**2019年度**

＜ＪＡバンク中央アカデミー＞

全国研修のご案内（No.1520）

**「窓口担当者の実務・応対スキルアップ研修」**

～新任者のためのＪＡ等の窓口応対指導に向けた基本的なスキルを学ぶための講座　～

* **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）

2019年10月8日（火）12:50 ～11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「お客さまに喜ばれるセールスが出来るようになる」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・ライフイベント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窓口ライフイベントセールスの実践に向けて、お客さまのライフイベントに沿ったＪＡ基幹商品等（定期・定積、ＪＡカード、ＪＡネットバンク、年金、小口ローン）のアプローチとポイントについて、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

（前年度アンケートから）

○初めて窓口業務について学んだが、初心者も入りやすい内容からスタートしていた。いきなり推進ではなく、基本的な応対、商品説明を経て推進のロールプレイングと、段階を踏んだ研修だったので、置いていかれることなく学べた。

○今後の窓口指導に活かせる内容で、実践を繰り返し交えながら、「わかる」から「できる」になり、自信をつけることができました。また、気付きの大切さを学びました。4日間あっという間で本当に自分の成長を感じられたと思います。

○ずっと苦手意識のあったロープレでしたが、4日間みっちり実践していくことで、すごく自信がつきました。受講してよかったです。

（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「窓口ライフイベントセールス」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。

* 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。

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CS向上  ●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  （講義・情報交換・ロープレ実習） | ・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） |  |  |
| 【２日目】 | | | | | |
| 9  12  13  18 | ○窓口業務とコンプライアンス  〇苦情・クレームへの対応 | ●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 | |
| ○これからの窓口セールス  ・ライフプランサポートの実現  ・窓口セールスの基本姿勢  〇ライフイベントセールスの展開  ・ライフイベントに添った  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  ・提案型セールスの流れとポイント  ●ライフイベントに添った提案  ・情報収集と顧客ニーズの発見  ・通帳読取りと情報系小窓機能の活用  ●新規口座開設時とメイン化推進  ・新規口座開設時のセット推進の重要性  ・ＪＡカード、ＪＡネットバンク推進  ・口座開設時のデモシートの活用  ・メイン化へのプラスワンセールス  （講義・情報交換・ロープレ実習） |
| （17:30終了） |  |  | |
| 【３日目】 | | | | | |
| 9  12  13 | 〇（つづき）  〇ライフイベントセールスの展開  ・ライフイベントに添った  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 | ●貯蓄性口座の重要性とメイン化  ・定期貯金・定期積金の新規対応  ・ライフイベント資金への提案  ・ライフイベントブック等の活用  ・運用性商品のきっかけづくりと声掛け  　（ﾗｲﾌﾌﾟﾗﾝｺﾝｻﾙﾃｨﾝｸﾞへのﾄｽｱｯﾌﾟ） | ・田中講師  ・横田講師  ・久恒講師  （ロープレ実習）  田中・横田・久恒 |
| ○（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）  ・運用性商品のきっかけづくりと声掛け  （ﾗｲﾌﾌﾟﾗﾝｺﾝｻﾙﾃｨﾝｸﾞへのﾄｽｱｯﾌﾟ）  （講義・情報交換・ロープレ実習） |
| 18 | （17:30終了） |  |  |
| 【４日目】 | | | | | |
| 9  12  13  16 | ○（つづき） | ●JAバンクローン推進とメイン化  ・JAバンクローン推進の重要性  ・ローンのきっかけづくりと声かけ  ・ＪＡネットローンの紹介等  ・定期貯金・定期積金解約対応 | ・田中講師  ・横田講師  ・久恒講師  （ロープレ実習）  田中・横田・久恒 |
| ○（つづき）  ○まとめ  （15:40解散） | （講義・情報交換・ロープレ実習）  ・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　２０１９年１０月８日（火）１３時００分 ＜ 集合時刻:１２時５０分 ＞

　　◇ 閉講　２０１９年１０月１１日（金）１５時３０分　＜ 解散時刻:１５時４０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 | ４８,１８０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 | ５８,３８０円 |  |

（注）本年度上期まで、研修受講前に参加費の支払いをお願いしておりましたが、10月以降開催の研修については、受講後の支払いに変更させていただきますので、ご留意ください。

* 申込みの方法

８月３０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　林・伊藤・安達

　（電話　０３－３２１７－３４２５）

平成　　年　　月　　日