

ウィズコロナのJA窓口業務

①ウィズコロナの

JAを取り巻く環境

農林中金総合研究所 調査第一部長
重頭 ユカリ

1994年早稲田大学大学院経済学研究科修士課程修了。同年、株式会社農林中金総合研究所入社。農協を中心とする個人金融の動向、欧州の協同組合銀行についての調査を担当。

コロナ禍の影響と今後の展望

景気回復のペースは緩やか

新型コロナウイルスの感染拡大で、日本経済は大きなダメージを受けました。緊急事態宣言下での外出自粛により家計の消費が落ち込み、企業活動が大幅に抑制されたため、二〇二〇年四～六月期の実質GDP（年率換算）は、戦後最大のマイナス

となりました。

こうした事態に対し、政府は特別定額給付金や持続化給付金など雇用維持・家計の下支え、消費喚起のための方策を令和二年第一次補正予算に盛り込みました。さらに、第二次補正予算で、雇用調整助成金の拡充、家賃支援給付金の創設を行い、GDPを押し上げようとしています。また、日本銀行も「新型コロナウイルス対応資金繰り支援特別プログラム」の総枠を一一〇兆円に拡張し、企業等の資金繰りを後

押ししています。

とはいえ、感染の第二波を警戒し新しい生活様式を実践すれば、経済水準がコロナ以前の状況に戻るまでには相当の時間がかかるの見込まれます。日銀は七月の金融政策決定会合で、国内景気は年後半には徐々に回復に向かうものの、そのペースは緩やかなものにとどまり、二〇二〇年度の実質GDPはマイナス四・七％（中央値）になるとみられています。コロナの影響が収束すれば、海外経済の回復にとも

なっており、日本経済も改善を続け、二二年度の実質GDPはプラス三・三％（中央値）になると見込んでいます。ただしこうした見通しは、コロナの大規模な第二波が起きないこと等を前提としているため、場合によっては下振れするリスクがあります。



ウィズコロナのJA窓口業務

② 窓口対応のポイントと 推進事例

企業研修講師 林 祐子

ファイナンシャルプランナー。1997年いちい信用金庫に入庫。営業店では窓口、預金役席に従事。若手の推進強化、事務効率化に取り組む。本部では秘書、広報業務の傍ら、女性活躍推進活動のリーダーを務める。現在は企業研修講師として活動。

コロナ禍における 窓口対応・セールの基本

いま、世界中で新型コロナウイルスが猛威を振るっています。目に見えないウイルスへの不安は、コロナ禍の発生前後で人々の意識や行動に大きな変化をもたらしています。そして、この大きな変化のなかには一過性の変化として元に戻るものもあれば、新しい生活様式のなかに溶け込み、今後の日常になっていくも

のこともあります。このような社会の取捨選択を通じて、JA窓口のあり方にも変化を求められる場面があるでしょう。

しかし、JAの窓口対応や窓口セールの基本的な考え方が大きく変わることはありません。組合員・利用者のために適切な提案を行い、ご満足いただける商品等を提供していくことに変わりはないからです。皆さんがこれまで実践してきたことを、これからも自信をもって実践していけばよいのです。

一方で、JA窓口に求められる変化としては、コロナ禍により変化した組合員・利用者のニーズやライフプランに合わせた新たな商品知識や周辺知識などを積み上げておくことです。具体的には、ライフイベントセールスに伴う投資信託や他事業商品に関わる商品知識、相続や事業承継に関わる知識、ネットバンク、キャッシュレス決済とJAサービスとの関係などが挙げられます。

さらに、コロナ禍のいまだか

らこそ求められている特別な配慮や工夫もあります。特別な時期には、特別な配慮や工夫がないと組合員・利用者はサービスに対して物足りなさを感じます。例えば、来店者をお迎えする場面において、いつもの窓口対応に特別な配慮や工夫をプラスするとどうなるでしょうか？一緒に考えてみましょう。

迎入れの挨拶

一般的に「いらっしゃいませ」と明るく笑顔でお迎

特集

ウィズコロナのJA窓口業務

③ 知っておきたい ワンランク上の接遇ポイント

株式会社 孝翠 主任コンサルタント
桑田 恵美子

横浜銀行において女子渉外一期生として個人渉外を担当。本部において窓口担当者研修、女子渉外研修等の企画立案やインストラクターを経て現職。2級FP技能士。現在は、ビジネスマナー、CS向上、業務知識（預金・為替等）の研修等で活動中。

窓口担当者の役割と心構え

信頼を深めるために

JAバンクは、身近で便利で安心なメインバンクとして、組合員・利用者の生活のお手伝いをする大切な役割をもっています。この役割のために、窓口担当者、感じのよい応対マナーを身につけ、日々、組合員・利用者のお役に立てるよう力を尽くしていることと思います。

このことはコロナ禍にあっても全く変わりがないことです。しかし、そうは言っても、感染

に対する恐怖感や不安感のなかで、仕事を続けることは大変なことです。ついつい「このような状況だからしょうがない」と考えてしまいがちですが、このような状況下だからこそ、注意すべき点をしっかりと押さえ、心のこもった接遇を行うことで信頼を深めることができるのです。

自信をもって

応対するために

自分が感染すると組合員・利用者にも、仕事仲間にも迷惑をかけてしまいます。だからこそ、もし感染しても「あれだけ気をつけていたのだからしょうがない」と思ってもらえるように、普段から気を引き締めて行動しましょう。手洗い・うがい、マスクの着用、三密の場を避けることは基本です。さらに、業務時間外であっても、あ

とで報告しにくい行動は控えることが要求されます。

このような情勢でJAのような金融機関の職員には、公共性の高い仕事についているという自覚が求められています。家族や身近な人にも感染を避ける行動に協力してもらいましょう。

また、もし少しでも体調に不安があれば上司に報告しましょう。「忙しいのに迷惑をかけるから」「感染してはいないはずなので」多分大丈夫」と自己判断をすることは控えましょう。