

組織・人材戦略

各戦略を遂行していく上で、基礎となる最も重要な戦略であり、サービスの質の向上につながる組織風土作りや行員の意識の向上を図ってまいります。また、各戦略に必要な人材の確保や人材の育成を図ってまいります。

■お客さまを大切にする行内組織風土の構築

営業統括部内に設置した「品質改善推進室」では、応対・商品・店頭・設備・人材などさまざまな観点からサービス品質改善に関する諸施策を立案するとともに、本部各部に対する品質改善策の提言・実施支援を行っております。また、お客さまのご意見・要望事項についても調査を行いサービス品質の改善やCS活動などに反映させております。

■長期的視点に立った人材開発

人事部内に設置した「人材開発室」では、サービスの質の向上や新しい営業戦略を推進するために不可欠な人材ポートフォリオの構築や長期的視野に立った人材開発など諸施策の企画・実施を行っております。

<スキル認定制度の活用によるスペシャリストの養成>

従業員の自己実現支援、組織の活性化ならびに専門分野の人材育成を目的に平成18年10月、「スキル認定制度」を導入いたしました。

多くの行員が従事している「預り金融資産」、「審査」、「法人営業」、「事務（営業コースと融資・外為コース）」の4分野を認定分野とし、それぞれの分野でのスペシャリストを育成し、組織の活性化につなげてまいります。

<eラーニングの活用による効果的、効率的な人材育成>

平成19年4月、eラーニング（パソコンを使用した学習）を開始いたしました。

eラーニングには

- ①研修開催を待たず、必要なときに学習できる
- ②各人が必要とする単元を反復して学習できる
- ③単元ごとに分割して（日時を変えて）学習できる

などの特徴があり、こうした特徴を最大限に活用し、効果的、効率的な人材育成を行ってまいります。

<人材開発室のその他の主な役割>

- ・人材ポートフォリオの計画と人材開発の基本方針の策定
- ・従業員の働きがい、やりがいの向上策の策定
- ・より女性が働きやすく、能力を発揮できる職場環境づくりの企画 等

■サービスの質の向上に資する設備、人材への積極的投資

<人材の確保>

「Qプラン」の目標であるリテール貸出や預り金融資産の増強に向けて積極的に人材を投入してまいります。

今後、団塊世代の退職者増加も見込まれることから、新規採用だけでなく、中途採用も積極的に行い、攻めの営業を展開してまいります。

<店舗>

お客さまのニーズを考慮した質の高いサービスを提供するための店舗づくりを進めております。

平成19年5月には高崎支店をリニューアルし、7月には前橋支店を新設移転し、それぞれ新たな設備を備えた店舗として営業を開始いたしました。

■グループ会社の活性化

当行グループはグループ経営会議などを通じて適切なグループ経営管理を行うとともに、グループ会社各社においてコンプライアンス態勢、リスク管理態勢の整備を図っております。

平成18年10月には、当行とグループ会社及びグループ会社間の連携強化、グループ全体の経営管理の強化などを目的に、総合企画部内にグループ統括室を設置いたしました。