

ネクスト→**研修情報**ステップ!!

農林中金アカデミーが、
研修に関する耳より情報をお届けします!
キャリア・スキルアップにぜひご活用ください。

新しく
なった

標準プログラム研修のご紹介

窓口ライフイベントセールス研修

ライフイベントセールスの重要性と、お客さまに喜ばれるセールスを学ぶ「窓口ライフイベントセールス研修」。JAバンク熊本で行われた研修の様子をご紹介します。

▶ 知識確認テスト + 講義 & ミニロールプレ

6月12日(水)、熊本県合志市のJA熊本教育センターで、「窓口ライフイベントセールス研修」が実施されました。受講者は、県下全域のJAから集まった49名の窓口担当者。お客さまのライフイベントに応じた提案ができることを目標に研修に臨みました。

研修の構成

事前学習

① 知識確認テスト

講義 & ミニロールプレイング

② これからの窓口セールス(ライフイベントセールス)

③ セールスの5つのステップ(声かけ、情報収集、提案、断りへの対応、クロージング)

④ 総合ロールプレイング(スキルチェック)
→ 3つの設例に基づく実践

まとめ

研修でまず行ったのが①知識確認テストです。受講者は、事前にテキストで学んだ商品やサービスの仕組みや特長などについて、理解度を把握しました。その上で研修は、②これからの窓口セールス(ライフイベントセールス)や、ライフイベントセールスの展開などの講義とミニロールプレイングへ。お客さまのニーズの掘り起こし、問題解決の提案を行うには、商品知識、説明力、提案力、コミュニケーション能力を養う必要があることを学びました。

次に受講者が取り組んだ課題は③セールスの5つのステップ。アプローチからクロージングまでの対応について、基本の手順や動作、お客さまに喜ばれるポイント、身につけたいスキルなどを学びました。

受講者の声



JA菊池 金融部 貯金課
矢島 理沙さん

研修で学んだ知識とスキルを、JA菊池の窓口担当者全員で共有したいと考えています。どこでも同じお客さま対応ができることで、JA菊池の評価も高まると思うからです。あわせて、ライフイベントセールスはお客さまのために行うという意識も伝えたいと考えています。



JA菊池 菊池中央支所
山野 加奈さん

私の支所は来店客が多く、しかも忙しいお客さまがほとんどです。今回学んだ商品のリーフレットを折り畳んでスムーズに渡す方法などを、そうしたお客さまへの対応に活用したいと思います。短い時間でも十分な対応ができるよう、スキルに磨きかけるつもりです。



ライフイベントとお金の関係をお客さまにもわかりやすくまとめた資料。



グループに分かれて、アプローチからクロージングまでの対応を確認。

実践力強化に向けた総合ロープレ

ここまで学んだ内容を、グループに分かれて④総合ロールプレイングで確認しました。「20代のお客さまの新規口座開設」「30代のお客さまの自動支払の口座確認」「60代のお客さまの通帳繰り越し」の3つの設例で、受講者は窓口担当者役、お客さま役、評価者役に分かれて、アプローチからクロージングまでを体験。基本の手順や動作、学んだスキル、ライフイベントに応じた情報収集・提案を実践しました。

ライフイベントセールスは、お客さまからメインバンクとして選ばれるためのカギとなるもの。密度の濃い研修で、充実した一日を過ごした受講者は、その重要性を実感できました。

講師からの
Message

株式会社農林中金アカデミー
横田 糸子 講師



研修で講義とロールプレイングを繰り返して行うのは、「わかる」と「できる」が違うからです。講義で学んで「わかったこと」をロールプレイングで試して「できる」に変えていきます。もちろん、1回の研修だけですべてができるようになるわけではないので、日々の業務の中で学習と実践を繰り返して、スキルを高めてください。そして、お客さまがファンになり、お客さまから選ばれる窓口担当者を目指してほしいと思います。

JAバンクは地域に欠かせない金融機関。窓口担当者の役割は重要です。

研修企画担当者から

大切なライフイベントで お客さまに寄り添える 窓口担当者を育成したい

農林中央金庫 熊本支店
坂口 大平 課長



ライフイベントは、いつでも人生の節目となる大切なものです。今回の研修は、

その大切な節目で、お客さまに喜ばれる顧客本位の提案を、自信を持ってできる窓口担当者を育成するために企画しました。

本研修は、前月に行った窓口の基本対応を学ぶ「窓口対応研修」と、来月に実施予定の「窓口ライフイベントセールス ローン編」とセットになっています。3つの研修でしっかりと学び、お客さまのニーズや思いに寄り添い、融資担当者に確実につなぐことができる窓口担当者になってほしいと願っています。



アカデミーからのお知らせ

県域職員向け研修の募集開始!

現在募集中および8月に募集を開始する2019年10月開講の県域職員向け研修は以下の4講座です。ふるってご応募ください。

研修名
融資審査実践研修
窓口担当者の実務・対応スキルアップ研修
信用事業資産査定基礎研修
債権管理・回収基礎研修