****

**智能化让银行人“生变”　柜员走向营销岗，懂技术者更吃香**

2017-08-29 13:28



记者周轩千

　　　“从我行跳槽的员工，在一些中小商业银行非常受欢迎，因为他们的业务能力太全面了，什么都会，而且就像黄埔军校出来的，可能在我行是一个普通的客户经理，到其他银行就可以做一个主管，分管营销等。”沪上某大型国有银行的支行副行长对记者表示，这也是转型带来的结果——该网点启动智能化转型以来，解放了部分柜员等人力资源，投入到更加专业的岗位上去，比如客户经理，“这两年新进员工也要到基层锻炼，到外面营销、锻炼、成长。”

　　推进网点柜员转岗转型

　　某大型银行渠道与运营管理部人士撰文指出，银行应以物理渠道转型为核心，打造面向网点的共享培训服务平台，大力推进网点柜员转岗转型，解决高柜人员“走出来”后的问题。

　　以该行为例，近两年，在行内全口径人员数量和网点人数占比均下降的同期，该行积极通过调优劳动组合挖潜人员效能。截至目前，全行营业网点高柜柜员累计转岗3.4万人，全部充实到智慧柜员机协同及其他营销服务岗位，不断拓展提供签约、理财、组合产品推介、金融服务咨询等个性化、高价值的客户服务，网点综合营销服务能力显著提升，营销服务岗位人员占比由2012年的39％提升至60％以上。

　　交行金融研究中心首席研究员周昆平等人撰文指出，网点的智能化和轻型化转型，给商业银行带来网点人员数量和结构的调整，“商业银行柜员配备情况正在逐年递减，但减少的柜员大都分流到网点的前台销售岗或后台运营岗位。这能够提升网点的销售能力和运营效率，为促进商业银行建立销售式、服务式和体验式网点，促进业务转型提供了人员保障。”

　　人员结构加速优化

　　某股份制商业银行银行卡与渠道部负责人向记者强调，该行在这几年网点智能化的过程中，面对的主要问题不是人员失业，而是人员结构的优化。

　　“我们整个银行业务还在高速发展，可能原来要新雇人，只是现在不需要新雇人了，人员结构优化了。这是岗位之间的结构优化，还有岗位性质之间的优化。原来大量的操作性岗位，未来由机器替代的可能性非常大，包括客服。这些岗位的需求量会下降。但是，基于互联网平台化发展的经营人员会很多，有科技专业能力、数据专业能力的人员占比可能会大幅提高。”该负责人表示，在互联网时代，既懂互联网营销，又懂科技的人员很吃香。

　　普华永道发布的报告指出，为满足新形势下，客户、监管对零售银行的要求，实现零售银行的快速发展，银行应相应改进其对零售银行业务的考核方式，如在考核体系中提高客户体验、互联网技术等方面的比重，以相应激励零售银行业务人员积极性，培养并保留零售银行人才。

毕马威亚太区金融业主管合伙人李世民(Simon　Gleave)表示:“随着中国经济发展的提升和居民生活水平的提高，人力成本也在逐步上升，对人力依赖程度较高的传统金融业需要逐步转型与升级。金融业是天然的资本和人力密集型行业，其人才和互联网企业的客服和物流人员相比，具有明显的单人价值产出高的特点，因此人力成本的上升也使中国银行业面临更大挑战。目前，互联网企业正逐步利用智能化提升人单(员工和客户价值)效率，金融业也在出现类似趋势。”

http://www.shfinancialnews.com/xww/2009jrb/node5019/node5036/node5049/u1ai192495.html