

「経営理念の追求」と「生産性の向上」への取り組み

株式会社 北洋銀行取締役副頭取
(北海道生産性本部 副会長)

増田 仁志 (ますだ・ひとし) 氏

【略歴】

1964年北海道出身。1987年4月株式会社北洋相互銀行(現北洋銀行)入行。2017年4月執行役員苫小牧中央支店長。2019年4月常務執行役員帯広中央支店長。2021年6月常務取締役本店営業部本店長。2022年6月専務取締役本店営業部本店長。2024年6月取締役副頭取兼CBPO就任、現在に至る。



経営理念を刷新し約5年が経過した。とても苦しかったマイナス金利政策が長期化していた中で、ビジネス領域の多面化を進め、企業としての社会的存在価値を再考する中、この刷新は将来への道しるべとして一つの分岐点であったのかも知れない。経営理念とは変える物なのかとの意見もあったが、全てのステークホルダーに解り易く、そして何よりも企業は「人」であるから、絵に書いた餅にならぬよう実践と定着に向けた検討プロセスも含め、役職員の共感が重要であった。全役職員からアンケートを募り、選考を進め決定したものが、今の経営理念「お客さま本位を徹底し、多様な課題の解決に取り組み、北海道の明日をきりひらく」である。地域経済が埋没してしまえば、地方銀行は生きる道を失う事は宿命であり、お客さまに選んで頂かなければまた同様である。一方、お客さま本位という言葉は時として利益追求と相反する場面もある事から、有口無行ではお客さまの真のパートナーにはなれないし、一人ひとりの役職員が信頼を得られないなら、何一つご相談を頂けないという想いが込められている。

経営理念の追求は生産性向上に繋がるのか。手応えは今のところ2つある。一つ目は職員の視点が段々と地域全体や社会的課題、持続可能性等へと広がってきたと感じている。先般、社内でビジネスコンテストを実施し多くの応募があった。優れたアイデアには出資し、発案者に社長を務めてもらう事を想定しているが、この多くは社会的課題の解決をベースとし、地域経済の発展にどう役立てるのかとの視点が多くを占めていた事は印象的であった。

二つ目はお客さまから「ありがとう」、「あなたが担当で本当に良かった」等、特に若い職員がお褒めのお言葉を頂く事が、「私は何のために働いているのか」、「自分の働きはどう社会に役立っているのか」等々、仕事への悩みや不安を和らげ、社会的存在価値を自認しその本質に気が付いているように見える。成績優秀且つお客さま本位を實踐する職員を定期的に表彰しているが、昨年から受賞者数が大きく増加し頼もしいコメントが聞かれる。まだまだ道半ばではあるが、このような経験が広く積み重なる事で、個々のモチベーションや組織のインテグリティ向上に繋がり、経営理念の追求が生産性を上げると言い切れるだろう。室町時代からの言葉「急がば回れ」を信じ、お客さまから多くの感謝を頂けるよう努力して行きたい。

最後にまだまだ道半ばとした部分は、急速な環境変化を背景に多様化するニーズへの迅速な対応である。北海道の持つ広大な自然やポテンシャルは、近年国内外から再評価され、期待される役割も大きく増幅している。一方、少子高齢化は全国の先を行き、深刻な人出不足は業を問わない。更に不確実性が高く、過去のレコードがあまり役に立たない予測不能な昨今の世相は、企業や個人にとって多くの新しい準備を必要とさせている。「北海道の明日をきりひらく」ため、今何をすべきなのか。経営理念を心に進むべき道を間違えないように、最善の対処を考え実践して行きたい。