

< J Aバンク中央アカデミー >

全国研修のご案内 (No.1330)

## 窓口担当者の実務・対応スキルアップ研修

～ J A等の窓口対応指導に向けた基本的なスキルを学ぶ講座 ～

- ▶ J A等の窓口対応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対応・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 (4日間)

2023年8月21日(月) 13:00 ～ 24日(木) 15:40 (集合研修)

### ○ 会場・宿泊場所

農林中央金庫 品川研修センター (宿泊場所も同じ)

〒108-0075 東京都港区港南 2-10-13

### ○ 留意事項

以下についてご了承の上受講をお申し込みください。

- ▶ コロナ感染状況等によっては、オンライン研修に変更となることがあります。変更・キャンセル可能な形態での交通手段確保等をお願いします。
- ▶ 研修期間中は、マスク着用や外出禁止等の制約を設けさせていただく可能性があります。研修受講に関するルールは、受講確定後に別途連絡いたします。

## ○ 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対応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対応力の向上を図り、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、信頼に応じ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対応・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の窓口対応指導に必要な基礎知識、対応・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の窓口対応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）

## ○ 研修の骨格（考え方）

冒頭で、①窓口対応の基礎知識（役割の確認、対応の基本、コンプライアンス等）を学んでいたうえで、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。

## ○ 講師からのメッセージ

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、「窓口対応の基本」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。

## ○ 申込期限

7月14日（金）までに所定の方法でお申込みください。

以上