

平成 28 年度

<JAバンク中央アカデミー>

全国研修のご案内 (No. 1410)

「窓口担当者の実務・対応スキルアップ研修」

～ JA等の窓口対応指導に向けた基本的スキルを習得するための講座

- JA等の窓口対応にかかる接遇やセールス指導を行うために必要な基本的なスキル等の習得を目指す方。
- 信連等の窓口部署の方を含め、今後、JA等の窓口対応・セールス指導を担うことが見込まれる新任職員の皆様のご受講をお奨めします。

○ 日 程 : (4日間)

平成 28 年 10 月 4 日 (火) 12:50 ~7 日 (金) 15:40

○ 場 所 : (宿泊場所も同じ)

農林中央金庫品川研修センター

(住所) 東京都港区港南 2-10-13

○ 研修のねらい（こんな時）

個人リテール市場における金融機関間の競争が一段と激しさを増すなか、その最前線となる店舗窓口の応対力向上は極めて重要な課題となっています。JAバンク・JFマリンバンクがお客さまから選ばれる金融機関になるためには、各店舗の窓口担当者が基本応対力の向上を図り、安心感や好感を持っていただくとともに、金融商品等の知識、セールスのノウハウを幅広く身に付け、信頼に応えていくことが求められます。

本研修では、今後、JA等の窓口応対・セールス等の指導を担う信連等の新任職員の方々を対象に、JA等の窓口応対指導に必要な基礎知識、応対・セールスの基本スキルを習得いただくことを目的としています。

○ 想定する受講対象者

信連等の窓口指導部署でJA等の窓口応対指導を担当する新任職員
信連等の窓口部署の新任職員（将来的にJA等の窓口指導を担うことを想定）

○ 考え方（研修の骨格）

冒頭で、①窓口応対の基礎知識（役割の確認、応対の基本、コンプライアンス等）を学んでいただいたうえで、②窓口セールススキル、③JA基幹商品等（定期・定積、JAカード、年金）のアプローチのポイントについて、ロールプレイング等を多数盛り込みながら実践型指導により習得していただきます。

○ 関係者の声

（田中講師から）

窓口担当者は「JA・JFの顔」で、その役割は重要性を増しています。

本研修では、まずお客さまから「好感と信頼」をいただくために、「窓口応対の基本」から「窓口セールス」まで実践的に取り組みます。実施にあたっては、ロールプレ実践を中心に「わかる⇒出来る」よう現場・指導で使える実践型の研修としています。さらに、スキルの向上とともに、各県の推進事例等を受講生で共有するなど、全国規模のネットワークも構築できます。

「JA・JFの金融窓口」が、地域のお客さまになくってはならない存在となるために頑張りましょう！皆さまとお会いできることを楽しみにしています。

（前年度アンケートから）

- 経験がなかったが、わかりやすい説明とロールプレ指導で安心して受講できた。
- ロールプレの時間を多く取っていただいたので、じっくり練習できた。
- 良いところをたくさん見つけてくれるので、やる気（勉強）になった。
- 最初、4日間は長いと思ったが、多くの事例でロールプレが出来て良かった。
- 窓口応対の経験は今後の業務全般に活かすことができる。企画部署の担当にも受講させたい。

○ 研修講師紹介

田中 洋子 (たなか ようこ)

＜略歴＞ 東京銀行(現三菱東京UFJ銀行)勤務を経て、平成10年(有)パーソナルファイナンシャルコンサルティング設立、代表取締役。本研修をはじめ、各県でのJA向け研修講師として活躍中。

山根 容子 (やまね ようこ)

＜略歴＞ 大垣共立銀行勤務を経て、平成17年から教育コンサルタントとして独立。現在、本研修をはじめ、各県でのJA向け研修講師として活躍中。

横田 糸子 (よこた いとこ)

＜略歴＞ 百十四銀行勤務を経て、平成25年からパーソナルファイナンシャルコンサルティングにて講師に従事、26年から研修コーディネーターとして独立、本研修やJA向け研修講師として活躍中。

○ 研修プログラム(予定) ※ 進行により、時間配分等変更の可能性があります。

	セッション名	内容	講師
【1日目】			
12	(12:50 集合)		
13	＜開講＞ ○金融環境の変化 ○期待される窓口担当者の役割 ○「CS」と窓口対応力の向上 (17:30 終了)	・受講者自己紹介 ・金融環境の変化とお客さまの動向 ・期待される窓口担当者の役割 等 ・窓口対応の基本 ・窓口対応力のスキルアップ	・田中講師 ・横田講師 (ロープレ実習) 田中・山根・横田
19	(経験交流)	(4階ダイニングルーム)	
【2日目】			
9	○窓口業務とコンプライアンス	・コンプライアンス遵守の重要性 ・個人情報保護、取引時確認 等 (事例研究とロープレ実習)	・山根講師 ・横田講師
12	○苦情・クレームが起りそうな取引	・苦情・クレーム対応のポイント	
13	○窓口セールスの基本 ○JA基幹商品等のアプローチとポイント ・推進の重要性・商品性の確認 ・推進方法とアプローチ	・窓口セールスの重要性 ・提案型セールスのポイント ・通帳読み取りとニーズの発見 等 ・定期貯金・定期積金の新規対応 (情報交換・討議・ロープレ実習)	(ロープレ実習) 田中・山根・横田
18	(17:30 終了)		
【3日目】			
9	○(つづき)	・定期貯金・定期積金の解約対応	・山根講師 ・横田講師
12			
13	○(つづき)	・JAカード推進とその重要性 ・アプローチとポイント (情報交換・討議・ロープレ実習)	(ロープレ実習) 田中・山根・横田
18	(17:30 終了)		
【4日目】			
9	○(つづき)	・年金推進(予約・指定替え等) ・アプローチとポイント (情報交換・討議・ロープレ実習)	・田中講師 ・山根講師
12			
13	○まとめ	・窓口実務・対応力の向上に向けて ・今後の課題と目標の発表	(ロープレ実習)
16	(15:40 解散)	・まとめ・質疑応答 等	田中・山根・横田

(注) 第1日目の研修終了後「経験交流会」を開催いたします。

○ 募集人員

定員 24名

※ 応募人数が定員を上回った場合は、受講をお断りする場合がありますので、予めご承知おきください。(受講をお断りする場合は、開講の1カ月前までにご連絡します。)

※ 正式なご案内は、事務の都合上、1カ月前頃の送付となりますので、1カ月前までに連絡がない場合はお申込みいただいた内容で受講準備をお進めください。

○ 日 程

◇ 開 講 平成28年10月 4日(火) 13時00分

◇ 閉 講 平成28年10月 7日(金) 15時30分(15時40分解散)

< 集合日時 平成28年10月 4日(火) 12時50分 >

※ 集合日当日の昼食は準備しておりませんので、各自でお済ませください。

○ 研修会場・宿泊場所

(1) 研修会場 農林中央金庫品川研修センター
(住所) 東京都港区港南2-10-13
(電話) 03-6758-3170

(2) 宿泊場所 農林中央金庫品川研修センター

※ 宿泊人数の関係で近隣ホテル等での宿泊となる場合がありますので、予めご承知おきください。

○ 参加費用(予定)(消費税込)

	金 額	備 考
受講料	47,300円	教材費を含みます。
宿泊代	3,000円	—
食事代	7,200円	研修期間中の食事代(経験交流会を含みます。)
合 計	57,500円	

○ 申込みの方法

8月22日(月)までに以下の方法でお申込みください。

お申込み	申込方法
信農連・1JA県JA	「研修申込・履歴管理システム」によりお申込みください。
農林中金本支店・推進室	所定様式により農林中金系統人材開発部へお申込みください。

以上

【本件にかかる照会先】

株式会社 農林中金アカデミー 全国研修部 石郷岡・久野・谷田貝
(電話 03-3217-3060, 3062)