

## 28年度新規提供の「年金推進研修(窓口担当者向け)」のご紹介 — JA福井市での試行研修 —

去る2月4日(木)と3月7日(月)の計2日間、福井市農業協同組合(以下JA福井市)において「年金推進研修(窓口担当者向け)」試行研修が実施されました。

本研修は1日目のベース研修と、その後約1カ月間の実践期間、そして2日目のフォロー研修という3段階で構成されており、単なる知識の習得だけでなく、普段の実務により踏み込むことで、高い実践力を身に付けられるよう設計されています。

まず1日目は、年金窓口推進の現状や信用事業を取り巻く環境変化について確認し、改めて窓口担当者の役割について学習。続いてお客様のタイプをどう見極め、状況に応じてどのような話法が有効かなどを学びます。

その後の1カ月間は、各自支店の現場にて実践を行います。週に一度上司との面会の場を設け、コミュニケーションをとりながら、課題の把握、アドバイスを受けていきます。

いよいよ最後は仕上げとなるフォロー研修。1日目の研修と実践期間を経て新たに感じた課題などについてグループ内で情報交換を行います。多くの担当者が課題と認識したのが、「公共料金の引き落とし口座変更が面倒」「身内に金融機関関係者がいる」など、お断りをされたお客様への対応です。講師のアドバイスを受けながら渉外担当者との連携など課題解決への具体的なシナリオを作成し、窓口対応の基本の「型」を確認しました。

研修を実施したJA福井市では、2年前から窓口担当者、金融渉外担当者が連携して年金推進にあたる「年金アシスタント制度」を立ち上げ各店舗に配置するなど、積極的に年金推進に取り組んできました。

研修を実施したJA福井市では、2年前から窓口担当者、金融渉外担当者が連携して年金推進にあたる「年金アシスタント制度」を立ち上げ各店舗に配置するなど、積極的に年金推進に取り組んできました。



JA福井市 信用共済部  
係長 小林 弘明さん

### 講師からのメッセージ

株式会社ソシオテック研究所  
やまだ かずひろ  
 コンサルタント山田 和宏 講師



お客様のタイプを見極めた声かけ、また渉外担当者との情報共有という、窓口担当者に欠かせない2つの役割を今回しっかり学んでいただけたと思います。まずは基本の「型」を身に付けること。セオリー通りにいかないこともあるでしょうが、いざというときに立ち返れる基本があるかどうかは重要です。これからも現場全体でフォローしあいながら、取り組みを進めていってほしいと思います。



ロールプレイングの様子

### 受講者の声



JA福井市 河合支店 玉村 寛子さん

今回教わったことを活かして、自分からもしっかりお客様の状況を把握するようにしたい。渉外の情報に頼りきりになるのではなく、窓口としてできることを積極的にやっていこうと思います。

JA福井市 美山支店 上田 真由美さん



実践期間中、初日に教わったことをふまえて苦手意識のあったお客様にも思い切って声かけをしてみたところ、良い反応をいただくことができました。今後も先入観を持たずに声かけをしていきたいです。

したが、伸び悩みの課題があったそうです。「セールスのスキルを一から学べ、年金推進への高いモチベーションを持ってもらえるような機会を探していたところでした」と、本試行研修を実施してくださった信用共済部の小林弘明係長は話します。

「初日は表情が硬かった受講生の方々も、他支店の方の話聞いて刺激を受けたり共感をおぼえたりすることで、表情もやわらかくなり、どんどん積極的に取り組んでくれました。今回の研修で得たスキルを活かし、努力を継続し、実績に結び付けていくことが新たな目標です」と力強く締めくくってくれました。

なお、2月3日と3月8日には「年金推進研修(渉外担当者向け)」の試行研修にも取り組んでいただきました。

当社では今回の試行結果を踏まえ、研修カリキュラムをさらにブラッシュアップしてご提供いたしてまいります。県域研修などでのご活用をお願い申し上げます。



〈JA福井市〉

平成8(1996)年4月に福井市農業協同組合と福井市北部農業協同組合が対等合併。新「福井市農業協同組合」が発足。「農業とJA 笑顔と頼もしさの出会い!!」をキャッチフレーズに、組合員の農業所得向上と元気で笑顔あふれる地域農業を目指している。

## 県域職員の方々向け集合研修情報

### 研修名 不祥事防止指導研修

講師：のぞみ総合法律事務所 川西拓人 / 株式会社ソシオテック研究所講師  
 開催日：7月27日～29日（3日間）  
 対象者：JA向けの「不祥事防止研修」講師を担当する信連などの職員

この研修は、例年各県で実施されているJA向けの不祥事防止研修会について、受講者となるJA職員の理解をより高める観点から当社で研修テキストのモデルを作成し、そのテキストを基に、1日の日程で研修を円滑に実施していただくことを目的に開発された研修です。テキストは農林中金が実施する不祥事防止説明会の資料に準拠したものとなっており、JA向け研修のプログラムは表のような構成になっています。

今回の指導研修では、農林中金説明会資料に基づき各県でのJA向け研修の講師を担当される皆さまに、当社で用意したJA向け研修テキスト・プログラムに沿って順番に講師役となってロールプレイを実施していただき、他の受講生と良かった点・改善点の意見交換を行うなど実践的な演習を体験していただけます。また、研修会の前半では弁護士の川西講師から不祥事防止にかかる基本知識の解説も用意しております。多くの方の受講をお待ち申し上げます。

#### JA職員向け「不祥事未然防止研修会」プログラム

10:00	はじめに	
10:10	不祥事の発生状況	●JAの使命 ●不祥事の影響 ●JAにおける不祥事の発生状況
10:15	不祥事事例研究	●不祥事の手口 ●不祥事が発生するメカニズム ●事例研究
11:55	昼食（45分間）	
12:40	（事例研究続き）	
14:20	不祥事の防止	●機会の側面からの防止（店舗事務処理に関する9項目の確認、事務処理の基本、管理者のチェック、支店長の役割） ●動機の側面からの防止（兆候をつかむ、モラルの維持、行動規範・一人ひとりの心がけ）
15:45	不祥事発生後の対応	●初動対応（情報収集・調査） ●JA内対応（方針・対策） ●被害者・組合員への対応 ●対外公表（広報・マスコミ対応） ●再発防止策の策定・実践 ●関係者の処分
15:55	研修会の振り返り	●ポイントの振り返り ●ゴールの確認
16:00	終了	

※プログラムをお示ししたJA向け不祥事防止研修は、当社からの講師派遣で県域研修としてもご活用いただけます。

### 県域職員向け研修の募集

現在募集中および5月に募集を開始する7月および8月上旬開講の県域職員向け研修は次の12研修です。

税務 個人
税務 法人（11月開講分）
貯金実務
融資実務基本
証券外務員試験委員（確認試験版）
証券外務員試験委員（一般）
住宅ローン推進実践
不祥事防止指導
上級管理者
県域年金推進担当者
市場ポートフォリオ構築実践
融資事務担当者（法務）

#### 受講者の声

（前年9/16～18実施分）

- 不祥事件の例題が多く自県でどこに気を付けたらよいか勉強になった。
- これまでも研修資料の提供はあったが、模擬講義を通じ講師スキルを学ぶのは初めてでよかった。
- 講師のロープレは緊張したが他の方の講師実演も勉強になった。

#### ホームページに掲載しているコラムのご紹介

### 【金融検査に関するコラム】 JAの不祥事件防止態勢に関する検査結果事例について～不祥事件防止策の徹底とモニタリング



弁護士  
かわにし たくと  
川西 拓人 講師

不祥事件防止のための事務は、ときに煩雑で、スムーズな業務の妨げになると感じることもあるかもしれません。ただ、不祥事件発生時に調査を行うと、事務の不徹底や形骸化が重なっていることが多いのも現実です。

また、不祥事件防止策についても、他の態勢と同様に、策定（Plan）、実施（Do）に留まらず、その実施状況をモニタリング（Check）、フォローアップ（Action）することが重要です。特に、モニタリング、フォローアップは、誰がいつ行うのかを予め決めておかないと、エアポケットになることがあります。

今回は、JAや金融機関で導入されている不祥事件防止策を紹介するとともに、モニタリングやフォローアップをどのように行うべきか、検討したいと思います。

（本コラムの詳細は4月から当社ホームページにアップ中です。）

詳しくはHPへ

<http://nc-academy.co.jp/sp/external.html>



もっと知るなら  
…コチラから  
詳細情報をゲット!

問合せページURL

<http://nc-academy.co.jp/sp/procedures/>



研修申込ページURL

<http://nc-academy.co.jp/sp/procedures/application/>

