

星倫市 × 黒田弘子

杜の都信用金庫理事長

フリーアナウンサー



これまでも、これからも、 お客さま・地域経済社会とともに。

「最も相談しやすい地元のしんきん」を理念の基軸に、先見力と行動力で新時代へ飛躍、未来を拓く。

自問し続けてきた「地域のお客さまに 必要とされ、愛されるしんきんとは？」

黒田 この度は、理事長ご就任おめでとうございます。

星 ありがとうございます。

黒田 拝命された時、どのような感慨を抱かれましたか？

星 月並みな言い方ですが、身の引き締まる思いが致しました。実は、任を授けられてから1週間しか経っておらず、関係各位へのご挨拶もこれからというところなのですが、日を追うごとに大きな

責務と使命感を感じています。

黒田 利用者の一人として、貴金庫は地元深く根差した金融機関であるとの印象を強くもっています。窓口の方もとても親切に対応してくださいますし、何よりも温かな笑顔がすてきです。

星 そうおっしゃっていただけるとうれいいですね。私は昭和55(1980)年、仙台信用金庫(当時)に入庫しました。最初の配属店舗は長町支店で、渉外担当として店週の渉外活動をこなしました。

黒田 交通手段は…お車で？

星 いえいえ、エリアはさほど広くなかったものですから徒歩と自転車です。日掛け・月掛けの積立金をお預かりするために一軒一軒

訪問するのです。そして多くの中小企業の経営者や個人のお客さまの生の声をお聞きする中で、「地域に必要とされ、愛される信用金庫とは、どのような姿、存在であるべきなのか」という問いが生まれてきました。

黒田 それに対して、どのような答えを見出されたのですか？

星 解を導くのはなかなか難しいですね。基本的には「お客さまに寄り添い、笑顔づくりのお手伝いをしていく」、これに尽きると思います。具体的な方策は、時々々の社会・経済状況に応じて柔軟に考え、真摯にお客さまと向き合うということであると思います。

黒田 なるほど。しなやかで小回りの利く対応力が信用金庫の強みでもありますね。

星 現場の第一線で地道な経験が、今の私を形成していると思います。また、職員一人ひとりが「地元のしんきん」としてお客さまのために行動する、という使命感を持って日々営業活動をするよう、期待して見守っています。

黒田 そうした理念をシェアするための工夫などはありますか？

星 はい。「杜の都信用金庫エシックス・カード」という名刺大のカードを全職員に配布しています。表面には当金庫の3つのビジョンと行動指針、裏面にはコンプライアンス（法令、企業倫理・社会貢献の遵守）に反していないかどうか判断できる基準が書かれています。常に携帯して、折に触れて目を通すよう指導しています。

黒田 そのカードを見て、職員として為すべきことを考え、さらにはコンプライアンスに関して自問自答できるわけですね。引き続き3つのビジョンについて詳しくお話いただけますか？



フリーアナウンサー
(仙台市出身)

黒田 弘子さん

仙台市出身。
宮城学院女子大学卒業。
在学中からアナウンスを学び、卒業後
アナウンサー派遣事務所に在籍。
1993年に独立。
以後、フリーランスのアナウンサーとして
仙台市を中心に全国各地で仕事を手がける。

杜の都信用金庫理事長

星 倫市

宮城県出身、57歳。80年国学院大卒、仙台信金（現杜の都信金）入庫、北仙台支店長を経て、07年4月執行役員、08年6月理事、10年6月常務、13年6月専務。



お客さま、地域社会に向けて、さらに地球市民としての行動指針を共有。

星 一つ目は「私たちは、人に・街に優しくありたいと考えています」というものです。この取り組みの代表的なものとしては、地元で開催される文化事業への協賛、また「県民ロビーコンサート」や「県立都市公園・モリリン加瀬沼公園」へのネーミングライツ（施設命名権）協賛があります。

黒田 私は、絵画を鑑賞するのが好きで、展示会などによく足を運ぶのですが、協賛企業の中に貴金庫のお名前をたびたび拝見します。いろいろな形で社会貢献なさっているのだなと感じています。

星 仙台に居ながらにして、国内外の著名な美術品や芸術に触れられるチャンスですから、私たちとしても、できる限り地元での開催を支援していきたいと考えています。また、お客さまとのご縁のためには、まず名前を覚えていただく必要がありますから、機会があれば今後も続けていきたいですね。他には、協賛のような表立った活動ではないのですが、平成13年10月から継続している、月に一度の清掃活動があります。これは、全役職員が各営業部店の周辺を一斉に清掃するもので、きれいで気持ちの良いコミュニティづくりの一助になればと思います。

黒田 星理事長も…参加されるのですか？

星 もちろんです。中山会長はどの職員よりも熱心に取り組んでいましたね。皆勤賞ではないでしょうか（笑）。「先ず隗より始めよ」の故事の通り、私も率先して取り組んでいきます。

黒田 目線は常にお客さま、そして地域にあるのですね。

星 今、黒田さんがおっしゃったことを表現したのが、二つ目のビジョンである「私たちは、お客さまをたいせつにします」です。カスタマー・ファースト（お客さま第一）の多彩なサービスを提供していますが、特筆できるものとして窓口営業時間の延長が挙げられるでしょう。本店営業部をはじめ8つの営業部店は午後5時まで窓口営業を、その他の営業店も午後5時まで相談業



太陽光発電システム

南面外壁(谷風通り側)には、太陽光発電パネルを設置しています。5000kWの年間発電量と試算しており、この容量は各階の廊下とWCの照明点灯で消費する電力量相当となります。

パネル面積:約170m²
最大発電容量:20kWh

雨水利用

屋上の降雨水をろ過し、便器の洗浄水として利用しています。これにより、節水効果として便器洗浄水の60%、建物の全体の使用水量の23%を削減します(試算値)。

務を行い、お客さまの利便性向上を目指しています。また、もっと気軽に、もっと便利にをモットーに平日のご来店が難しいお客さま向けに、土日祝日にもご利用いただける「休日相談窓口」も開設しております。

黒田 日中忙しくしていると、午後3時はあっという間に過ぎてしまうのです。それは助かりますね。

星 多忙な方が多いのも時代性でしょうか。これからも現状に即した営業方針を具現化していきます。そしてビジョンの三つ目が「私たちは、自然や環境もたいせつにします」です。今を生きる私たちの課題の一つに、地球温暖化防止に向けたCO₂排出量の削減があります。当金庫では、省エネのための職員一人ひとりの心がけはもとより、本部ビル建設や営業店の建て替えの際には、太陽光発電、雨水活用(お手洗いの洗浄水に利用)、LEDの照明などの導入を積極的に推し進めています。もちろん耐震・免震対策も十全に行われています。

黒田 そうした事前の策は、東日本大震災の折にも役立ったのではないのでしょうか。

震災時、様々な背景を持つ お客さま一人ひとりに寄り添う 個別対応力を発揮。

黒田 震災後の混乱の中にあって、職員の方にはどんなことをお話しされていたのですか？

星 とにかくお客さまのところに積極的に出向いて、お客さまのお話に耳を傾け、お客さまにとって最善の策を親身になって模索しなさいということを言いました。公的な支援制度をお知らせすることも大切な役割でした。震災被害は、それまでの私たちの

想像をはるかに超えるものでした。そのような時こそ、様々な背景をもつお客さま一人ひとりに寄り添う当金庫の対応力を発揮しなくては、と強く思ったことを覚えています。また、「震災復興支援特別ご提供商品」として、年4.0%の金利で、50万円まで無担保・無保証でご融資可能な小口ローンも立ち上げました。実は、10年ほど前に、同様に無担保・無保証のカードローンを導入した経緯があり、そのノウハウが短期間の商品開発に最大限に活かされました。こつこつと地道に積み上げてきた活動が、被災者支援につながったとすれば地域金融機関として冥利に尽きますね。

黒田 震災は、私たちの価値観を大きく揺るがした出来事であったと



スーパー金運
カードローン

お財布の
ともだち「金運」
カードローン

も言われます。貴金庫で変わった点はありませんか？

星 これまでは自宅から若干遠い営業店へ配属することもあったのですが、震災後はできる限り職住近接、つまり自宅から近い営業店に勤務してもらう方針を掲げました。これは前に述べたBCPも視野に入れてのことです。また子育て期の職員に対しては、職場と保育所・幼稚園と自宅の距離や動線を考慮して勤務地を選定しています。

黒田 実は、高校の同級生(女性)が貴金庫で働いているのですが、とても女性が働きやすい職場であると話してくれました。

職員同士が切磋琢磨しあって、 「人間力」を高め、仕事を通じた自己実現を。

星 国の新成長戦略では、女性の活力活用を中核に据えると宣言しています。私も経済界に身を置く者として、今後は女性の可能性にさらに注目していかなければならないと感じています。当金庫では、昨今のようにポジティブアクションが打ち出される以前から、女性の力を最大限に生かす職場づくりを進めて



小さなお子さま連れでもゆったりとした時を過ごすことができる「赤ちゃんとお母さんのお部屋」、授乳室も完備しています。

きました。その取り組みの成果が、数字となって表れているものに、出産後の職場復帰率がほぼ100%というものがあるかと思えます。

黒田 それは素晴らしいですね。子育て期というライフステージを迎えた女性のために、様々な制度が整えられていますが、取得できない職場の雰囲気があると訴える女性も多いのです。100%の復帰を実現する企業文化があるのですね。

星 当金庫にとって、女性はなくてはならない人材＝人財です。一日も早い女性支店長の登場が望まれますね。また男性・女性に関わらずもてる能力と個性を發揮して、いきいきと働ける環境を整えていく必要もあるでしょう。一方では、働き方の多様性も受容していく必要もあります。

黒田 働きやすさというのは、最大のモチベーションになりますね。平成25年度の事業概況はいかがでしたか？

星 復興事業が本格化する中で、昨年度の地区内経済は、総じて高水準で推移してきたと言えます。おかげさまで経常利益、当期利益ともに増益となりました。預金は、懸賞付定期預金や金利上乘せ定期積金などの企画商品が好評で、増加しています。貸出金に関しても、復旧・復興支援融資ならびに個人向け貸出しが好調に推移し、こちらも増加しています。

黒田 十分な健全性を堅持されているというわけですね。今後、星理事長を中心とした新体制で運営されていくわけですが、抱負をお聞かせください。

星 中山会長が構築してきた理念や方向性を継承し、それらを磨き上げていくことが、私の第一のミッションになろうかと思えます。同時に、時代の潮流を見据えた、折々の経営判断も必要になってくるでしょう。その基軸となるのが、「最も相談しやすい地元のしんきん」であり続けるということです。冒頭、私の新人時代の話をしたが、困難にぶつかった時に、先輩から指導・助言をいただき、自分自身の成長につなげることができました。今も勉強しなければならないことが山積していますが、年長者の立場から後進に伝えられることがあれば積極的に発信していきたいと考えています。

黒田 具体的にはどのようなアドバイスになりますか？

星 お客さまとの会話の中では、様々な分野の話題が飛び出しま

すし、特定のトピックに対して意見を求められることもあります。対話力向上のために、情報と知識を蓄えてほしいですね。そのためには新聞は当然のこととして、ジャンルを問わない、多彩な分野の読書を強く勧めたいと思います。読書は経験値／知を補い、高めてくれますから、自己投資の一環として、生活習慣のなかに取り入れてほしいと願っています。

黒田 星理事長ご自身も万巻の書に親しむ、読書家であると思っています。

星 先人の優れた知恵や知見に触れて、新しい視座を養うことを日々心掛けています。もうひとつ、行動面に関して言えば、地道にこつこつと努力を重ねることも大切ですが、必要な場面では、失敗を恐れずにチャレンジする勇気と気概をもってほしいと願っています。新しい一歩を踏み出すことで、チャンスや可能性も広がっていくことでしょう。現状維持は後退だと思っています。職員には、現状に甘んじることなく、積極的に前進して欲しいですね。そのあたり、私も自戒を込めたいと思います。

黒田 また、星理事長は、正職員以外の臨時職員の方も含めた全職員の方々とコミュニケーションを図っているそうですね。

星 常々、そうありたいと思って努力しています。職員は当金庫の原動力ですから持てる能力や個性を發揮できるように、私たち役員や管理職は、活躍のフィールドを整えていく必要がありますね。お互いに切磋琢磨しあって、魅力ある信用金庫人として、役職員一人ひとりが自己研鑽を重ね「人間力」を高め、仕事を通じた自己実現を果たしていきたいと考えています。そして「地道に、地域に必要とされる金融機関」を目指し、努力していきたいと思っています。

黒田 本日は、ご多用中の中、貴重なお時間を頂戴いたしました。就任間もないとのことでしたが、お疲れの出ませんようにお過ごしください。

星 こちらこそありがとうございました。

