

# KUMAGAYA SOUTH Rotary Club of Saitama RI Dist. 2570



2006. 3. 22

President : Koichi Iizuka  
Secretary : Tsuguhiro Shimazaki  
Hotel Sun Route, Kumagaya  
Akebonocho2-22 Kumagaya shi

No. 34

Carl-Wilhelm Stenhammar  
RI President, 2005-06  
Hiroyuki Nonaka Gouverneur  
RI Dist 2570



## 第406回 卓話「埼玉りそな銀行熊谷支店長・室久保貞一様」



埼玉りそな銀行熊谷支店 室久保貞一 支店長



大変有意義な卓話 ありがとうございました。

本日のプログラム 4月2日(日)  
移動例会「関会員を偲んで」

### 会長報告

会長 飯塚 幸一

皆さん今晚は、今日の例会は埼玉りそな銀行熊谷支店長室久保貞一様の卓話です。

御忙しい所気持ちよく御引き受けいただき有難う御座いました。

よろしく御願いたします。

さてサンルートでの例会も久しぶりで、宝塚への親睦旅行又桜の植樹と移動例会が続き今顔を見回しますと参加出来なかったメンバーに御会いしなんか懐かしさを感じています。

これからも桜まつり・地区大会・職訪と移動例会が御座います。大勢の参加を御願致します。特に地区大会では、親クラブより野中ガバナーが出ていますので、クラブ紹介のときは全員参加で熊谷南ロータリークラブをアピールしたいと思います。御協力の程よろしく御願いたします。

### 幹事報告

幹事 島崎 次弘

1. 地区事務所より
  - \* 地区大会における今年度のガバナー表彰についてのご案内
  - \* 今年度国際奉仕部門(世界社会奉仕)の各クラブの活動内容の報告
  - \* 2007年規定審議会立法案提出について(再発信)
  - \* 職業奉仕月間活動報告一覧
  - \* 地区大会の駐車場に関するご案内(車の駐車場について)
  - \* 「友」インターネット速報No.224. 225. 226.

2. 第5グループ古屋ガバナー補佐より
  - \* 2月24日(金)のIMに多数参加したお礼と有意義に終了できたことのお礼の挨拶文と写真
  - \* 第4回会長・幹事会開催のご案内
3. ロータリー米山記念奨学会より
  - \* ハイライト米山73
  - \* 2月の寄付金傾向
  - \* 他2月分の資料一式
4. 並木香理さんから
  - \* 大学合格のお知らせと当クラブのサポートへのお礼のメール
5. 熊本グリーンロータリークラブ事務局より
  - \* 「ロータリー情報集」発行のご案内
6. 熊谷市国際交流協会より
  - \* インバーカーギル市市民訪問団歓迎会の開催についてのご案内

4月5日(水) 午後6:30より  
レストラン「ふぁーまーずはうすアーク」
7. 熊谷さくらマラソン大会会長・富岡清熊谷市長より
  - \* 第16回熊谷さくらマラソン大会の開催についてのご案内

3月26日(日) 雨天決行
8. 熊谷市美術家協会より
  - \* 第41回公募熊谷市美術展開催に伴う賞状・賞品の授与についてのお祝い 4月9日(日) 午後12:00より 熊谷市文化センター4階会議室

以上が届いております。

## 卓 話

埼玉りそな銀行 熊谷支店  
支店長 室久保 貞一 様

- 本日は、卓話の機会をいただきまして、有り難く思っています。短時間ではありますが、皆さまに少しでもお役に立てるよう、つとめさせていただきます。
- 「りそなグループの経営革新」という大きなテーマになっていますが、平成15年5月のりそなショック(公的資金注入)以降、企業再生に向けて私どもがやってきたこと、今も実践・励行してい

ることを、お話ししたいと思います。

- 公的資金注入でそれまでの経営陣が退任し、JR東日本の細谷副社長をりそなホールディングスの会長に迎え、そのほか6人の社外取締役が就任しました。社外の方々の第一声は「銀行は特別な会社ではない。普通の会社になろう。サービス業に徹しよう」というものでした。また「銀行の常識は世間の非常識」とも言われました。

何故、経営トップを頭取と呼ぶのか。何故、窓口が午後3時に閉まるのか。スピーディな事務処理を望むお客さまには立って対応すべきではないか。というような指摘でした。

確かに銀行は株式会社であり頭取という特別な呼び方をする必要があるのか。また決済業務(手形・小切手や税金納付書等の持出しなど)は時限があるものの、その他の相談業務や翌日扱いで受けられる業務は午後3時で閉める必要があるのか。マクドナルドのようにスタンディングオペレーションの方が効率がよく、お客さまの待ち時間短縮に繋がるのではないかと……。と、私どももあらためて考えさせられました。

間もなく頭取は社長に、窓口は午後5時まで延長(一部の店舗では午後7時まで営業)、さらには店舗移転・改装に合わせてスタンディングオペレーションの試行もはじまりました。他の金融機関がやらないことをやる(差別化)、サービス業に徹するため、お客さまの声をスピード感をもって反映させる。とにかく試してみて、効果が上がらなければ見直せばよい。徐々に社内の空気が変わってきました。

- こうした中で、銀行がサービス業であるならばまずは接遇対応を見直そうということで「ホスピタリティ」の実践・励行がはじまったわけです。ホスピタリティとは歓待・親切なもてなしということですが、元々は近代社会前から異邦人への食事のもてなしなどを指して使われていたようですが、いまや現代人の倫理的原則になったとも言えます。

実は私どもも休日を使ってホスピタリティの実践研修を受けています。人生の目的とは何か(自立型人間を目ざす)、学ぶということとは何か(素直に勇気をもって自分自身を変えること)、自らの言動が周りの人々のモチベーションに大きく影響しているという自覚を持って、といった研修です。ホスピタリティの実践にはお金が掛かりません。私どもの心構えが変われば、モチベーションが高ければ直ぐにでもできることなのです。

ホスピタリティの実践は、CS(お客さま満足)に繋がることはもちろんですが、その前にES(就業者満足)が大事であろうと。職場で働く者に生きがい・やり甲斐の満足がなければ、お客さまに満足感を与える行動ができないだろうと。加えて

個々人を軸にとれば、F S（家庭での満足）も大事だろう。家族がみんな明るく元気で楽しい家庭であれば、職場でよい仕事ができるだろう。といった当たり前ではあるが、ふだんあまり交わすことがなかった会話が職場内に飛び交うようになりました。

今、E Sが大事だと申し上げましたが、皆さんも経営者として部下の方のモチベーション（動機づけ、やる気）を高めるために色々な努力をされていることと思います。モチベーションを高めるには3つの方法があると言われます。一つ目はムチ（恐怖）によるもの、二つ目はニンジン（報酬）によるもの、そして三つ目は「心構えの変化」によるモチベーションの向上です。この中で、ムチとニンジンの効果は短く一時的なものとなりがちですが、一方で「心構えの変化」によるモチベーションは効果が永続的で個々人の内側にエネルギーが蓄えられるようです。部下の方に「心構えの変化」を起こさせるために、まずは今の自分をよく知ってもらうこと、あるいは知らせること。次に人生の目的は何か、そのための仕事面・生活面等の目標を立てさせ具体的に行動させること。

できたものを褒めてやること、褒め上手になること。自信をつけさせること。こうした過程に時にはムチ、実績成果に基づいた納得感のあるニンジンを加えいく、これが大事だと思っています。この「心構えの変化」が浸透すればしめたもの。組織はますます強くなっていくでしょう。みんなのモチベーションが高まっていくことで、E S・C Sは更なる広がりを見てください。

私どもの銀行がめざすE S・C Sは、職場の仲間が、お客さまが、「自分のためにここまでやってくれるのか」という感動を与えること。満足という水準を超えて感動を創造することを目標にしています。

- 次に、経営革新の中にあっても商売の基本を忘れてはいけない、という話をさせていただきます。

皆さんご存知の日本近代資本主義の父「渋澤栄一」が、埼玉銀行の前身であった入間の黒須銀行宛に『道徳銀行』という扁額を贈っています。この扁額は、現在、当社の社長応接室に飾られていますが、この『道徳銀行』とは渋澤栄一が提唱した経営哲学である「経済と道徳の合一」そのものです。「金融業は、経済の血流である資金の総元締めであり、そこに携わる者が身を正し公正・公明に法令や商業道徳を守れば、それは実業界全体に行き渡る。社会に利していくのでなければ正しい事業とは言えない」という教諭を論じています。

また、本日の資料として「渋澤栄一（第一国立銀行総監督）に与えた英国人アーレン・シャンドの教訓（明治6年）」というのがあるかと思います。

いくつかの教訓の中で、例えば「銀行業者は固い

取引先でも、その貸付たる資金がどのように使われているかに注意すべし」、「大口貸をすることは不健全経営なり」というのがあります。まさに金融業の基本であります。バブル時期の金融秩序の乱れ、不良債権処理の先送り等、私ども金融業には大きな反省があったわけですが、経営革新を進める中であっても、シャンドや渋澤栄一の言う大原則に常に立ち戻ることが大事だと痛感している次第です。

- 持ち時間も無くなってきましたが、最後に経営にもとめられるものについて、少し触れてみたいと思います。

今までの話の中で出てきたことにもなりますが、まずは何といっても「お客さまに目線をおくことからはじまる」ということです。物を造るにしても、サービスを提供するにしても、お客さまのニーズをしっかりと捉えることが大事です。企業の内側だけの論理だけで物事をすすめれば失敗するに決まっています。いかに商品やサービスが支持され信頼されるかにかかっています。一方で、経営にはローコストオペレーションが要求されます。私どもも合理化・効率化をすすめる過程で、お客さまへのサービスの質を落とさないよう気をつけているつもりでも、結果的には銀行論理になってしまっていることがあります。また、人的資源が限られている中であっては、中止することを決断しなければならないこともあります。その場合でも、それに代わる新たな価値のあるサービスの提供ができるよう努めていますが、実際には厳しいご意見をいただくこともよくあります。お客さまに目線をおくことからはじまりますが、次のステップとしては順番をつけてどこに優先的に資源を投入していくか、ということになります。

そして次に「スピードとクオリティ」です。今のビジネス社会、スピードなくして競争に勝ち残れません。変化を見抜き、先を読む。次の一手を他社より先に打つ。お客さまに支持・信頼されるクオリティを、本物のクオリティを生み出し、提供していくことがもとめられています。最後に「CSR」、企業の社会的責任です。私どももそうであるように、皆さんも地域社会と密接に繋がっていると思います。企業が社会のためにできることは何か。事業を継続していくにあたっては、常に念頭におきながら地域社会とともに「共存共栄」していく心構えが必要であろうと思っています。

本日は、卓話の機会をいただきまして、誠に有り難うございました。熊谷南ロータリークラブの今後益々のご発展と、皆さんのご健勝、ご事業のご繁栄を祈念申し上げて、結びとさせていただきます。以上

## 委員会報告

### ● 出席報告

例会日 3月22日

会員数	出席	欠席	MU	出席率
40	16	24	1	43%

お客様

埼玉りそな銀行熊谷支店支店長 室久保貞一様

### ● ニコニコ BOX

#### 飯塚幸一会長

今日は、室久保貞一支店長には、熊谷南RCへようこそ。歓迎申し上げます。本日の卓話楽しみにしております。

#### 島崎次弘幹事

WBC、ワールドベースボールクラシックで日本代表（王ジャパン）が見事キューバを破って世界一になりました。地獄から這い上がっての準決勝の韓国戦、そして昨日の決勝のキューバ戦と一緒に熱く燃えました。ファンにも幸せな時間でした。

## 王ジャパンありがとう!!!

#### 斉藤考慶会員

御世話になります斉藤です。自分なりに努力して例会に出来るだけ出席しますよう心がけますので、今後とも宜しくお願いします。

#### 山口茂会員

室久保貞一様、本日の卓話、特に裏話等、大変楽しみにしております。又、先日は、飯塚会長、島崎幹事には、長時間に渡って、忙しい中御指導頂き、大変ありがとうございました。今後共、あきらめずに、よろしく願い致します。宝塚では、すばらしい席を用意して頂き、飯塚会長、奥様には、感謝、感謝で良い思い出になりありがとうございました。

#### 吉田博三会員

室久保支店長様、ようこそ熊谷南RCへお出で下さいました。卓話をお楽しみにしていたのですが、取引先のお得意様が急遽自宅へ来ることになり例会には間に合わないかもしれません。大変残念なのですが、山口さん私の分まで良く話を聞いておいて下さい。あとでしっかり報告して頂きますので宜しくお願いします。

#### 渡邊藤男会員

室久保様本日の卓話たのしみにしております。宜しくお願いします。

#### 佐川順一会員

室久保貞一様、本日は卓話ありがとうございます。本来なら拝聴すべきところですが、本職の定例会議で欠席失礼致します。

#### 澤田将信会員

お世話になります。サワタです。。飯塚会長、井上親睦委員長さん、宝塚大変楽しかったです。本日、埼玉りそな銀行支店長室久保さん卓話楽しみにしています。

#### 小野寺弘行会員

澤田さんの車に植物生態系調査委員会と書いて有りましたが、どんな事ですか？教えて下さい。

#### 熊谷南ロータリークラブ

クラブ会報委員会 佐川順一・大野英夫・馬場孝

TEL 048-522-6143 FAX 048-522-6153

E-mail: [ksr@ps.ksky.ne.jp](mailto:ksr@ps.ksky.ne.jp)

<http://www.ksky.ne.jp/~ksr/>