

プロジェクトの目的

組織アイデンティティ^(※1)やコアコンピタンス^(※2)を明確化し、
職員の皆さんの働く意味や価値をパンフレットを通じて伝えるプロジェクトです。
ろうきんの事業を「本質」と「魅力」という2つの視点から分析し、
皆さんが何となく感じていたろうきんの「魅力」を言語化することで、
働く上での新しい「視点」を共有します。

※1 組織の中心的、持続的、独自の属性 ※2 組織の中核となる強み

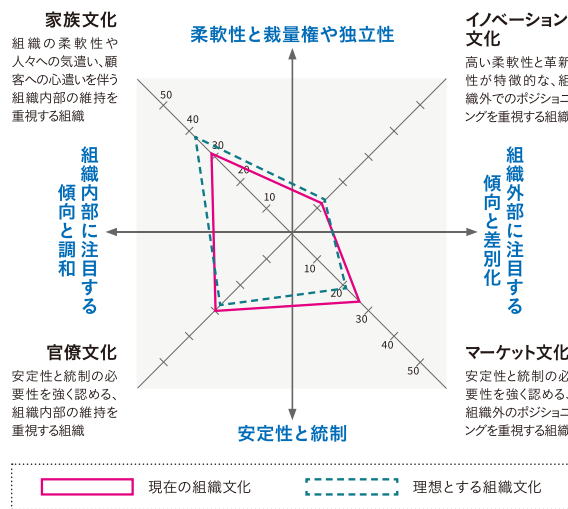
プロジェクトの歩み



組織文化診断

組織文化診断とはロバート・クイン、キム・キャメロンによってつくられた組織文化を診断するフレームワークです。成功の基準などを組織が重んじる価値観に基づいて診断し、組織をイノベーション・家族・官僚・マーケットの4つに分類します。組織文化において、どの組織も絶対的な優位性はないですが、それぞれ強みや弱みを有しています。

北海道ろうきんは
組織内部の維持を重視する
家族文化であるという
結果になりました。



おわりに



田村 淳人

今回調査を進めるにあたって職員の方だけではなく、顧客の方にもインタビューを行いました。どの方も「寄り添い」や「顧客視点でのサポートしてくれる」とおっしゃっていました。調査を進めれば進めるほどろうきんさんが働く人に寄り添い伴走しているのだと実感しました。職員の皆様が普段何気なく行っている対応が顧客の方々にとってはすごく印象的なものであるように感じます。この冊子を通じて外からみた「ろうきんさん」はこんなにも魅力的であるという点を感じ取っていただければ幸いです。



平賀 陵一

プロジェクトに参加した当初はろうきんさんのことを何も知らず、そもそも何のサービスを提供しているのかも知りませんでした。ろうきんさんのことを知っていくうちに、「寄り添い」という大きな魅力を知り、私もろうきんファンになりました！（ろうきんさんで口座を作ってしまった笑）そんな魅力たっぷりのろうきんさんを分析させていただいた集大成をこの庫内報でぜひ、ご覧ください！



森脇 敬人

今回のプロジェクトを通してインタビューや調査などでろうきんさんの優しさや親しみやすさを沢山感じる事が出来ました。また、プロジェクト開始当初は正直他行との違いが分からない状態だったのですが、進めるにつれて、他ではないような寄り添いの精神に気付くことが出来ました。ありがとうございました！



中川 遥奈

今回庫内報に記載することは叶いませんでしたが、実は他地銀に対しても組織文化の調査を行っていました。比較しても、ろうきん内のあたたかい風土や徹底的なお客様想いの姿勢は、インタビューなどの会話にも分析の数字にも出ていて本当に素敵な個性だと感じています。"ろうきんさん"像のような、真摯で思いやりのある立派な社会人を目指します！ろうきんPJに関わってくださった方々、ご協力ありがとうございました！



石塚 七葉

インタビュー調査などを通して、ろうきんが生活者本位であるということが言葉だけではなく姿勢からも伝わってきました。ろうきんと顧客の関係性は他にはない唯一無二のものだと感じます。私自身初めはあまりろうきんのことを知りませんでした。ですが、このプロジェクトを通してろうきんを理解することができていくと同時に、どんどんろうきんを好きになりました。そこにろうきんの魅力がたまっていると感じています。このプロジェクトに携わってくださっている皆さま、このような貴重な機会をいただき本当にありがとうございました。

HOKUROKIN 2023

ホクロウキン



ろうきんプロジェクト
北海学園大学 × 北海道ろうきん
佐藤大輔ゼミ



本質・魅力分析

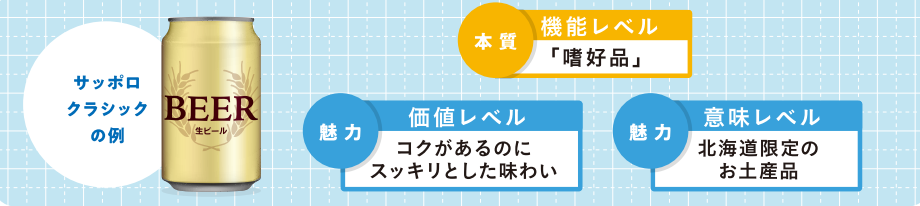
私たち佐藤大輔ゼミでは事業や商品を**本質**と**魅力**という2つの視点で分析しています。

本質とは事業によって顧客が享受している機能です。自分たちが「何」を売っているのか、顧客が買ってきているのは「何」かという事業を行う上で根幹になる部分です。本質からもたらされる事業の魅力は「**価値**」と「**意味**」という2つの要素から成り立ちます。

価値レベルの魅力とは働く上での客観的な魅力のことです。そこで「**働くべき**」だと客観的に言えるようなものが価値レベルの魅力になります。

意味レベルの魅力とは働く上での主観的な魅力です。感覚ベースでその企業で「**働きたい**」と思わせるものが主観的な魅力です。

これらを明確にし、理解することが組織コミットメントの向上につながると考えています。



私たちが考えるろうきんの魅力

価値 家族文化

組織の柔軟性や人々への気遣い、顧客への心遣いを伴う組織内部の維持を重視する組織を家族文化が強い組織といいます。「人間力」の高い職員が集まっているため、職場の居心地が良くなっています。また、他社と比較して目標に対するプレッシャーが低く、顧客に寄り添った提案が来ています。そのため他人のために働けるという自分らしさを大切にしている職員にとっては、心理的安全性が高いと言えます。したがって、ろうきんさんの家族文化は比較優位性のある**価値レベル**での魅力だということができます。

意味 ホスピタリティ

ホスピタリティとは対等な立場での親切なおもてなしを意味します。言い換えると相手の喜びが自分の喜びというわけです。ろうきんさんは労働金庫法に基づき自己の利益を追求していません。自己の商品を売ろうとがつかつておらず、顧客想いで寄り添いが強いことから、ろうきんさんはホスピタリティマインドを持ち合わせていると言えます。利益<顧客の幸せという考えのもと、対等な関係で接客して築いた顧客との信頼関係がホスピタリティマインドを育てています。そしてそれがろうきんさんとしての**意味レベル**での魅力になっているのでしょう。

START

ろうきんロードマップ

同僚への寄り添い

先輩は困っている職員がいれば寄り添ってくれる。こうして同僚を慮る“**ろうきんさん**”の風土は受け継がれていくのだろう。

ろうきんの本質

ろうきんの成り立ちや理念は助け合いからきているように感じた。つまり、ろうきんの本質は**助け合い**である。

お客様目線

お客様曰く「ろうきんさんは親身に私たちと向き合ってくれる」それは“**ろうきんさん**”が常にお客様目線に立っているからなんだろう。

顧客も

同僚曰く「職場内だけではなくお客様との信頼も厚い」つまり、ろうきんはお客様も含め“**家族文化**”を形成しているのだろう。

家族文化

ホスピタリティ

関わる人全て

ろうきんに関わる人全てに家族のような**温かいつながり**がある。だから、安心感を持って自分らしく働けるんだ。

自分らしい働き方

誰もが感謝の言葉や笑顔を目指していた。自分も周囲と同じだったと気がついた。私のやりがいは“**ホスピタリティ**”だったんだ。

GOAL!