

全職員が AFP 資格の知識・スキルを習得

様々な「お客様の暮らしの課題」に関する相談に対応できる組織へ

創立 100 周年を機に「コミュニティバンク京信」というブランドネームを掲げる京都信用金庫。同金庫では、2024 年度より昇格試験の必須要件として AFP 資格の取得を全職員に義務付けました。なぜ一部ではなく「全職員の取得」を目指すのか。その背景にある想いや、後押しする取り組みについて紹介していただきました。

京都信用金庫 人事部 江口 理紗さん

—プロフィール—

2015 年に京都信用金庫に入庫。「くらしのアドバイザー（テラー業務）」、渉外担当を経て、2022 年 10 月より人事部に着任。職員向けの研修企画や資格取得の推進を担当している。



お客様の暮らしの多様なお悩みに 全職員で寄り添う

当金庫では「しあわせづくりサポート宣言」を制定し、お客様の幸せをトータルでサポートすることを目指しています。その象徴が、全役職員が知恵を出し合う「みんなの課題解決ポータル」です。日常の些細な会話から、お客様の課題や関心ごとを丁寧に聞き取り、解決策を出し合います。

このような幅広い暮らしのお悩みや課題に寄り添う活動を推進するためには、自金庫の商品知識だけでは不十分であり、生活全般に関わる幅広い知識が不可欠となります。すべての職員が、ライフプランに関わる知識を持つことで、日常の何気ない雑談の中から、お客様自身も気づいていない真のお悩みや課題を汲み取ることができます。これにより、お客様に適切なアドバイスを提案し、良い関係性が築けるのだと考えています。

全店規模で午後は相談特化の 「完全予約制」を導入

組織の体制も大きく変化しています。2026 年 6 月から全店規模で午後の営業を完全予約制にする課題解決型店舗を導入しました。お客様とじっくり向き合う時間を確保し、深いお悩みを伺える環境を整えています。このような課題解決型店舗の運営を実現するためにも、一部の専門家がいればいいのではなく、全員が一定以上の幅広い金融知識を持つ必要があるのです。

なぜ「AFP 資格」なのか？ 必須にした背景

数ある資格の中で、あえて AFP 資格を必須とした理由は、私たちの取り組みでは、試験勉強をして資格を取得して終わりではないからです。AFP 資格は 2 年ごとの更新が必要であり、常に知識をアップデートし続けなければ資格を維持できません。この仕組みこそが、お客様に常に最新のアドバイスを届けるプロとして不可欠だと判断しました。理想は全員が CFP®資格を取得することですが、まずは全職員が AFP 資格を取得し、お客様のより身近なお悩みに寄り添えるようになることを目指しています。

1,000 名超の AFP 認定者と 手厚い支援体制

2024 年度から昇格の必須要件としましたが、以前から推奨していたこともあり、職員には「実務に必要だ」と前向きに受け入れられています。制度面では、取得時の奨励金や毎月の資格手当を支給するほか、AFP 認定後の継続教育を重視し、2 年ごとの更新費用についても当金庫が補助を行っています。こうした後押しもあり、全職員の AFP 資格取得に向けた取り組みが着実に進んでいます。さらに、上位資格である CFP®資格の保有者数も増加しています。

＜CFP®・AFP 資格に関する支援制度＞

- ・ AFP 資格を全職員必須の資格に設定
- ・ 取得時に奨励金、毎月の資格手当を支給
- ・ 継続教育研修も負担（講座の指定あり）

高い専門性で「顧客・地域に役立つ人材」へ 七十七銀行が CFP®資格をコンサルティング力向上へのドライバーとする理由

2028年に創業150周年を迎える七十七銀行。同行では、CFP®資格をはじめとする上位資格の保有者数を大幅に引き上げる、高い目標を掲げています。単なる知識の習得だけに留まらず、行員の「専門性」をいかに顧客への提供価値へと変えていくか。同行独自の「キャリアマイレージ制度」や、それを支える手厚い支援体制についてご紹介いただきました。

株式会社七十七銀行

—プロフィール—

七十七銀行にて、人事部研修課の課長を務める。人的資本経営に基づいた人材育成戦略の策定・遂行を担い、行員の高い専門性の獲得を推進している。

人事部研修課長 佐々木 文美さん



人材育成の目的と CFP®資格の 戦略的位置づけ

七十七銀行では「顧客・地域に役立つ人材」の育成を掲げ、高い専門性と人間力を兼ね備えた人材像を目指しています。地域のお客さまの課題に対して高度なソリューションを提供するには、行員の専門性向上が不可欠です。そこで当行では、目指すべき姿と現状のギャップを埋めるための強力な推進力（ドライバー）として、CFP®資格の取得を推奨。組織全体のコンサルティング力を底上げする戦略を推進しています。

「更新制度」と「課目受験」が もたらす学習の継続性

CFP®資格の取得を推進する背景には、その仕組みがもたらす優れた学習効果があります。一つ目は2年ごとの更新制度です。継続教育が義務付けられているため、頻繁な税制や社会保障制度の改正内容も、確実に最新知識へとアップデートされます。これにより、名刺に資格のロゴを掲げてお客さまと向き合う際も、常に最新の情報に基づいた質の高い提案ができるという行員自身の自信になり、それがお客さまからの確かな信頼へと繋がっています。二つ目は全6課目の試験において、課目受験が可能な点です。1課目ずつ挑戦できるため、自身の業務状況に合わせて計画的に取り組むことができます。また、課目合格という小さな成功体験を積み重ねることで、モチベーションを高く維持して学習を継続できることも行員にとって大きな魅力です。

「キャリアマイレージ制度」で 自律的学習を可視化

当行では行員の自律的な学習を支援するため、「キャリアマイレージ制度」を導入しています。これは個人の学習への取り組みを「マイル」として蓄積し、可視化する仕組みです。CFP®資格などの上位資格については、積極的な取得を促すために高いマイルを設定しているほか、課目合格の際にもマイルを付与しています。さらに、一定のマイルを貯めることで認定される「キャリアマイスター」には、翌年の自己啓発費用の補助上限額を上乗せするなどの特典を設け、挑戦を後押ししています。

費用を全額負担 挑戦のハードルを下げる支援策

上位資格取得の支援として、教材費や受験料を当行が全額負担することで初期費用のハードルをなくしています。さらに資格認定後の年会費や更新にかかる継続教育費用についても当行がすべて補助を行っています。このように自ら学びたいと願う行員の意欲を制度として後押しし、資格取得をゴールとすることなく常に学び続け自己研鑽を促すことで、持続的な人材育成戦略の実現を目指しています。

＜CFP®・AFP 資格に関する支援制度＞

- ・ CFP®資格を上位資格とし推奨
- ・ 「キャリアマイレージ制度」による、自律的な学習支援
- ・ 教材費や受験料を全額支給
- ・ 年会費や継続教育費用もすべて補助