

「対面のありがたみ」

株式会社高知銀行

人事部 部長 伊東 章雄



皆さま、こんにちは。令和2年4月に、人事異動により前任者より引き継ぎ、労務管理者協議会に参加させていただいております、高知銀行の伊東と申します。参加当初より、メンバーの皆さまとは常にマスク姿でしかお会いできておらず（そもそも、出席していない会も多いです）、未だに多くの方のお顔とお名前が一致しない状況で反省しております。落ち着きましたら、できるだけ顔を出すようにしたいと思いますので、今後ともどうぞよろしく願いいたします。

日本国内での新型コロナウイルス感染症の急拡大から、早くも1年以上が経過しました。影響を受けられた皆さまに、心からお見舞い申し上げます。私が本会に初めて参加させていただいた少し前の時期は、「パンデミック」「ロックダウン」「オーバーシュート」「三密」「ソーシャルディスタンス」「テレワーク」など、今まであまり使ったり聞いたりしたことのない言葉を耳にする機会が増え、戸惑いつつも世の中の流れに合わせる必要性を感じた時期でありました。当時は、夏頃には終息するのではという見解（希望？）も耳にしましたし、コロナの影響がこれほど続くとは思っていませんでした。

私が携わっている人事の仕事に関しても、感染症拡大以降、「接触を避ける」観点から、採用面接、社内会議、各種ベンダーとの交渉、研修等においてWeb（リモート）も活用し、状況に応じて使い分けてきました。なお、営業店が県内外に離れて存在するため、コロナ以前よりWeb研修は実施していましたが、基本的に本店から配信し、受講者は職場に出勤して受けることが前提でしたので、講師の配信拠点は外部からでも、受講者は職場以外に自宅からでも参加できるように変更しています。

銀行の場合は、窓口業務が重要な位置付けにあるため、出勤を7割減らす等の対応は現実的ではありませんが、Webを活用することにより、今までのように時間と費用

を掛けなくても、同じ効果が得られる方法があることに気付いた点は、産学官などあらゆる業態や個人の家庭生活においても共通した認識ではないかと思えます。

また、遅れている日本のDXについて、その必要性が問われ、推進が加速すると言われている中で、我々の業界でも、今後、キャッシュレスやWeb完結型の商品・契約など来店不要の仕組みがますます増加していくものと思われます。将来的には、金融機関の窓口には人がおらず、機械が応答、またはモニター越しに本部の専担者が相談に応じるような日がやってくるかもしれません。

技術が進歩し、便利で効率的な世の中になるのは大歓迎です。しかし、Webを使って色々な場面で色々な人と会話をするたびに個人的に思うことは、「どんなに便利になっても、対面にはかなわない」ということです。電話での交渉は、相手の顔が見えないので難しいと言われます。Webでは、相手の顔は見えますが、音声のレスポンスは電話にはかないません。回線の太さや通信状態にもよりますが、Webでは、間ができて会話が少しぎくしゃくしたり、表情や相槌などの微妙な感じが伝わってこないなど、事務的な要件向けかなと感じます。

また、ご高齢のすべての方がスマホやパソコンを駆使して取引ができるのか、健康状態ほか安否確認が機械にできるのか、純粹に会話を楽しみにしている方も多いのではないかと考えた場合に、やはり対面で、面前で人にしかできないことがありますし、それが普通にできることのありがたみを、最近特に感じるどころです。企業としては、「DXなど進化させるべき部分」には当然注力しつつも、「どんなに世の中が進化しても人が担うべき部分」と適度なバランスをもって両立させていく必要があると思えます。

世の中の誰もが、マスクなしに、当たり前前に談笑したり、お酒を酌み交わしたりできる日が一日でも早く帰ってきてくれることを願ってやみません。