

特集

生涯取引につながる 窓口対応とセールス

①見直したいメイン化の重要性 と窓口担当者の役割

① 昨今の金融情勢と、地域 にJAが存続する意義

数年前から組合員の世代交代による貯金流出が課題とされているところ、メイン口座獲得を核とした生涯にわたる永い取引が望まれています。一方で、超低金利が続き、貯金商品の魅力が減っており、メイン口座獲得に付随した資産運用・共済・各種ローンなどの利用を伸ばしていく必要もあります。

そこで、本特集では、窓口担当者が理解しておくべきメイン化の考え方と、すぐ実践できる提案方法の具体例について、金融機関の提案セールス経験者が解説します。

(本誌編集部)

「金融自由化」が実施されて以降、金融業界では顧客獲得競争が激化しています。近年の特徴としては、スマートフォンやコンビニATMの普及により、

実店舗をもたない金融機関を選ぶ組合員・利用者が多くいることが挙げられます。この先も、時代に即した便利なサービスを打ち出した新たな金融機関が参入してきたら、JAはどうなるでしょうか。

JAには、他の金融機関とは異なる、「生産者の生活を豊かにする」「生産者と消費者を結ぶ」などといった多くの使命があります。JAの未来は、多くの組合員の未来なのです。顧客獲得競争で淘汰されてしまうわけにはいきません。

そうならないためには、現在、JAバンクを「なじみ」として利用してくださっている組合員の取引を他金融機関に移されることのないよう、今後も継続的に利用してもらうことが重要です。そのうえで、組合員以

外の利用者にもJAのファンになっていただき、「この街にJAが必要だ」と感じてもらいたいですよね。

そのためのキーワードは、「継続的に組合員・利用者の役に立つ、発展性のある金融機関になること」です。

本稿では、「農家とのつながり、生産者に一番身近で、地域でもっとも組合員・利用者の役に立つJA」として、継続して存在するために必要な提案セールスを考えていきましょう。

株式会社 孝翠 代表取締役 長塚 孝子

横浜銀行にて支店業務を経験し、行内外研修の講師を担当。ダイレクトバンキングセンターグループ長を経て独立。JA等で各種研修、セミナー講師、執筆等を行う。財団法人 生涯学習開発財団認定コーチ、JHMA認定ホスピタリティ・コーディネータ。著書に『もうヤダこんな後輩！ 先輩のための後輩のトリセツ』他多数。



特集

生涯取引につながる 窓口対応とセールス

② 断られたときに使える 応酬話法

1 断られたときの心得

近年、金融機関で取り扱う商品は多様化しており、それに伴い窓口で組合員や利用者の対応をする担当者に求められることもまた、増えてきています。以前のように、言われたことを請け負うだけではなく、組合員や利用者のニーズを喚起し、適切な提案をすることが担当者の大切な役割となつてきています。

そうした声かけは、組合員や利用者から喜ばれることもあれば、断られて気持ちが落ち込む

こともあるでしょう。「もし断られたらどうしよう」と考えてしまつと、声かけをすることもためらわれてしまいます。組合員や利用者にも勇気をもって提案するためには、まず断られたときの「心得（＝心を磨くこと）」が大切なのです。

「心得」で大切なポイントは次のとおりです。

① 組合員や利用者にとってベストではなくても、現状よりもベターとなる提案をしていることに自信をもちましょう。

② 組合員や利用者からのお断りは、自分にとって次の成長へのステップと考えましょう。与えてくれた試練を乗り越えることで、新たな自分が生まれると考えるのです。

③ 断られた理由を考えることにより、学びのチャンスが得られると捉えましょう。

④ 断るほうも辛くはない。辛い思いをしてまで成長のチャンスを受けて頂けたことに、笑顔で感謝しましょう。

このように心構えをポジティブに保つことにより、強い心ⅡⅡが生まれます。とはいえず、すぐに強い心をもてるはずもなく、窓口の担当者に悩みはつきものです。

「今月の目標はどうしよう?」「初めての方と会うのは緊張するな」「資料はこれでよかったかな?」など、心配事は尽きませんが、提案・営業はそもそも上手いくケースばかりではないと心得ることも必要です。断られた時をチャンスと捉え、本稿で取り上げる応酬話法を適宜・

明日クリエーション株式会社
シニアコンサルタント
佐々木 幸代

証券会社にて資産家向け営業を経験した後、住友信託銀行（現 三井住友信託銀行）で若手総合職などの指導、および自身も富裕層営業に従事し、10年以上にわたり年間1億超の収益を上げ社長賞他を数多く受賞。さらに、職域営業、住宅ローン営業でも活躍。金融機関・一般上場企業等の職員向けセミナー等多数実施。1級FP技能士。

生涯取引につながる 窓口対応とセールス

③ 生涯取引推進のための窓口 セールスの具体例

窓口での提案セールス

組合員や利用者には、生涯にわたってJAを利用していただくためには、現在の取引に他の商品・サービスの利用を追加してメイン化をすすめ、さらに取引を拡充していくことが近道となります。それには、キャンペーンに頼った単品セールスではなく、組合員や利用者のライフイベント情報を捉えた提案セールスが欠かせません。本稿では、提案セールスの流れについて、事例を読みながら理解しましょう。

なお、投資信託や共済等の提案は、販売資格等の取扱規定に基づいて行うことが前提です。

事例①

「満期情報あり」の来店者

▼現時点でわかっていること▲

- ・ 四〇歳代の会社員・鈴木様（男性）
- ・ 給与振込、公共料金引落あり
- ・ 来月一日に満期になる二〇〇万円の定期貯金がある

▼聞き取りたい情報▲

- ① 今回の満期貯金は資金使途が

決まっているか

② 近い将来、使う予定があるか

③ 家族はいるか、子どもがいる

場合は何人で何歳か

▼トーク例で確認▲

（窓口担当者）鈴木様、通帳を繰越しさせていたいただき

ました。いつもご利用ありがとうございました

ございます。ところでもうすぐ

二〇〇万円の定期貯金が満期を

迎えます。長い間のお預入れあ

りがとうございました。こちら

は使い道がお決まりですか？

（利用者）もつ満期か。早

いね。実は来年、上の息子が

大学進学を予定しているので、その入学資金にと考えています。

そうでしたか。では今年は

受験勉強で大変な時期ですね。ご息様のご健闘をお祈り

しています。「上の息子」とおっしゃいましたが、他のお子様は

おいくつですか？

一六歳の娘と一四歳の息子がいます。

三人のお子様がいらっしゃるのですね。それは将来が楽しみです

ね。

まあ、楽しみもあります

が、教育費がたくさん必要で

しみますね。

前山 都子

インスピーレマネジメント
代表・コンサルタント
前山 都子



百五銀行入行、営業店にて融資・内部事務を担当後、行員の能力開発企画・指導に従事。4カ店の支店長、人事部副部長兼人材開発課長を歴任。2014年同行を退職し人材開発コンサルタントおよび研修講師として全国で活躍中。