**平成30年度**

＜ＪＡバンク中央アカデミー＞

全国研修のご案内（No.1440）

**「窓口担当者の実務・応対スキルアップ研修」**

　　～ ＪＡ等の窓口応対指導に向けた基本的スキルを習得するための講座

* **ＪＡ等の窓口応対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、ＪＡ等のメイン化を図るための窓口応対・セールス指導を担う職員や、今後、指導することが見込まれる新任職員の方のご受講をお奨めします。**

○ 日程：（４日間）

平成30年10月2日（火）12:50 ～5日（金）15:40

* 場所：

農林中金アカデミー研修室

※宿泊は近隣ホテル等



* 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等のメイン化を図るための窓口応対・セールス等の指導を担う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、③メイン化に向けてＪＡ基幹商品等（定期・定積、ＪＡカード、ＪＡネットバンク、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

（研修講師から）

　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）

○実践的で、身に付きやすい研修でした。苦

手意識の強かったセールスやロールプレイン

グも最後には慣れてしまうほどで、そんな自

分にも驚きました。

○ロールプレイングを主体としているため、最初は少し抵抗があったが、やはりロープレを通さないと見えてこない所が多々あり、具体的なアドバイス等も頂けて今後の改善点、なりたい理想像が見えてきた。他の職員にも薦めてみたいと思った。

○日ごろの業務の中で見直さなければいけな

い所がたくさんみつけることが出来た研修で

した。研修で学んだことを、今後十分に発揮

していきたいです。

* 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。

久恒　恵美子（ひさつね　えみこ）

＜略歴＞ 福岡銀行勤務を経て、平成24年から研修講師として独立。平成26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、独立系FPとして個人向け「終活セミナー」などの講師のほか、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＞〇金融環境の変化○期待される窓口担当者の役割〇「ＣＳ」と窓口応対力の向上（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●窓口応対の基本・窓口応対力のスキルアップ | ・田中講師・横田講師・久恒講師（ロープレ実習）田中・横田・久恒 |
| 19 | （経験交流） | （外部懇親会場） |  |
| 【２日目】 |
| 9121318 | ○窓口業務とコンプライアンス〇苦情・クレームが起こりそうな取引 | ●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）・苦情・クレーム対応のポイント | ・田中講師・横田講師・久恒講師（ロープレ実習）田中・横田・久恒 |
| ○窓口セールスの基本〇ＪＡバンクメイン化推進の重要性・世代別/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・チラシ・デモシート・ライフイベントブック等の活用 | ●窓口セールスの重要性・提案型セールスのポイント●世代別/メイン化推進のアプローチ・顧客ニーズの発見・通帳読取りと情報系小窓機能の活用●貯蓄口座のメイン化・定期貯金・定期積金推進とその重要性・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） |
| （17:30終了） |  |  |
| 【３日目】 |
| 91213 | 〇（つづき） | ・定期貯金・定期積金の解約対応・ＪＡバンクローンのきっかけ作り | ・田中講師・山根講師・横田講師・久恒講師（ロープレ実習）田中・山根・横田・久恒 |
| ○（つづき） | ●口座開設とメイン化・ＪＡカード推進とその重要性・アプローチとポイント・ＪＡネットバンク推進とその重要性・アプローチとポイント（情報交換・討議・ロープレ実習） |
| 18 | （17:30終了） |  |  |
| 【４日目】 |
| 9121316 | ○（つづき） | ●年金推進の重要性とメイン化・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・横田講師・久恒講師（ロープレ実習）田中・山根・横田・久恒 |
| ○まとめ（15:40解散） | ・窓口実務・応対力の向上に向けて・今後の課題と目標の発表・まとめ・質疑応答　等 |

（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３０年１０月　２日（火）　　１３時００分

　　◇ 閉講　　　平成３０年１０月　５日（金）　　１５時３０分（１５時４０分解散）

＜ 集合日時　 平成３０年１０月　２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　　　農林中金アカデミー研修室

（住所）東京都千代田区有楽町１－１２－１　新有楽町ビル６Ｆ

（電話）０３－３２１７－３０６０

（２）宿泊場所　　　近隣ホテル等

　　※ 研修期間中は、近隣ホテル等での宿泊となりますので、各自でご手配をお願いいたします。

* 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 | － | ― |
| 食事代 | ８，１００円 | 研修期間中の食事代（経験交流会を含みます。） |
| 合計 | ５５，４００円 |  |

* 申込みの方法

８月２７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・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・伊藤

　（電話　０３－３２１７－３０６０，３０６２）

平成　　年　　月　　日