

三島信用金庫

所在地:三島市 創業: 明治44年 従業員数:813名(男性411名、女性402名)
平均年齢:41歳 業種:金融業

◆すまいるカウンター導入や非正規職員の処遇改善等で、お客様の満足度アップにつながる。

- ・お客様の伝票起入を削減し、お客様との個別相談時間を増やすことにより満足度も上昇。
- ・非正規職員の処遇を改善し、多様な人財が働き続けられる環境を整備。



取組前
(きっかけ)

魅力ある職場づくりへ更なる取組を推進

- ✓ 女性の活躍や男性の育児休業取得など、ワーク・ライフ・バランスに取り組んでいるが、育児休業取得者の増加等があり、更なる業務効率化が必要。
- ✓ 仕事の分担や処遇の違いについて、パートの満足度を向上させる必要があった。

取組後
(効果)

生産性が向上するとともに、誰もが働きやすい職場づくりを推進

- ✓ すまいるカウンターの導入によって検証事務が減り、**事務効率が上がった。また、ゆったりと相談できる体制となり顧客満足度も上昇。**
- ✓ 女性職員の平均勤続年数が着実に伸びるとともに、**管理職に占める女性社員の割合は8.3%、役員に占める女性の割合も12.5%に上昇した。**
- ✓ 希望した非正規(嘱託・パート)全員の無期転換やパートの待遇改善など、多様な人財が働き続けられる環境を整備。
- ✓ 平成28年4月「プラチナくるみん」認定取得、平成30年8月「えるぼし」認定(最高レベル3段階)取得。

取組内容や仕組み

すまいるカウンターの導入による生産性の向上

- ✓ **伝票起入や押印を省くシステム(すまいるカウンター)を導入し、処理時間の短縮を図り、顧客への相談時間を充実させた。**

※すまいるカウンターは、タッチパネル形式の端末と本人を確認し、預金の引き出しや公共料金の支払いなどを伝票を発行せず、電子的に行うもの。

女性職員の活躍促進

- ✓ 平成23年1月に「ポジティブ・アクション計画」を策定し、女性職員の職域拡大、管理職への登用を推進し、ワーク・ライフ・バランスの実現、職場風土の改善を推進。
- ✓ 役席前の職員個々のキャリアプランを作成し、**中堅男女職員の職域拡大を図った。また、高度な知識・スキル等を身につけるためのトレーニー研修の実施など、融資・営業部門でのロールモデルとなる女性職員を育成。**
- ✓ **属人的な業務体制を見直す(複数担当制等)とともに、効率的な業務処理が行われるよう現場の判断力を高め、権限の委譲を進めた。**