**2021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**

～ＪＡ等の窓口応対指導に向けた基本的なスキルを学ぶ講座　～

* 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。今後、指導することが見込まれる方
* 信連等の窓口部署等で窓口応対・セールスを担う新任職員の方のご受講をお奨めします。

**○ 日程 （３日間）**

２０２１年１０月６日（水）９:2０ ～ ８日（金）１７:００　(オンライン研修)

* 全国研修ガイド等では10月5日から集合研修としてご案内しておりますが、コロナ感染状況を鑑み、オンライン研修に変更し、実施期間も短縮して開催します。

**○　開催方法**

ウェブ会議システム「Webex　Meetings」によるオンライン研修

**○ オンライン研修に関する留意事項**

1. 農林中央金庫が配付したiPad端末等、**ウェブ会議システム「Webex Meetings」が安定して利用できる環境**をご準備ください。(スマホでの参加はご遠慮ください)
2. ウェブ会議システムによるオンライン研修の性格上、回線トラブル・操作トラブル等の不具合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。
3. 本研修は、ウェブ会議システム上でのグループワークを予定していますので、**極力、受講者毎に1端末で受講してください。**(1端末で複数名の受講の場合は、他県域とのグループワークができない場合がありますので、ご留意ください。)



* **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バンクアプリ、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**

（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。

（昨年のアンケートから）

* 基本的な窓口応対から少しレベルアップした窓口セールスまで、ロープレを交えながらの講義だったのでとても理解しやすかったです。
* オンライン研修は初めてで不安でしたが、問題なく受講することができました。ロールプレイングも充分経験でき、オンライン研修の可能性を感じました。
* 日頃の業務で辛いなと思うこともありましたが、この研修を受講させて頂いたことにより、自分の業務の大切さを学び、お客様会うことが楽しみになりました。
* 翌日の業務から直ぐに活かせる内容で、とても勉強になりました。
* **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】　9:00 接続開始 | | | |
| 9:20  9:30  12:00  13:00  17:00 | 事務連絡開始 |  |  |
| ＜開講＞  〇オリエンテーション  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  （講義・ロープレ） | 横田講師  久恒講師 |
| ○窓口業務とコンプライアンス | * 窓口応対力のスキルアップ * 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  （講義・事例研究） |
| （終了） |  |  |
| 【２日目】 9:00接続開始 | | | |
| 9:30  12:00  13:00 | ○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 | * 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） | 横田講師  久恒講師 |
| 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カードアプリ、  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） |
| 17:00 | （終了） |  |  |
| 【３日目】　9:00 接続開始 | | | |
| 9：30  12:00  13:00  17:00 | ○（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 |
| ○（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 |
| アンケート記入  （17:10解散） | （） |  |

* **募集人員**

　　　定員　２0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。
* **オンライン研修の受講端末について**

1. 農林中央金庫が配付したiPad端末等、**ウェブ会議システム「Webex Meetings」が安定して利用できる環境**をご準備ください。(スマホでの参加はご遠慮ください)
2. 通信環境の良い場所で受講してください。通信速度は以下のサイトで測定できます。

(参考)　USENのスピードテストサイト⇒https://speedtest.gate02.ne.jp/

　　　　　　上記サイトの判定結果のうち「ビデオ会議」が「快適」だと比較的安定します。

* 農林中央金庫が配布したiPadでは、上記サイトにアクセスできません。ドコモ回線(4G)を利用しているスマホ等を利用して測定してください。
* **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 |  |

* **お申込みの方法**

８月２７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。 |

以上

【本件にかかる照会先】(テレワーク実施中につき、極力**メールで照会ください**)

㈱農林中金アカデミー　研修企画部　全国研修担当　山口・伊藤・安達

**メール : kensyu@nc-academy.co.jp**

電 話 : ０３－３２１７－３４２０