**2020年度**

＜ＪＡバンク中央アカデミー＞

全国研修のご案内（No.1500）

**「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。**

**本研修につきましては、7月31日付け募集案内にて集合研修を前提にご案内しておりましたが、足下のコロナ禍の状況等を踏まえ、受講者が品川研修センターへ参集する必要のないオンライン研修に切替えます。**

**次のとおり切替え後の研修についてご案内いたします。既にお申込みされている方は、再度のお申込みは不要です。キャンセルを希望される方は、弊社照会先にご連絡ください（オンライン形式のみでの開催となりますのでご注意ください）。**

○ 日程：（３日間）

2020年10月6日（火）9:30 ～8日（木）17:00

○ 受講方法

　・ウェブ会議システム（「Webex」）を通じた受講

○ 留意事項

・研修期間中は、農林中央金庫が配付したiPad端末の確保等、ウェブ会議システム（「Webex」）に接続できる環境をご準備いただけますようお願いいたします。

　・ウェブ会議システムによるオンライン研修の性格上、受講に際し不具合（回線トラブル・操作トラブル等）が発生する可能性があることをあらかじめご了承のうえ、受講をお申込みください。



* 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・ＪＦ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・ＪＦ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・ＪＦ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・ＪＦ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

（昨年アンケートから）

○項目ごとに何度もロープレをすることで、分かる、知っているをできるに代えることができました。こんなにみっちり窓口セールスについて学ぶ機会はないので、JAに指導する立場として大変ありがたかった。

○研修の目標が明確で、それに向けて全員で向上しあえたので非常に良かったです。商品の重要さ、声かけの大切さを実感しながらロープレを繰り返し行えたので、スキルアップや自信につながりました。

○講師の方全員の内容が分かりやすく、実践できるのがとても充実していて良かったです。いつも飽きてしまうのですが、すごく楽しかったです。

〇実践の機会もフィードバックをもらえる機会も多く、良かったです。

（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

横田　糸子　（よこた　いとこ）

＜略歴＞ 百十四銀行勤務を経て、2013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、2014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、2012年から研修講師として独立。2014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】 | | | |
| 9  9:30  12  13  17 | （9：00から接続対応） |  |  |
| ＜開講＞  〇金融環境の変化  ○「CS」と期待される窓口担当者の役割 | ●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  ・感じの良い対応 | ・横田講師  ・久恒講師  （ロープレ実習）  （事例研究） |
| ○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 | ●窓口応対力のスキルアップ  ●ライフイベントに添った提案  ●窓口セールスの重要性  ・提案型セールスの流れと5つのステップ  ・情報収集と顧客ニーズの把握  ・事例研究（情報系小窓機能、通帳読取り）  （講義・事例研究・ロープレ） |
| （17:00終了） |  |  |
| 【２日目】 | | | |
| 9：30  12  13 | ○窓口業務とコンプライアンス | ●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） | ・横田講師  ・久恒講師  （ロープレ実習）  （事例研究）  横田・久恒 |
| 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 | ●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  ●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）  （講義・情報交換・ロープレ） |
| 17 | （17:00終了） |  |  |
| 【３日目】 | | | |
| 9：30  12  13  17 | ○（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 | ●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）  ・電話セールスの推進  ●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 | ・横田講師  ・久恒講師  （ロープレ実習）  （事例研究）  横田・久恒 |
| ○（つづき）  ○まとめ | ・ＪＡネットローンの紹介等  ・定期貯金・定期積金解約対応  （講義・情報交換・ロープレ）  ・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 |
| （17:00終了） | （アンケート記入） |  |

* 募集人員

　　　定員　２４名

* 応募人数が定員を上回った場合、受講をお断り・班調整する場合がありますので、予めご承知おきください。
* 正式なご案内は、事務の都合上、研修開始の3週間前頃の送付となります。
* 参加費用（予定）（消費税込）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 金額 | 備考 |
| 受講料 | ４２,７９０円 | 教材費を含みます。 |
| 宿泊代 | ― |  |
| 食事代 | ― |  |
| 合計 | ４２,７９０円 |  |

* 受講端末

　　基本的には農林中央金庫が配付したiPad端末（「Webex」）から受講してください。配付されたiPad端末に空きがない、または所属団体に端末が配付されていない等の場合は、インターネットに接続できる自組織等のデバイスから研修受講することも可能（通信については受講者側の環境を利用）です。

　　受講端末のご調整が困難な方につきましては、弊社から受講セット（タブレット＋モバイルルーター）を有償でご案内することも可能です。個別のご案内となりますので、必要な方は弊社照会先にご連絡のうえ、貸与条件等をご確認ください。

* 申込みの方法

９月１１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 | N-Styleより農林中金系統人材開発部へお申込みください。 |

* その他留意事項

　　受講決定通知は、従来、郵送していましたが、今後はメールで送付させていただきます。

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　町田・伊藤・安達

　（電話　０３－３２１７－３４２５）

平成　　年　　月　　日