**平成29年度**

＜ＪＡバンク中央アカデミー＞

全国研修のご案内

**「窓口セールス指導実践研修」**

　　～ ＪＡ等の窓口セールス強化に向けた現場指導力向上を図る講座

* **ＪＡ等の窓口セールス指導を行う際に必要となる推進スキル向上のための指導のポイント等の基礎知識を身に付けたい方**
* **信連等の推進部署でＪＡ等の窓口セールス指導を担当する職員の方のご受講をお奨めします。**

○ 日程：（３日間＋２日間）

（第１回）平成29年11月 8日（水）12:50 ～ 10日（金）15:40

（第２回）平成30年 1月11日（木） 8:50 ～ 12日（金）15:40

○ 場所（第１回，第２回とも。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）

ＪＡ・ＪＦマリンバンクが他行との競争に打ち勝っていくためには、利用者との接点となるＪＡ等の窓口応対と推進力の強化が重要です。

本研修では、そのために必要なＪＡ等の窓口担当者の指導に向けた窓口セールス実施のための基礎知識やノウハウ等について、グループ討議やロールプレイングを交えて習得いただいたうえで、地元ＪＡ等での指導実践を行っていただきます。「渉外セールス指導実践研修」と同様、研修成果が現場での指導実践につながるようなプログラムとしています。

* 想定する受講対象者

信連等の推進部署でＪＡ等の窓口指導を担当する職員

（第１回目の研修後、各県域での実践活動を伴うため、地元ＪＡでの指導実践が可能であることを前提としています。）

* 考え方（研修の骨格）

第１回目研修で、①受講者の皆さんに窓口セールスの重要性にかかる認識確認等を行っていただいたうえで、②現状点検方法や話法の検討を行っていただきます。その後、③窓口セールスのスキル（声掛け・提案、切り返し話法等）をグループ討議やロープレを交えつつ学んでいただきます。最後に、④自県ＪＡ等での指導手順（アクションプラン）を作成・発表いただきます。

第１回目研修終了後、各県域で実践指導を行っていただいたうえ、第２回目では、⑤地元ＪＡ等の指導（実践）結果の発表、実践結果を踏まえた指導内容の改善等にかかるグループ討議を行います。その後、⑥窓口推進指導のロープレ等を行い、あらためて、⑦アクションプランの再作成を経ることで、ＪＡ等の窓口担当者への指導力の向上を図ります。

* 関係者の声

（昨年のアンケートから）

〇 今後実践したい事項について具体的に決めることができたのは良かった。事後課題があることで、実践・振り返りができ、ＰＤＣＡを実践することができる。

〇 今回は指導する立場としてのロールプレイングができたので、今後活かしていけるものだった。

〇 グループワークが多く、飽きずに集中力を持続することができた。

（角倉講師から）

窓口でお声がけし、お客様の事情を踏まえて提案することがＣＳ向上につながり、応対品質が高まると考えます。ＪＡ等の窓口担当者が積極的にお客様に声かけ・提案を行うことができるよう、実践を通して指導ポイントを習得いただきます。

受講者の皆様には本研修を通して窓口セールスの指導力を発揮し、県域全体の推進力（顧客接点の品質向上）を高めていただく機会にしていただきます。

* 研修講師紹介

角倉　正晃　（かどくら　まさあき）

＜略歴＞　平成３年　㈱ビジネスコンサルタント社入社。マスターマネジメントコンサルタントとして，事業計画策定や営業力強化等のコンサルや指導に従事。

　　　　　当社研修のほか，全国ＪＡ，連合会の指導等に活躍中。

伊藤　慎子　（いとう　のりこ）

＜略歴＞　平成１４年　㈱ビジネスコンサルタント社入社。マスターマネジメントコンサルタントとして，営業力強化，ＣＳ強化等のコンサルや指導に従事。

* 研修プログラム（予定）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ＜第１回＞　前期 | ＜第２回＞　後期 |
|  | セッション名 | 内容 | セッション名 | 内容 |
| 【１日目】 | 【１日目】 |
| 91213 |  |  | （8:50集合） |  |
| ＜開講＞オリエンテーション実践活動の振返り・共有化 | （講義）（グループ討議） |
| （12:50集合） |  |
| ＜開講＞オリエンテーション窓口推進サイクル目指す姿と現状の共有化、指導カリキュラムの展開方法等 | （講義）（グループ討議）（講義） | 実践活動の要因分析窓口推進指導実践におけるポイント（相互アドバイス）活動の再設定に向けたポイント整理 | （講義・討議）（実習）（討議） |
| （17:30終了） |  | （17:30終了） |  |
| 19 | （経験交流） | ４Ｆ ﾀﾞｲﾆﾝｸﾞﾙｰﾑ |  |  |
| 【２日目】 | 【２日目】 |
| 9121318 | 指導カリキュラム概要窓口セールス指導窓口セールスの現状点検ファシリテーション | （講義・討議）（講義）（講義・討議） | 窓口スキルアップの留意点実際の窓口推進のケース作成推進指導のケースに基づく実践ロープレ | （講義）（実習）（ロープレ） |
| 窓口セールス話法推進話法の指導のための研修・指導方法等窓口セールス（声かけ）（17:30終了） | （講義）（グループ討議）（ロープレ） | アクションプランの再設定（相互アドバイス）活動指針発表 | （実習）（アンケート記入） |
| （15:40終了） |  |
|  |  |
| 【３日目】 |  |
| 9121316 | 窓口セールス（提案）の研修・指導方法等窓口チーム活動のPDCA | （ロープレ）（講義） |  |  |
| 研修実施にかかるアクションプラン設定活動指針発表 | （グループ討議）（アンケート記入） |  |  |
| （15:40終了） |  |

（注）第１回目の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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 第１回 | 第２回 |
| 開　講 | 平成29 年11月 8日（水）１３：００ | 平成30年1月11日（木）９：００ |
| 閉　講 | 平成29年11月10日（金）１５：３０（解散１５：４０） | 平成30年1月12日（金）１５：３０（解散１５：４０） |
| 集合日時 | 平成29年11月 8日（水）１２：５０ | 平成30年1月10日（水）２１：００ |

※ 第１回集合日の昼食、第２回集合日の夕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（第１回、第２回とも）

（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）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 第１回 | 第２回 | 合計 |
| 受講料 | ７８，７００円（教材費を含みます） | ― | ７８，７００円 |
| 宿泊代 | ２，０００円 | ２，０００円 | ４，０００円 |
| 食事代 | ４，８００円 | ３，６００円 | 　　８，４００円 |
| 合計 | 　８５，５００円 | ５，６００円 | 　９１，１００円 |

* 申込みの方法

９月２９日（金）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・営業所 | N-Style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）