

1 メイン化の必要性

(1) 最近の金融情勢から

わが国では、少子高齢化が進行するとともに人口減少局面に入っています。それに伴い、長期的に金融資産市場の規模が縮小に向かうことが予想されています。それは、将来にわたり、J Aの信用事業を利用されるお客様が総体的に減っていくということを意味しており、当然、今以上に金融機関の競争が激しくなっていくということです。

また、日本銀行が平成28年2月に導入したマイナス金利政策により、貸出金・国債等の利回りは低下しており、地域金融機関を中心に経営収支への影響は大きいものとなっています。お客様の暮らし（家計）に目を向けると、貯金の利息が減り、一方で、住宅や自動車購入などの際のローン金利が低くなること、投資信託や外貨預金等の金融商品の魅力が増すことなどから、貯蓄や投資への意識が変化しています。

今後の政策次第ではありますが、マイナス金利が長期化することも想定した取組みが求められており、お客様のニーズの変化、近隣の他金融機関の経営・戦略の変化に敏感に反応することが必要です。

このような環境にあって、J Aが持続していくためには、メインバンクとしてお客様に選んでいただくことが大切になります。そのためには、窓口担当者の適宜適切なセールスが欠かせません。



2 メイン化とは

「メイン化」とはお客様から「メインバンク」として選ばれることです。言い換えると、家計におけるお金のフロー（収入・支出）とストック（貯蓄）を、各種金融商品や機能・サービスによってできるだけ多くご利用いただくということです。さらに、生涯にわたり、お客様のライフステージに応じて取引を継続・拡大していただくことともいえます。

メイン化を推進するためには、次の(1)~(3)を押さえたうえで、複合的に利用していただくことを意識しましょう。

(1) 決済口座としてのメイン化（当座性）

普通貯金の入金と出金の機能を使い、自動的に「入る」と「出る」のパイプを数多く付けることが「決済口座としてのメイン化」です。まず、家計の入口（収入）を確保します。つまり給与振込、年金受給、配当金受取のための「普通貯金」口座の開設です。次に、家計の出口（支出）を確保します。つまり、公共料金や税金・保険料などの自動振替、積立・財形貯蓄、クレジットやローンの引落としなどの取引の、貯金口座へのセットです。

お客様のメリットとしては、取引を集中することで、家計の管理がしやすくなる、各種キャンペーンの案内を受けやすくなる、などがあります。JAとしては、自動受取や自動振替は、一旦、口座指定をされると取引が長く続く可能性が高くなり、事務の軽減にもつながります。また、お客様のライフスタイルなどの取引拡充につながる情報が入手しやすくなるというメリットがあります。

(2) 貯蓄口座としてのメイン化（固定性）

健全な生活を実現するためには貯蓄が必要です。それには、定期貯金や定期積金が最適でしょう。普通貯金から自動的に・定期的に積立をする、また、さらに金利の高い定期貯金へ振替えをするなど、安全、有利に増やす貯金を一つの金融機関にまとめることが「貯蓄口座としてのメイン化」です。

(3) 貸入先のメイン化（貸出）

ローンのセールスは、貯金と違い、誠実で堅実な考え方で、約束を守って返済することができるお客様にご利用いただくことが前提となります。したがって、ローンを利用するお客様は、「収入が安定している」「家計が安定している」などから、信頼性が高く、安定的な取引が期待できます。

1 窓口担当者の役割を再確認

私たちのもっとも大切な役割は、お客様に「役立つ」「頼りになる」と満足していただき、「また利用したい」と思っていただくことです。そこで、今一度、窓口担当者としての役割を具体的に確認してみましょう。

(1) JAの顔としての役割

お客様が来店されたとき、最初に目が行くのが窓口担当者です。窓口担当者から受ける印象が、お客様のJAに対する評価に大きく影響を及ぼすといっても過言ではありません。ATMやインターネット・バンキングなどの利用が進み、コンビニエンスストアなどでも各種取扱いが広がっているなかで、JAを選び、わざわざ来店してくださるお客様に、感謝の気持ちが伝わる対応ができているか見直してみましょう。

- ☑ いつも笑顔で明るい挨拶
- ☑ 元気でテキパキとした動作
- ☑ 清潔で好感のもてる身だしなみ
- ☑ 誰に対しても公平な態度

お客様によって好感度の尺度は違いますが、これらはいつの時代にも変わらないお客様の期待です。

(2) オペレーターとしての役割

お客様は、必ず何らかの目的をもって来店されます。まずは、その用件をミスなくテキパキと手続きし、お待たせしないことが大切です。正確・迅速なテキパキとした仕事ぶりには「信頼感」をもっていただけます。

その際は、「お客様の大切な財産を扱わせていただきます」という気持ちで、丁寧に扱うことも大切です。正確・迅速・丁寧な事務処理の準備ができているか、見直してみましょう。

- ☑ 各種帳票類・出納判・筆記用具・印紙・パンフレット・サービス品・メモ類の準備、各種機器の整備や点検など開店前の準備
- ☑ どんなに忙しくても「現物主義の原則」「確認主義の原則」「記録（証拠）主義の原則」「検証主義の原則」の遵守
- ☑ 日頃から事務知識や各種機器の操作能力の向上に努める（待ち時間の短縮やセールスチャンスを生み出すうえでも重要）

1 普通貯金口座を新規開設する方への声かけ

〈貯金商品〉



このたびは、私どもを選んでいただきましてありがとうございます。
お差し支えなければ、通帳をおつくりになるきっかけを教えてくださいませんか？

インターネット・バンキング、一体型JAカード、公共料金の口座振替を併せてご利用いただくと、より便利でお得にご利用いただけますが、この機会に一緒にお手続きをなさいませんか？

▶ワンポイント

まずは、お客様にJAを選んでよかったと好感をもっていただくことが大切です。また、当店を選んでくださったことへのお礼を必ずお伝えし、来店動機を伺いましょう。そのうえで、より便利でお得にご利用いただくために、インターネット・バンキング、一体型JAカード、公共料金の口座振替を併せた利用をお勧めしましょう。

会話で確認

このたびは、私どもを選んでいただきましてありがとうございます。

こちらの店舗へは初めてのご来店でしょうか？

そうです。

ありがとうございます。お差し支えなければ、通帳をおつくりになるきっかけを教えてくださいませんか？

転勤でこの辺りに来たんです。

それはご栄転おめでとうございます。お近くにお住まいですか？

いえ、会社が近いんですよ。

そうでしたか。転勤ということだと、引越など大変でしたね。もう片付きましたか？

ええ、なんとか片付きました。

それはよかったですね。こちらの口座でお給料をお受け取りになるのですか？

そうです。

お給料のお受け取りをご指定いただけるのですね。ありがとうございます。ところで、こちらの口座は、インターネット・バンキング、一体型JAカード、公共料金の口座振替を併せてご利用いただくと、より便利でお得にご利用いただけますが、この機会に一緒にお手続きをなさい

お礼をお伝えして動機を聞く。

転勤=ご栄転でOK。

原則、口座開設のお客様全員に次の3つをセットでお勧めする。

①インターネット・バンキン

1年間を改めて考えてみると、月ごとに微妙に生活の仕方が違ってきます。お客様の暮らしの中にも1年を通じてお金の流れがあります。キャンペーンだけでなく、暮らしの中のお金の動きを意識して、店頭でのセールス活動を行いましょう。ここから、月ごとの家計や季節の話題について確認します。

1 1月のポイント

年始のご挨拶に来店されるお客様が多いはずですが、他の金融機関へのご挨拶も同時に行うケースも多いでしょう。他金融機関との差別化の好機と捉え、支店長や役職者との連携も密にして、心のこもった、感じのよい対応をしましょう。

マネーアドバイス

- ☑「一年の計は元旦にあり」ということで1年のライフプランを立てられるお客様も多いはずですが、農家では耕地利用の年間計画や野菜の作付計画なども行う時期です。今年の計画等についてお尋ねすることをきっかけに、お客様とのコミュニケーションを温め直しましょう。
- ☑年頭にあたり計画的に貯蓄を始めたいと思うお客様も多いでしょう。口座振替の利便性をアピールし、給与振込や年金振込指定のあるお客様を中心に定期積金などをご案内しましょう。

季節のトーク例

「新年あけましておめでとうございます。本年もよろしくお願いたします」

「初詣はどちらかへ行かれたのですか？」

「寒い日が続きますね」

一般的な季節の行事

1日	元旦	8日	成人の日（2018年）
2日	初荷、初夢、書初め、初湯、皇居一般参賀	11日	鏡開き、蔵開き
4日	公務員（官公庁）仕事始め	13日	大学入試センター試験（2018年）
5日	小寒（2018年）	14日	大学入試センター試験（2018年）、お年玉年賀はがき抽選日（2018年）
7日	七草	15日	小正月
8日頃	学校始業	20日	大寒（2018年）