。極論すれば命も支えているということです。だから、そんな社長と一対一で話す機会があるっていうことが大きな魅力の一つだと思います。

3. メガバンクと地銀の違い

次にメガバンクと地銀の違いです。私が就職活動中に抱いたメガバンクのイメージは、すごくカッコいいと思っていました。

それは、大企業の社長に何十億、何百億というお金を融資しているイメージでした。しかし、実際に働くと、社長ではなく経理に提案をするということです。例えば、1億円の融資です。企業の経理に提案をすると、社内会議を通じて初めて社長に伝わり、融資を受けるか否かの判断がされ、経理を通じてメガバンクの行員に伝わります。これは、メガバンクでは実際に融資を決裁する人に提案をする機会がない、つまり、大企業の社長に直接提案が出来ない、ということになります。しかし、地方銀行の場合は、基本的に相手は中小企業であり、決裁者は社長なので、直接、提案ができるということです。これこそ、私自身にとって一番の魅力であり、醍醐味である、と思います。

二つ目の醍醐味。それは、事業運営に関する様々な提案を社長に対して出来るという点です。もちろん簡単なことではありません。提案するためには、まず、中小企業の社長が抱えている悩みや不安な事について親身になって聴く必要があります。しかし、聴きだすことは非常に難しいです。

まず、融資をベースとして、問題解決のための提案を一步ずつ進めることで実績を上げ、信用と信頼を構築するということです。つまり、この提案であれば、この問題や不安を解決できるというものを自分なりに考えて、自分なりの提案方法で、相手にぶつけることができるということです。それが銀行業の中でも、地方銀行で働く中で一番のやりがいです。社長から、ありがたうって言ってもらえたときは、すごい達成感を得られますし、やってよかった、と思います。

4. 千葉銀行について

千葉銀行。その名のとおり、千葉県に属する地方銀行です。地域に愛される銀行を目指しております。他の地銀との比較をすると圧倒的に県内シェアがあります。金融機関貸出金の約4割、即ち、千葉県内の4割のお客さまが千葉銀行をご利用いただいているということです。ちなみに、千葉県内メガバンクのシェアは約1割です。他の地銀、2社ありますが、そこも1割ぐらいです。その他の信金も1割ぐらいとなっております。つまり、千葉銀行の4割という数字が、大きいのか小さいのか、というところは、皆さんの中でご理解いただけたらと思います。

決して大きな会社であると自慢をしたくない訳ではなく、それだけお客さまが多いということです。銀行のやりがいやメガバンクとの違いについて説明したように、

「いろんなお客さまの夢や希望、不安や心配事を聴くことができ、その手助けができる」こと、それが、私が最終的に千葉県内の地銀で、千葉銀行に勤めた理由の一つで

す。つまり、シェアが多いということは、それだけ様々なお客さまと接する機会が他の会社よりも多いということです。

私は、稲毛支店でつい先日まで営業を担当していたと述べましたが、どれほどのお客さまを担当していたと思いますか？それは、約 80 社です。80 社のお客さまを 1 人で担当しておりました。いかがですか？営業 1 人が担当するお客さまの数、多いですね。80 社と申しましても、1 日 1 社訪問しても一月では足りないので大変ですが、それだけ、様々なお客さまの、様々なお話を聴く機会があった、ということです。つまり、他社（他業界）と比較にならないくらい多くの機会（経験できる場）があった訳です。

次にブランド力です。預金・貸出金は全国の地銀でトップクラスの規模です。茨城県・守谷支店での営業担当時代に 30 軒／日以上飛び込みをしましたが、家主の方が玄関先に表れるのは、せいぜい 2 軒程度でした。ところが、西船橋支店時代では同様数に対して 25 軒くらいでした。お取引出来るにはそこからの努力次第ですが、この時、ブランド力の強さを改めて感じました。

5. 千葉銀行で働く事の魅力

首都圏をはじめ、海外も含め多くの店舗を整備し事業展開しております。国内では千葉県内に 160 店舗、県外に 21 店舗、合計 182 店舗、そして、海外では 3 店舗と 3 駐在事務所を展開しております。ここがメガバンクとの一番の違いです。つまり県内に 160 店舗あると言うことです。私が就職活動のときに考えていたことは、仕事が第

一、しかし、仕事人間ではなくプライベートも充実させたい、と考えておりました。そこで、千葉銀行ですが、この千葉県内に 160 店舗を展開しているということは、働きやすさも違うのではと思いました。

例えば異動です。銀行の異動は、大凡 2～3 年に 1 回あります。そして異動の発令、つまり、次の店舗（支店）へ赴任する 3 日前くらいに殆どの銀行では発令されます。どうでしょう？メガバンクは全国に店舗（支店）が展開されていますが、これでは、プライベートの時間がなく、すぐに赴任しなければいけないという状況になります。反面、千葉銀行はどうでしょうか？異動しても 160 店舗は千葉県内です。だから、自宅から通える距離にあり、プライベートな時間も持てるという魅力があると、私は思っています。千葉銀行の勤務時間は、8 時 30 分から 17 時 10 分となっていますが、残業して 18 時に終わっても、地元の友人と会えたり、知り合いとお話をしたりという、息抜きをする機会もあるということです。やっぱり、そこは他の銀行との違いであり千葉銀行としての大きな魅力と思っています。

6. 千葉銀行員の仕事

皆さん、銀行の仕事について基本的な地銀というくくりで見ると、どのような仕事があるとおもいますか？まず、渉外業務です。法人と個人とあります。法人というのは、中小企業の社長に融資の提案をする業務、つまり、事業経営に関する多様なニーズに対して、金融手法や金融商品の提案をするものです。個人というのは、個人のお客さまの資産運用や住宅購入などの

ニーズに対して、適した金融商品の提案を行います。そして、融資業務です。これは、事業資金の提案や経営再建に関する支援や各種ローン商品に関する提案する仕事となっています。次に、相談窓口業務になります。こちらは、資産運用に関する提案、相続関連の信託商品に関する提案となります。融資業務と相談窓口業務は何れも、法人と個人があります。さいごは、各種本部業務となります。こちらは、銀行内そのものの業務で、経営企画、IT・システム開発、国際業務、マーケット取引、融資審査などです。

7. 最後に

『人』が魅力の千葉銀行と、標榜しておりますが、正直、実際に魅力があるかを判断していただくのは皆さんです。私もそうですけれども、千葉銀行も含めた合同説明会などで、多くの業界の会社のいろいろな人の話を聞いてみてください。そこから、どのような魅力や、どのような興味・関心を抱いたのかを、皆さんの中で判断していただければいいなと思います。さらに、強いて言うのであれば、どのような仕事であれ、つらい部分のほうが多いと思います。仕事を進めていくと、様々な困難や壁に直面しますが、それを糧にして、前向きにチャレンジできる方が千葉銀行には多いのでは、と思っています。

そして、最後に一言。自己分析、企業研究は非常に重要です。今まで、皆さんは、自己分析をしたこともなかったと思います。今しなかったら、将来、慣れない社会人生活と日々の業務の中で、一度立ち止まって自分のことをじっくり考える機会は、

それほどないと思います。今までのことをちゃんと考えて、どういったことに楽しみを得たのか、どの様なことに達成感を得た（生まれた）のかを考えてみてください。そして、将来の目標を実現するためには、どのような企業で働くのがベストなのかを企業研究を通じてじっくり考え、自分自身に遭った会社を見つけてください。では、頑張ってください。

以上