

金融機関の 研修

教育・訓練・指導
調査・分析・ツール
コンサルティング

2021-
withコロナ

JMI 日本マネジメント協会

関 西

2021-年度版

金融機関の研修

目次

2021 年以降の研修のあり方について 2ページ

緊急特集 with コロナ社会で極めるべきこと

- ①with コロナのコミュニケーション研修 4ページ
- ②with コロナでの経営課題
～リモート実施に適したその他の研修 4
- ③顧客に伝えたいこと
(主催セミナーのテーマ例) 5

FP 相談力はヒューマンスキル

- ①FP相談スキル向上研修 6ページ
- ②FP試験合格対策集中講座 6
- ③預かり資産についての研修 8
- ④ライフイベントに基づく個人ローン提案推進研修 10
- ⑤年金口座獲得推進研修 10
- ★F.S.T.(フィールド・セールス・トレーニング)® 12
- ⑥渉外担当者育成F.S.T.® 12
- ⑦渉外マネジメント研修 13
- ⑧渉外担当者基本研修 ～個別提案セールスのスキルアップ 14

取引先事業所の、この時代の問題を解決する

- ①事業性評価によるコンサルティング型融資推進研修 16ページ
- ②渉外担当者に必要な事業継承の知識と実務 18
- ③【事例研究】業種別審査財務分析研修 18

働き方改革・男女共同参画への対応

- ①パワハラ撲滅研修 20ページ
- ②セクハラ撲滅研修 20
- ③管理者のための働き方改革研修 22
- ④管理者のための男女共同参画研修 23
- ⑤女性管理者・リーダー研修 24
- ⑥女性部下マネジメント研修 24
- ⑦女性行職員活性化研修 25
- ⑧女性渉外パワーアップ研修 25
- ⑨女性キャリアアップ研修 26
- ⑩健康的な職場づくりプラン 28

with コロナ社会における CS とは ～営業店に求められるもの

- ★全体図 30ページ
- ①店舗覆面調査 ～with コロナの顧客ニーズ 30
- ②営業店・窓口担当者のサービス向上研修 32
- ③『窓口サービスマニュアル』作成 34
- ④窓口リーダー研修 34
- ⑤窓口担当者基本研修 34
- ⑥窓口セールス実践研修 36
- ⑦ロールプレイングによる接客スキルアップ研修 37
- ⑧画面に映る「窓口ロールプレイング大会」 37

階層別基本研修

- ①管理者基本研修 38ページ
- ②支店長研修 ～支店のマネジメント 38
- ③店次長研修 ～次長のマネジメント 40
- ④監督者研修 ～OJT の実践 40
- ⑤中堅行職員研修 ～チーム内リーダーシップ 40
- ⑥一般行職員(3～7年目程度)研修 ～主力プレイヤーへ 42
- ⑦新入行職員研修 42
- ⑧ビジネスマナー研修 42

コンサルティング、調査、その他の研修

- ①CS(顧客満足度)調査 46ページ
- ②ES(従業員満足度)調査 46
- ③本部プロジェクトチーム指導 46
- ④モデル店指導 47
- ⑤クレーム対応研修 47
- ⑥コンプライアンスとリスク管理研修 48

J M I の 発 行 書 籍

- ①『F mieux booklet』エフ・ミュー・ブックレット 26ページ
- ②『やさしい年金相談ノート』 11
- ③『マナーDO』 44
- ④『窓口対応基本ブック』(付:札勘ハンドブック) 48

「2021年以降の研修のあり方について」

～“with コロナ”社会への対応～

2020年春に発生した新型コロナウイルスの勢力は凄まじく、当初の予想をはるかに超えて、冬季を迎える現在も止まる気配を見せずに猛威を振っています。

春季には、感染拡大防止のために人の集団形成を避けようと、行事やイベントの開催中止が相次ぎ、集合研修もほぼ100%開催見合わせとなりました。弊社もその事由を理解し、主旨へ賛同し、応急措置として自己啓発に振り替えたり、動画付きテキストをリリースしたり、リモート研修形式を採用したりして、さまざまな対応を致しました。なるべく目先の研修を消化しようとしていたのです。

なぜなら集合研修には、組織人材教育の中心であるOJTを補完するという極めて重要な役割があるからです。集合研修を中止することは旅行やレジャーを取り止めることとは重みが違うということです。

一方、もしも延期や中止などで、集合研修を実施しない期間がそのまま長引くことになるならば、組織の人材育成が滞り、組織の成長と存続に悪影響が出てしまう、と懸念もしていました。

そして今、冒頭に述べたように新型コロナウイルスは終息する気配がなく、組織や業界によってはテレワーク・時差出勤・リモートコミュニケーション等が常態となっています。明らかに社会が変わった今後は、ますますこのような就業形態が主流となっていくことが容易に想像できます。

こう考えると、もし新型コロナウイルスが劇的に終息したとしても、働き方の変化を理由に、令和元年までのような従来型集合研修を当たり前のよう to 実施する日々は、もう二度と戻って来ないのではないかとすら思えます。

それでも人材育成は組織存続に欠かせない管理部門の最重要事業ですので、必ず実施しなければなりません。

であれば、これまで集合研修が担っていた部分を新しい何かに任せる必要があると気づきます。意図して過去の常識や習慣から脱却した with コロナ社会の新しい教育のカタチを導入しなければなりません。

その先駆的な例が、すっかり市民権を得たオンラインでの「リモート研修」です。

実は春季までは、弊社は「リモート研修」を集合研修のスペアであり次善策だとしか考えていませんでした。ところが今や事情と社会の変化に応じて考えを改め、「集合がダメだからリモートで」という固定概念を取り払い、本書に掲載しているほぼすべての研修を「リモート研修」でも「集合研修」でも十二分に期待効果が得られるプログラムに作り替えています。

2021年からはコロナに関係なく、研修のねらいや目的に応じて「集合研修」や「リモート研修」を任意で選ぶようになっていくことでしょう。

以上を踏まえた上で、本書をご一読いただき、次年度研修開催計画のご参考にお役立てくだされば幸いです。

2020年11月

株式会社日本マネジメント協会

代表取締役 森脇 豊

“with コロナ” JMI の研修スタイル一覧

研修スタイル名	特徴・特長
i 集合研修	集合、リアルタイム。 いわゆる従来型研修。人的交流やグループワークの多用により、グループダイナミクスが体感できる。その効果は歴史と実績が証明済み。 JMI 集合研修の3原則 <集合の必要性の原則> 集合研修とは、集合でなければならない研修のみを指す。グループワークの必要性が無い、少ないのならば集合形態にこだわらない。 <必要最小限の原則> 集合研修を実施の際には、教材・資料の数量や、プロジェクタ・スクリーン・マイクなど教具の使用頻度は必要最小限に留める。 <コロナウイルス対策＝社会的常識の原則> ・ソーシャルディスタンスの確保 ・教室の窓やドアの開放等、換気の実施 ・アルコールによるこまめな除菌や手洗い、うがいの奨励 ・講師、受講者はシールドやマスクを着用 ・事前打合せは原則としてリモートで行う
ii リモート研修	非集合、リアルタイム。 zoom などを利用しオンラインで双方向通信する。開催中止のリスクがない上に、IT 機能を活用してアナログにはない劇的効果を生み出せる。発展途上の分野で将来性が豊か。
iii リモート研修 “プラス2”	3 名まで集合、リアルタイム。 ii のリモート研修の受講要件に「必ず2～3名1組で参加すること」と加えたもの。例えば6組(12名)参加ならば、各組同士は遠隔地にいるが、同組内の2～3名は同じ場所に集まる必要がある。i の集合研修と ii のリモート研修の“良いトコ取り”を図った JMI オリジナルの新品。
iv VTR 視聴 研修(自習)	非集合、録画視聴。 講義(一部セルフワーク)の視聴覚教材とテキストを作成し、受講者へ配布し、各自が好きな時間に読視聴学習するもの。知識・理論の増大が主目的ならば、このスタイルで充分。集まらなくてもリアルタイムでなくても良いことが魅力。
v 分離型研修	JMI のオリジナル商品。 2 日間以上の従来型研修のカリキュラムを、進め方によって「講義」「セルフワーク」「グループワーク」の3つに大きく分け、前半として「講義」「セルフワーク」部分だけを集約して、iv の VTR 視聴研修を先行実施する。一定期間後に、後半として「グループワーク」部分だけを i の集合研修または iii のリモート“プラス2”によって実施する。

緊急特集

with コロナ社会で極めるべきこと

①リモート版「with コロナのコミュニケーション研修」 おすすめ

ねらい	2020年に発生した新型コロナウイルスによって、もっとも大きく変わったのは人と人とのコミュニケーション・スタイルです。非対面、非接触、少人数、マスク着用、パーテーションや透明カーテン越し、なるべく口数を少なく…というような従来にはあり得なかった制限が、日常コミュニケーションにかかっており、それが常態化しつつあるのが現状です。 当然、従来と同じコミュニケーションの取り方が通用するはずはなく、この研修で改めてコミュニケーションについて理解し、with コロナ社会における新しいコミュニケーション・スタイルを模索してみます。
プログラム案	以下項目より取捨するなどして半日～2日間でカスタマイズ可能。
1. オリエンテーション ・アイスブレイク「モゴモゴ自己紹介」～振り返り～研修計画説明～講師紹介 2. 新型コロナウイルスがもたらしたもの ・社会は、人は、組織は、働き方や生活スタイルは、コミュニケーションは… ・with コロナ社会の新たな常識を受け入れるために～今では無用となった過去の常識を捨てる ・状況変化に対応するとは 3. コミュニケーションについて～おさらい ・改めて、コミュニケーションとは～その目的は ・目的を果たす要件とは何か～目的さえ達すればどのようなカタチでもよいのか ・コミュニケーションのスタイル～コロナ前後で変わったこと ・今、コミュニケーションで苦労していること～「モゴモゴ自己紹介」からの啓示 ・with コロナのコミュニケーションはどうあるべきなのか ・なぜ大声でなければならないのか、なぜ大げさに表情を作らないといけないのか… ・対面会話以外のコミュニケーションの一長一短 4. 新たなコミュニケーションをスキルとして身につける ・マスク/パーテーション越しの口頭/電話での会話～コツやNGポイント ・小集団でのクロストーク、大人数での会議、一対多数の場合… ・ノンバーバルの活用、ITの活用 5. まとめ～ことばの力(with コロナ ver.)	

②with コロナの経営課題～リモート実施に適したその他の研修（標題のみ掲載）

- 1) 「with コロナでのチームワーク研修～新たな働くスタイル」
- 2) 「業務改善／業務効率化研修～何が明らかに変わっているのか？」
- 3) 「モチベーション維持・向上研修～働き甲斐をどこに見出すか？」
- 4) 「メンタルヘルスのためのセルフケア研修～ところが折れそうな今」

③【オンライン・配信・リモート推奨】顧客に伝えたいこと(主催セミナーのテーマ例)

セミナー名	概 要	時 間
◇時事テーマ with コロナ社会の経営セミナー	これからの時代の経営とは？ 顧客は何を求めて購買するのか？ 従業員はどうやって働けばよいのか？ 新卒採用条件にテレワーク有りが必須なのか？ など、2020 年に急速にクローズアップされたテーマをわかりやすく解説。	オンラインや配信の場合、どんなに長くても 1 回 3 時間までです。 会場に参加する従来型セミナーの場合は、テーマや内容量によって調整します。
◇時事テーマ テレワーク、リモート会議等の進め方		
1) パワハラ対策セミナー	次々と導入される新制度への対応は煩わしくも必要なものです。	
2) 女性活躍推進セミナー	時間のない経営者へ良きアドバイスをするためのセミナーです。	
3) 雇用関係助成金セミナー	主に経営者向け。2020 年はコロナによって IT 化に拍車がかかっています。今後も国が支援する分野の助成金有効活用を案内	
4) 3S と業務効率化セミナー	経営者や幹部が対象。働き方改革で業務効率化とコスト削減は必須課題	
5) 身近な税金セミナー	相続、贈与などお客さまの身近な年金についてわかりやすく解説するセミナーです。	
6) ライフプランセミナー	特に年金受給の迫った顧客へのセカンドライフのご提案。個別相談も受け付けられればさらに効果的	
7) マネーセミナー	若年層への“お金”の啓蒙セミナー。次世代顧客対策として、まずは給与振込獲得へ	
8) 自営業者のための国民年金セミナー	国民年金加入者へ向けた、いろいろな役に立つお話。メインバンクになってもらうための実施。	

※これらお客さま向けのサービスセミナーは従来はホール等へ集客して実施していましたが、これからはリモート開催が主流になります。その主催ノウハウについてもお相談ください。

※講師は、会計士、税理士、社労士、FP などの専門家がそれぞれ担当します。お気軽にご相談ください。

FP 相 談 力 は ヒューマンスキル

① FP 相 談 スキル 向 上 研 修

コースの目標	近年の金融機関行職員には、ヒトにしかできない「ヒューマンスキル」を駆使する業務を求められています。預貸のバンク業務はロボットで十分なのです。お金のプロとしての知識とスキルを発揮し、相談力と応用力を駆使したライフプランニングを身につけます。
習得項目	・近年、顧客から求められていることを認識する ・FP 相談とは何か ～顧客のニーズ ・ライフプランとマネープランを理解する ・事例顧客への相談/具体的提案を考える
プログラム案	2日間以上が妥当です。
1. 近年の金融機関行職員に求められている機能と役割 ・新型コロナウイルスによって変わったもの ～すべての常識からの脱却 ・ゼロ金利、預貸利ザヤ、金融商品の垣根緩和、キャッシュレス決済…など情勢の話 ・使うか、預けるか、投資するか、運用するか…オープンデータより ・顧客は金融機関に何を求めているのか 2. FP 相談業務とは ～顧客のお金についての相談総合窓口であり、頼れるアドバイザーである ・FP とは、なぜ FP 資格が重用されるようになったのか ～背景や変遷 ・他の士業との違い、これまでの金融行職員との違い ・FP 相談によって目指すところとは ～何を成果とするか 3. よくある FP 相談の事例から学ぶ ・FP 相談の基本的な流れ ～受付・情報収集から提案まで ・事例による実践 FP のあり方 ※時間に応じて事例数を調整 ・FP 相談のコツや注意点 4. 【新型コロナウイルス対応】ロールプレイングによる FP 相談実習 ・題材事例を読み込み、顧客役、行職員役に分かれてロールプレイング実習 ・フィードバックと解説 ・まとめ ～明日から現場で活かすには	

② FP 試験合格対策集中講座 リモート最適

コースの目標	FP 技能士検定など、フィナンシャルプランニングの公的試験に合格するための対策講座です。まずは合格が目標ですが、学習内容を現場で活用することも意識して進めます。	
習得項目	試験の出題領域について、順を追って学習します。	
プログラム案	受験直前対策講座から数カ月わたる連続講座まで組替え可能です。	
■ 試験についてのオリエンテーション 1. ライフプランニングと資金計画 2. リスク管理 3. 資産運用 4. タックスプランニング 5. 不動産 6. 相続・事業承継 7. 本番想定「模擬試験」 ■ 試験のコツ・テクニック		

※このページ以降に出てくるすべての講師紹介記事は 2020 年 10 月現在のものです。

実務家ファイナンシャルプランナー 石 川 洋 (いしかわひろし。昭和 46 年生)	
前職は旅行会社に勤務。添乗員として世界中のたくさんの文化や歴史に触れていくにつれ、特に経済分野に興味と関心が湧き、“ツアーコンサルタント”から“マネーコンサルタント”へと転身するきっかけとなった。 現在はFPとして、個人のお客様のライフプラン・住宅購入・保険の見直し・資産運用・教育資金相談などに関するFP相談業務を精力的に行う一方、ハウスメーカーや大手進学塾などのセミナー講師、FP資格取得専門学校の講師、雑誌のコラム執筆など、幅広く金融知識の普及につとめている。 2018年よりFP研修や預かり資産研修などに特化したスペシャリストとして当社へ登録。	
【保有資格】AFP(日本FP協会) 総合旅行業務取扱管理者 個人型DC(iDeCo)プランナー 住宅ローンアドバイザー 相続診断士(相続診断協会認定)	
【専門分野】 年間 300 の家計を担う FP のプロ。金融機関行職員向けには、預かり資産研修や検定対策を担う	

すべてを有する者 田 中 義 和 (たなかよしかず。昭和 33 年生)	
大阪市立大学商学部卒業後、イズミヤ株式会社へ入社。労働組合中央執行委員として専従。退任後は、数店舗のマネジャーを歴任。その後カウンセリングなどのスキルを習得し 2002 年に社会保険労務士開業登録。またキャリアコンサルタントとして求職者向けの各種セミナーも担当。2005 年より当社の登録講師。労務→人事制度→人材教育→ヒューマンスキルと、専門ジャンルへ次々と活躍の場を広げた多才な講師。	
【保有資格】社会保険労務士 行政書士 DC アドバイザー CFP キャリアコンサルタント など	
【専門分野】 「人事諸制度などの指導および研修」「労務管理及び関連法規」「メンタルヘルス、ストレスマネジメント」「ライフプラン、キャリアプラン」「コーチング」「就職コンサルティング」など	

現場からのニーズに応える職人指導者 小 峰 俊 雄 (こみねとしお。昭和 27 年生)	
専修大学商学部卒業後、埼玉りそな銀行に入行。得意先係、融資担当、本部企画部門などを経て、平成元年から 15 年間、行内のFPI 級指導講師にて、のべ 500 名以上の合格者を輩出した実績を持つ。2005 年より足利小山信用金庫にてコンサルティングプラザ長へ就任。2012 年より某信金にてコンプライアンス担当。職員研修(新入職員、証券外務員研修)なども担当し、独立、現在に至る。2013 年に当社へ講師として登録。	
【保有資格】 中小企業診断士 FPI 級技能士 宅地建物取引主任者 貸金業務取扱主任 住宅ローンアドバイザーなど各種金融実務 証券外務員 生損保資格 など	
【専門分野】 「FP(1~3 級)受験対策指導」「証券外務員試験(1・2 種)受験対策指導」 「金融機関の行職員研修(提案セールス、コンプライアンスなど各種テーマ)」 「富裕層や資産家対策の指導・研修・セミナー・個別相談(相続・不動産・事業承継など)」など 【実績・執筆】 ・信用金庫、信用組合、労働金庫、JA などにて上記テーマの研修講師を担当、 ・産業能率大学 FP 通信添削指導講師(3 年間) ・『ファイナンシャルアドバイザー』誌上で「FP らしく合格講座」を連載(4 年間)など	

③ 預 かり 資 産 に つ い て の 研 修

コースの目標	with コロナ社会において個人資産はどう動くのでしょうか。投資なのか、消費なのか。営業スタイルが変わった今、金融機関には商品ラインナップの変化はもちろん、ますます“お金の総合コンサルタント”としての一面を求められますので、この研修で研鑽・研究します。
習得項目	・投資の時代 ～預貯金ではなく預かり資産が必要な理由 ・各商品についての基礎知識、推進ポイント、具体的なアプローチトーク など
プログラム案	預かり資産商品やサービスの数によって、1～4日間程度で組み替えます
1. いま時代は ・取り巻く環境 ～金融、経済の流れ ・金融マーケットはどうなっているのか ～with コロナ社会 ～マイナス金利の時代 ・これまでと今後のお金の動きは？ ～失われた 20 年と今後の 20 年 2. 顧客の価値観の多様化について ・人の価値観の多様化について ～顧客によって望むことに大きなバラつきがある ・人が一生涯で関わるお金のすべて ～生涯収支、30 年前の人との違い ・将来に対する不安 ～ナショナルミニマムはどうなってしまうのか 3. 金融商品とサービスのバラエティ ・顧客が自己責任で選ぶ金融商品ラインアップ ～それぞれの違いと特徴 ・どういう顧客にどういう商品が適するのか ～フィナンシャルプランニングの必要性 ・顧客へ説明する ～金利とは、リスクとは、借り入れのメリットとは… 4. 【実習】顧客へ正確に説明する ・自分ではわかっていることを、わかっている人へ教える/説明する ・理解してもらう、納得してもらう、賛同してもらう 5. 主要金融商品やサービスの知識、特徴、推進ポイントの学習 ・普通預貯金、定期性預貯金、積立、財形貯蓄、年金積立、確定拠出年金、投資信託、国債、保険共済…について ・ローン商品について ・税金、NISAなどについて 6. 想定ターゲット顧客は誰か ～商品別に考える ・ライフイベントとお金 ・こういう年代、属性の顧客にはどのような商品が良いか考える ・どのようにその特性を伝えられるか ～事例研究 7. 【新型コロナウイルス対応】ロールプレイングによる実習 ・事例顧客の状況を読み込み、最適なシナリオを描き、提案してみる ◎ まとめ ・顧客からのよくある質問を理解する ・日常活動における情報収集	

JA バンクグループ限定の

「with コロナ社会のライフプランサポート対応」(渉外/窓口)は、別冊をご請求ください

次代へ架けるブリッジ 久保 朋子 (くぼともこ。昭和 50 年生)

大阪学院大学卒業。野村證券で顧客の資産運用の相談、ライフプランに基づく金融商品などの提案・販売業務に従事。退職後は証券カウンセラーとして、投資・資産運用セミナーなどの講師で経験を磨く。2010 年より金融機関の職員研修へと活躍の場を広げ当社へ登録。リスク商品売る側・買う側双方の視点を持つのが強み。数年の研修実績を積み、2014 年度から当社のテラー研修におけるメイン講師となった。



【保有資格】証券外務員2種 変額年金販売資格 日本FP協会2級AFP など

【専門分野】預かり資産推進研修、店舗覆面調査、窓口テラー研修、窓口リーダー研修、窓口セールス強化研修、店舗サービス向上研修、コミュニケーション研修、クレーム対応研修、ライフプランに基づく年金・保険など商品の提案セールス指導、セカンドライフセミナー、資産運用セミナー、株式投資セミナー、マネーセミナー など

【主な実績】信用金庫、JA、信用組合、労働金庫において「窓口、テラー」「CS」「窓口セールス」「覆面調査」などを主に担当。ほかKANSAI証券塾、京都の某メーカー、大阪・京都の大学(学生向けなど)、関西の中学・高校の教職員セミナー、公立学校共済組合(年金、FP)、カルチャースクール(資産運用) などフィナンシャルプランニングのセミナー担当回数が多い。

【おすすめ】

リスク商品の窓販をしていた頃から一転、顧客向けに資産運用や証券投資についてレクチャーをする立場に回ることとて、売る側と買う側の双方の視点を持つことができた。近年は特に若手職員対象に「地域金融機関の営業店が、なぜ預かり資産の推進か」という命題で研修をこなす。

ありふれた日常生活を切り取り題材に 韓 仙 愚 (かんせんぐ。昭和 42 年生)

朝鮮大学経営学部卒業。大阪府商工会にて個人企業及び法人企業に対する経理指導や経理サポート、労働保険事務組合統括業務、経営・労務、相続・事業承継に関する相談業務などに従事。2008 年にFP技能士資格を取得の後、実践で培った経験やノウハウを活かし、主に講師業務に重点をおき、相談業務、執筆業務などを独立FPの立場で活動。

2017 年FP事務所ポグムプランニングを個人創業。企業研修や大学エクステンション資格対策、FP継続教育研修など講師業務を中心に活動。2018 年に当社へ登録



【保有資格】FP技能士2級、AFP認定者、日商簿記2級、証券外務員二種、住宅ローンアドバイザー、ビジネス会計検定2級、ビジネス実務法務3級、ITパスポート など

【専門分野】FP 全般。FP 試験対策。財務会計、税務会計、管理会計、財務諸表分析、個人情報、企業コンプライアンス・相続、事業承継、顧客対応 など

【おすすめ】顧客にはライフ/マネープランニングを実務的に、資格取得志望者には試験対策を中心に、やさしくかみ砕いて FP 全般を教える。とてもソフトで親しみやすく先生然としていなくて、視野も広いので面白味のある人材となっており人気が高い。

④ with コロナの ライフイベントに基づく個人ローン提案推進研修

コースの目標	コロナ社会であり、学費や老後資金など世帯負担が増えている世の中です。一方で低金利時代ですので意外とローンを気軽に申し込めるようにもなったと言えます。ローン商品別に推進することを考えるのではなく顧客の「いま」に応じた最適な提案をしたいものです。
習得項目	・世の中のモノの値段と、世帯収入、資金にニーズを知る ・ライフステージに応じた提案を理解する ・事例顧客に最適な商品を考え、提案する
プログラム案	1～3日程度で調整可能
1. 世の中の動きと資金ニーズ ・いま、どれくらいのお金が必要か ～モノの値段と世帯収入 ・ライフプランニングとマネープランニング ～実習 ・低金利時代で改めて注目される個人ローン ～窓口の敷居は低くなっている 2. 人がお金を借りようと思う時 ・なぜお金を借りるのか ～どのイベント発生でそう思うのか ・ライフステージと資金ニーズ ～年代ごとの発生ライフイベントと必要な資金 ・人はトータルで収支を考える傾向にある ～金利(%)を金額で示すと安心する 3. 各種ローン商品について基本知識を持っておく ・各種ローンの基礎知識 ～商品別のターゲット層や特長や注意点 ※住宅、リフォーム、マイカー、教育、カード、女性向き…など ・ローン実行までの事務や手続きも押さえておこう 4. 個別提案の実際 ～事例顧客のローンニーズ発掘と最適商品の提案 ・顧客情報の収集 ～聞き出す、見て取る、推察する ・何を提案すれば喜ばれるか ～時には「借りなくてもよい」と進言してあげることも ・顧客の問題解決 ～不安に思っていることを取り除いてあげる 5. 【新型コロナウイルス対応】個別提案のロールプレイング実習 ・面談のカタチも変わりつつ今 ～事例顧客の情報から	

⑤ 年金口座獲得推進研修

コースの目標	シルバー世代のメイン化のためにも年金口座はぜひ獲得したいものです。年金に関しては受給開始時期が人によってバラつくことなく明確ですので、あらかじめ計画的に獲得ステップを組んで実行します。『やさしい年金相談ノート』（右ページ）を使用します。		
習得項目	・年金口座獲得推進に必要な最低限の知識 ・年齢に併せたアプローチ ・受給開始前のお客さまへの的確なアドバイスと相談への模範回答		
プログラム案	1～2日程度。年金制度の学習を含めるならばもう少し必要です。		
1. 年金口座獲得推進に必要な最低限の知識		4. よくある相談に対する模範的な回答 ～事例	
2. 年金口座獲得までのステップ ～受給開始年齢から逆算		5. ロールプレイングによる予約獲得活動実習	
3. ステップごとのアプローチ研究 ～訴求のポイント研究			

【書籍・冊子】

信頼の実績 **70** 万部

年金口座獲得に最適のヘルプ

これから年金をお受け取りになる方の

令和2年度版 2020-21年 やさしい年金相談ノート

これから年金をお受け取りになる方の

令和3年度版 2021-22年 やさしい年金相談ノート

100冊以上★送料無料 (指定1先のみ)

ご注文冊数	定価
～ 99冊	本体260円/冊+消費税+送料
100～499冊	本体250円/冊+消費税 ★
500～999冊	本体235円/冊+消費税 ★
1,000～1,999冊	本体210円/冊+消費税 ★
2,000～2,999冊	本体190円/冊+消費税 ★
3,000～3,999冊	本体170円/冊+消費税 ★
4,000冊～	本体150円/冊+消費税 ★

内容見本 ※商品はこの掲載写真とは内容やデザインが異なります。

学習は成果となって現れる **伊藤直子** (いとうなおこ。昭和44年生)

平成4年関西大学社会学部社会学科卒業。(株)そごうを経て、社会保険労務士として労務・人事コンサルタント業務に携わる。平成15年より社会保険労務士として開業登録。行政協力(社会保険に関する電話相談業務、年金受給者対象セミナー講師)を担当。ヒューマンリソシア(株)にて、労務・社会保険諸法令業務、OJTなどの社員教育に携わり、現在に至る。

平成20年より当社に登録し、翌年から『やさしい年金相談ノート』の監修も務める。



【保有資格】

・社会保険労務士 ・2級 DC プランナー ・2級 FP 技能士

★**F.S.T.**（フィールド・セールス・トレーニング）®

F.S.T. とは	Field Sales Training の略で「講師同行による市場開拓」のことです。 店周など実際営業現場（フィールド）が舞台の OJT であり訓練です。
F.S.T. のねらい	教育はなるべく「現場・現実・現物」が揃った環境のもとで行うと効果が挙げられます。つまり F.S.T. はそのすべてが揃った教育訓練法として相当の効果が期待できるわけです。指導対象者にとっては貴重な経験で、習得事項も気づきもたくさんあります。
F.S.T. の種類	「育成型 F.S.T.」＝主に新任や若手渉外に力をつけさせるために行う。とにかく数多く回ること と接客マナーや顧客対応の基本を体得させる） 「成果型 F.S.T.」＝新店オープンやキャンペーン時、またはエリア拡張や巻き返しなどのためにターゲットを絞って回ることが多い。認知度を上げ、成果を挙げることで大きな目的だが市場動向の調査にもなる）
JMI の F.S.T.	3つの特長 ◎一世を風靡した JMI の伝統的教育技法です ◎現在幹部の方々など、これまでに多数の受講生を輩出しています ◎進め方、指導ノウハウは世代を超えて引き継がれています
そして <i>with</i> コロナへ	2021 年から【新型コロナウイルス対応】F.S.T. をカスタマイズします。（要ヒアリングと打合せ） 玄関から玄関への飛び込み訪問活動がナンセンスである以上、F.S.T. のあり方も見直しているところです。「リモート形式（インタフォン越し）を想定すべきか、アポイント必須なのでそれに注力すべきか、ある程度までは電話で商談を詰めていく方向で鍛えた方が良いのでは…」等々。現地に集合するよりも、このような手段の方がより現実に近いのです。 金融機関によって方針や方法は違います。確実に言えるのは、営業のカタチが従来から変わっているのだから、そのスタイルの教育をしなければ意味がない、ということなのです。

⑥ 渉 外 担 当 者 育 成 **F.S.T.**®

営業担当者を即戦力化する！

概 要	【従来型】F.S.T. すぐにでも実施可能です。 【新型コロナウイルス対応】F.S.T. 貴機関の、日常の営業のやり方・カタチをよくヒアリングしたうえで、最適なトレーニングを提案します。
-----	--

⑦ 渉 外 マ ネ ジ メ ン ト 研 修 JMI 看板プログラム

コースの目標	渉外役席・管理者が行うべき目標（営業実績）管理を、順を追って学びます。日常的に把握しておくべき各種指標や、部下への接し方、進捗状況に応じた対策立案など、まさに数字を作り上げる立場の者に必須の講座です。
習得項目	・PDCAサイクルに応じた管理（マネジメント）の基本手順 ・進捗チェックによる、差異分析から改善計画立案までの方法 ・部下の日常行動の管理方法と、部下の行動を変えさせる指導方法
プログラム案	インターバルを設けた2日間、さらにフォローも実施することをお勧めします
1. これからの渉外役席者の役割 ・環境変化と渉外役席者の役割 ・渉外役席者に必要な能力とは ・管理（マネジメント）とは 2. 目標の管理について ・管理のサイクル ～PDCA ・目標を日常管理する基本的な方法 ①各種数値は何を意味しているか ②数値をチェックするときのポイント ③日常管理に使うフォーマット類 ・事例研究 ～こんなときどう管理するか？ ①目標未達濃厚なとき ②見込みは多いが成約率が低いとき ③訪問先が減ってきたとき …など ・計画通りに実行させるには ①計画の整合性（物理的に無理はないか？） ②計画の有効性（意味のある行動か？） ③計画不実行時の指導ポイント ④事例部下への指導実習 3. 目標と実績の差異分析 ・差異分析とは ～PD「CA」の部分 ・差異分析後は改善計画を立てる ・定期的な進捗チェックの重要性 ・月度/週間/毎日会議のねらいと進め方 4. 改善計画を立てる2つのやり方 ・やり方そのものを変える ・頻度や回数を変える（増やす） ・アイデア立案実習 ～ブレンストーミング形式 5. 部下の行動を変える ・渉外担当者へのOJT ・部下に応じたOJTの必要性 ・日常的なOJTの場合 ～会議とミーティング ・ホウレンソウ時の指導要点 6. 事例部下への指導実習 ・ヒューマンスキルの重要性 ・※事例部下に対する具体的指導を考え、【新型コロナウイルス対応】ロールプレイング実習をする	

コラム「マネジャーに伝えたい3つのこと」

- ・with コロナ社会で生きるには、ますますヒューマンスキル（主にコミュニケーション）が重要になります。働き方改革の進展に加えて、「テレワーク」「人同士の接触機会の回避」「マスク/画面越しの会話」「口数を必要最小限にする習慣づけ」などが常態化するからです。
- ・ただでさえ難しいコミュニケーションが、今後はもっともっと難しくなるということです。顧客に、部下に、ありとあらゆる人に対して、ますます難しくなります。確実に難しくなるのです。
- ・マネジャーであるあなたが率先して、顧客/部下/家族に対するコミュニケーションを変えましょう。これまで以上に他人に伝える、新しい時代のコミュニケーションを、あなたが体現するのです。

⑧ 渉 外 担 当 者 基 本 研 修 ～個別提案セールスのスキルアップ

コースの目標	渉外（外務）活動は、競合との差別化を図る重大な要素の一つです。ここでは、その基本を初歩から徹底的に研修します。時代は「個別提案力」を求めています。	
習得項目	以下プログラムの項目	
プログラム案	以下の項目は習得すべき順です。項目を選択して実施します	
1. 環境変化への対応 ・最近の地域、経済、顧客、市場の変化 ・自機関の進むべき道と自分の役割 2. 令和時代の渉外活動、担当者の役割とは ・渉外活動の必要性和職務 ・渉外担当者に必要な3つの能力とは 3. 渉外活動の基本動作の総ざらい ・基本活動と動作、訪問マナーなど ・渉外担当者のコンプライアンス ・ヒューマンスキルの重要性　～with コロナ 4. 渉外活動の実績　～数字を伸ばすには ・「アプローチ数×ヒット率×成約時単価」 ・アプローチ数の増加と行動管理へ ・アプローチ数を増やすコツ ・ヒット率の向上＝セールス技術の向上 ・セールスの“技術”とは　～話法の作成 ・RP 実習による訓練 5. 顧客のライフプランに基づく提案セールス ・一律セールスの時代はとうに終わった ・提案セールスの3つのメリットと要素 ・提案セールスのステップと注意点と各スキル ・情報収集とニーズの把握 ・ライフステージと資金ニーズ ・【新型コロナウイルス対応】RP 実習		

提 案 力 と フ ッ ト ワ ー ク 片 野 泰 敬 （かたのやすひろ。昭和61年生）

中小企業向けコンサルティング企業に入社の際、大手生命保険会社に入社し社内コンテストでの入賞など多数獲得。3年半の間に新規契約件数約350件。お金にまつわるセミナー講師や住宅購入希望者に対するFP相談なども担当。その後、大手教育研修会社にてセミナー講師の経験を買われ社内研修講師に抜擢され、多くの企業の研修に登壇した。

2018年に独立。2019年度より当社に講師登録し、新任や若手渉外担当者の主担講師として大ブレイク中。2020年は新型コロナウイルスさえなければ一躍全国区となっていた。



【保有資格】FP2級、ITパスポート、TLC（生命保険大学課程修了）

【専門分野】ライフプランに基づく保険・資産運用などの提案営業（FP提案）、一般セールス、OJT、伝える力、コミュニケーション、監督者（チームリーダー）マネジメント、CS、クレーム対応、リーダーシップ、問題解決、コーチング、ビジネスマナー など

・2019年度より、特にこれからのJAを担う若手渉外担当者を対象とした「ライフプランサポートを目指した提案セールス力強化」をテーマとした研修を実施。（石川、京都にて）

・大手生命保険会社数社にて「社会保障・公的年金セミナー」「採用力向上」「保険提案セールス力向上」「チーム力向上」「ライフプランに基づく提案セールス」など

・その他「プレゼンテーション」「コミュニケーション」「新入社員」「リーダーシップ」「チームワーク向上」「ハウレンソウ」「営業・接客・販売」「目標設定」「テレアポ」など

【おすすめ】長らく保険セールスで提案力を養い、実績を積み、それを部下・後輩へ伝授することも任されてきた。研修講師として独立後も一貫して「本業」とも言える営業面にウエイトを置いている。

ダイレクトセールスで単に御用聞きとならず、しっかりと顧客のニーズを聴き取り、最適な提案をぶつけることで満足を得るスタンスを実践できることは、昨いまの特に若手営業パーソンに求められていることであり、これを伝えることができる若きホープトレーナーである。

スーパープロデューサー 森 脇 豊 (もりわきゆたか。昭和 45 年生)

大阪府立大学社会福祉学部卒業後、民間企業にて個人営業セールスに従事。1998 年に(株)日本マネジメント協会に入社し、企画部にて企業・団体の人事教育の企画・営業を担当。以来、数多くの組織人材教育に携わった。2006 年から取締役。2014 年から代表取締役。



教育・研修全般にわたって、恐ろしく広大な知識と実践手法を持っており、顧客との折衝・交渉や打合せから、研修企画立案、プログラミング、教材作成、講師選定と育成/指導、登壇パフォーマンス演出まで、一貫してプロデュースする。顧客、講師陣から絶対的な信頼を寄せられる最後の砦。with コロナ社会における新しい人材教育手段を矢継ぎ早にリリース。

【指導テーマ】

(得意分野)

- ・人事制度のうち教育に関する分野 ・組織人材育成、能力開発に関わる企画立案
- ・研修体系策定 ・研修プログラム、カリキュラム開発
- ・研修用テキスト、資料の作成 ・研修手法、教育ゲーム開発
- ・コロナ対応新形態研修(分類型研修、リモート“プラス2”)等の開発

(研修講師の育成やマッチング)

- ・研修講師の育成・指導・輩出
- ・研修に適する講師の選定、派遣、斡旋 ・講師同士のコーディネート

※講壇にも立つが、講師専任ではなく教育/研修の総合プロデュースを担当。

現場を突っ走る豪放なリーダー 野 口 明 美 (のぐちあけみ。昭和 34 年生)

大谷女子大学卒。中学校で国語科講師を務めたあと、(株)リクルートに転職、女性営業部隊のリーダーとしてマネジメントをしつつ、クライアント企業のトレーナーとしても活躍。気が付けば西日本の業績を打ち立てるようにまでなった。2000 年に豊富な経験と実績をベースに(有)営業会議を設立。研修講師業へと進む。2006 年には株式会社へ転換。多数の企業の社員研修へ登壇。2020 年から(株)日本マネジメント協会の講師登録。



元気で明るく、こだわらず、サバサバ・ハッキリしている面はまさに豪放磊落といったところ。ここまでハッキリと営業を前面に打ち出せる女性講師は数少なく、おおいに特筆される。

【保有資格】 中高国語科教員免許、DiSC 認定資格、自分史活用マスター など

【指導実績と専門分野】

営業・販売、営業マネジメントがテーマのほとんどを占めるので、あらゆる業界企業に数多くの実績がある。

「営業力向上」「F.S.T.」「営業マネジメント」「目標管理」「販売力UP」「セールス技術」「セールスコミュニケーション」「DiSC 理論活用」「営業店調査」「営業マナー」等

派生して、組織マネジメントや活性化、部下指導等をこなす

「職場の問題解決」「メンタルヘルス」「メンター育成」「アンガーマネジメント」「臨店指導」等

取引先事業所の、この時代の問題を解決する

①事業性評価によるコンサルティング（課題解決）型融資推進研修

ねらい	取引先事業所の事業性評価と経営の問題点から適切な資金ニーズに気づいてもらい、前向きな資金提供によって事業所の発展に寄与しようという、課題解決型融資スキルを学習します。
【標準カリキュラム】2日間+フォロー1日+フォロー1日=4日間コース	
1. 金融機関を取り巻く環境変化と融資開拓 ・いま事業所が金融機関へ求めていることは ・事業所新規開拓が必要かつ有効な理由 ・コンサルティング型融資推進とは ～これまでの貸付セールスとの大きな違い ・そもそもコンサルとは ～経営のアドバイザーであり“会社に利益をもたらす人” ・コンサルティングの結果は、「貸す」「貸せない」「貸さなくてもよい」 2. 事業性評価によるコンサルティング型融資とは ～そのステップと担当者に必要なスキル ・選ばれる金融機関とは ・融資開拓担当者に求められる能力 ～社長に信頼されるには ・事業所開拓の3ステップ ～担当者が社長に対してすべきこと ①現状ヒアリング ②問題点や資金ニーズを気づかせる ③事業性評価での確な経営力判断 ・必要なスキルとは <経済・業界・商品などの知識、事業を見る力、財務分析力、コミュニケーション力、マーケット分析力、問題意識と問題解決力、創造性、提案力、行動力…> 3. 事例研究 ～【新型コロナウイルス対応】ロールプレイング実習 ※題材事業所を複数用意し、ヒアリングをして、財務分析と事業性評価により端的に問題点を指摘し、次の訪問のアポイントをもらうところまで…などのロールプレイング実習	
1. 期間中課題の振り返り ～各人の課題結果発表 ・うまくいった成功事例の共有 ・うまくいかなかった事例の原因究明と改善策考案 2. 事業性評価のポイントとコツ ・訪問先での事業性評価について事例業種/企業を題材に研究 3. 初回訪問時の標準話法を作成する ～【新型コロナウイルス対応】ロールプレイング実習 ・初回訪問での到達目標はどこか（メインや取引状況を聞き出す、2回目のアポ…など） ・「こんにちは」から応酬話法を経て「それでは次回は…」までのシナリオ作成	
1. 期間中課題の振り返り ～各人の課題結果発表 ・うまくいった成功事例の共有 ・うまくいかなかった事例の原因究明と改善策考案 2. 事業性評価によるコンサルティング型融資推進の機能を発揮する ・貸すことではなく社長に理解してもらうことが目的（結果として取引が増えるということ） ・こういときにはどのようなアドバイスが有効なのか ～よくある相談とその回答例 ①現状、融資は不要だが業容拡大すれば… ②土地不動産はないが事業に将来性はありそう… ③自機関にはデメリットになることでも顧客のためにアドバイスするべきか…など 3. まとめ ・財務分析だけでなく、今後はコンサルティング型推進で ・新規開拓は絶対に必要 ～毎日コツコツ続けよう ・スキルを磨くには経験を増やすこと ～そして毎日ロールプレイングをすること	

陽の当たる灘で現場を知り尽くした男 **杉本 光生** (すぎもとみつお。昭和 30 年生)

専修大学経営学部卒業後、遠州信用金庫にて経営情報室、審査部、総務部の要職を歴任。金庫初の中小企業診断士として「えんしん経営者クラブ」の設立や運営に携わり、信金業界初の ISO9002 認証取得の中心メンバーとして活躍。

中小企業診断士として取引先経営支援でコンサルティング能力を発揮し顧客から高い評価を得たり、研修担当として自著の『業種別事業所開拓ポケットブック』を活用し若手職員へ教育したり多方面で活躍。

その後、商工会事務局長のポストなどをこなし、2016 年より経営コンサルタント/研修講師として待望の独立。同時に当社に講師登録



【保有資格・表彰など】 中小企業診断士 日本規格協会登録品質マネジメントシステム審査員補 AFP など
【専門分野・主な指導テーマ】

1. 中小企業向け

- ・中小企業コンサルティング全般(財務、営業、マーケティング、組織戦略…)
- ・企業診断(現状分析、経営戦略の構築)と経営計画策定 など

2. 地域金融機関向け

- ・営業店実務(特に事業所融資や渉外活動)全般 ・目利き力向上と課題解決型事業所融資開拓
- ・地域密着型コンサルティング営業の展開 など

【著 書】

- ・『業種別事業開拓ポケットブック』
- ・『短期養成3時間でツボがわかる!融資渉外ハンドブック』ともに近代セールス社

若 ぎ 本 格 派 **川 原 拓 馬** (かわはらたくま。昭和 55 年生)

2003 年神戸大学経営学部卒業。商工中央金庫に入庫し、ひと通りの金融実務を担当。特に業況の厳しい中小企業など約 100 社を担当。2007 年に「少人数」で「若手が少なく」「クライアントが大企業」であるコンサルティングファーム、(株)アットストリームに入社し、大企業・中堅企業を中心に「マネジメント改革」「経営の見える化」「事業計画策定」「従業員戦力化」など各種プロジェクトに参画した。

2012 年に(株)シザコンサルティングを設立。2014 年(株)日本マネジメント協会に講師/コンサルタントとして登録し、主に若手営業社職員への指導で活躍中。



【保有資格など】 ・各種銀行業務検定 ・TOEIC(970 点)

【専門分野・主な指導テーマ】

◎経営管理制度、マネジメントの仕組み構築

収益管理改革、経営管理改革、原価管理改革、持株会社化と業績管理制度見直し、収益改善、事業構造改革計画策定、実行支援、事業計画策定と金融機関交渉など

◎管理者マネジメント力強化、営業力強化【コンサル、研修】

幹部マネジメント力強化、営業戦力化、提案力強化、顧客折衝、財務分析力強化、新人研修、営業研修、階層別研修、テーマ別研修など、営業管理者指導、OJT 指導、営業同行指導など

◎本部機能強化

店舗業績向上のためのSV機能強化、顧客の声活用の仕組み構築、支店改革と諸施策、MD機能、SV機能強化、営業店における地域密着営業展開

② 渉外担当者に必要な事業承継の知識と実務

ねらい 中小企業と個人事業所は全国で358万カ所、事業所全体の99%を占めており、経営者の平均年齢が現在は70歳近くです。多くが存続の危機にあるので円滑な事業承継を推進することが急務となっています。そのうち多くが廃業すれば「2025年には650万人の雇用と220兆円のGDPを失う」とも言われているからです（中小企業庁のコメントより） 地域金融機関としては、そのような中小零細取引先の現状と要望を把握し、いまから事業承継の準備を提案しなければなりません。しかし担当者は「取引先に何を提案したらいいのかわからない」「取引先の本音や要望がつかめない」「そもそも事業承継に知識がない」という悩みを持っています。そこで本研修では、事業承継の基本知識や進め方のフローと相続・贈与や税務などのポイントを学び、取引先への提案スキルを習得します。

【標準カリキュラム】1～2日間で組み替えます

1. 中小・零細企業の現状と地域金融機関 ・オリエンテーション～計画説明～講師紹介 ・現在の中小企業はどんな状況か ・取引先の現状は？～後継者を想起する ・中小・零細企業の問題点【事例研究】 「A社の株主構成」「B事務所の代表者変更の問題点」「C社の自社株引継ぎの問題点」など ・事業承継の4パターンと進め方 ①親族内承継 ②親族外承継 ③M&A ④廃業 ・事業承継の具体的な進め方「事例D社の場合」 2. 事業承継の必須知識 ～「相続対策、贈与、自社株」 ・相続対策の3本柱 ～「納税資金、節税、争族」 ・相続税の知識と計算 ～「基礎控除、相続人と法定相続人、財産評価、遺言書」など	・贈与とは、贈与税とは、贈与税の特例とは ・自社株式について、自社株評価について ・演習問題 3. 事業承継の支援 ～担当者のアドバイス実務 ・事業承継税制、経営承継円滑化法などを活用～的確なアドバイス ・決算書を読む ～法人／青色申告書の着眼点 ・お金の面で支援する ～融資への結びつき 4. 事業承継計画書の策定と提案 ・事例にならない事業承継計画書を作成 ・【新型コロナウイルス対応】 - ロールプレイングによる提案実習 ◎ 総合まとめ ～悩みごとに応えること
---	--

③【事例研究】業種別審査財務分析研修

コースの目標	取引先の主要業種を少し詳しく突っ込んで研究します。1)新規融資の目利きのポイント、2)既存融資先の相談を受け、一緒に事業計画を立てるポイントを学びます。事例業種や企業は事前打合せて選択できます。
プログラム案	標準2日間で3業種程度。取り扱い業種数によって日数は変更できます
1. 主要業種の業界知識 ・オリエンテーション、計画説明、講師紹介 ・事業所融資を取り巻く環境の理解、業界動向 ・ビジネスモデル、財務面、定性要因から見える強み／弱みの分析 2. 融資判断のコツ ～審査（目利き）能力向上実習 ・決算書のポイント ・資金ニーズについて ・融資申し込みへの対応 ・新規開拓のコツ ・粉飾決算について	3. 事業計画への理解を深める ・事業計画策定の手順と妥当性検証 ・リスクジェーリング申し出への対応 ・モニタリングについて 4. 事例事業所の事業計画策定実習 ・【新型コロナウイルス対応】 - 経営者との面談ロールプレイング ・事業計画策定実習 ・グループ発表、講評 ～まとめ

現場からのニーズに応える職人指導者 **小 峰 俊 雄** (こみねとしお。昭和 27 年生)

専修大学商学部卒業後、埼玉りそな銀行に入行。得意先係、融資担当、本部企画部門などを経て、平成元年から 15 年間、行内の FPI 級指導講師にて、のべ 500 名以上の合格者を輩出した実績を持つ。2005 年より足利小山信用金庫にてコンサルティングプラザ長へ就任。2012 年より某信金にてコンプライアンス担当。職員研修（新入職員、証券外務員研修）なども担当し、独立、現在に至る。2013 年に当社へ講師として登録。



【保有資格】

- ・中小企業診断士 ・FPI 級技能士 ・宅地建物取引主任者 ・貸金業務取扱主任
- ・住宅ローンアドバイザーなど各種金融実務 ・証券外務員 ・生損保資格 など

【専門分野】

- 「FP(1~3 級)受験対策指導」「証券外務員試験(1・2 種)受験対策指導」
- 「金融機関の行職員研修(提案セールス、コンプライアンスなど各種テーマ)」
- 「富裕層や資産家対策の指導・研修・セミナー・個別相談(相続・不動産・事業承継など)」など

【実績・執筆】

- ・信用金庫、信用組合、労働金庫、JA などにて上記テーマの研修講師を担当、
- ・産業能率大学 FP 通信添削指導講師(3 年間)
- ・『ファイナンシャルアドバイザー』誌上で「FP らしく合格講座」を連載(4 年間)など

【おすすめ】

銀行から信用金庫と、一貫して金融機関の現場に存在し続け、そのときどきの現場からの、行職員からのニーズに応えるさまざまな働きをしてきた。FPI 級受験対策で行内講師として 500 人以上の合格者を輩出したことが特筆されるが、これは本人が、他人にモノを教えることの難しさを知った上で、その方法をしっかり確立させていたからに他ならない。当時の閉鎖的な社会・組織にあっては大変重宝されただろうと容易に想像できる。

2014 年からは“プロ講師”として独立。サービス精神旺盛な人物で、時間の許す限り山盛りの知識を次から次へと伝えてくれる。全国各所でサービス満点の研修を展開中

中小企業の経営を熟知 **秋 松 郎** (あきまつろう。昭和 36 年生)

信用組合関西興銀に 24 年間勤務し、営業、融資、システムほか部門を歴任し、融資実務、コンピュータシステム開発、自己査定委員会、担保の管理と効活用、融資先経営改善指導などに携わった。平成 14 年から 22 年まで法律事務所にて再生・倒産事件の実務にも携わり、法律手続き実務の経験を積んだ。平成 19 年にサクラ合同法務事務所を設立・開業。平成 20 年より大阪府、和歌山県の中小企業再生支援協議会の外部専門家、22 年より兵庫県中小企業再生支援協議会の外部専門家として活動中。2014 年より当社登録講師。



【保有資格など】 ・中小企業診断士 ・認定事業再生士(CTP)

【主な講演・執筆実績】

- ・民事法研究「最新 事業再編の理論・実務と論点(共著)」ほかに寄稿・執筆
- ・事業再編実務研究会(大阪)にて、「事業再生支援と中小企業診断士の役割」を講演
- ・近畿税理士会「経営改善計画の作成」、尼崎信用金庫「経営相談ヒアリングポイント」、大阪府信組協会「業種別審査財務分析」他セミナー、研修の講師担当

働き方改革・男女共同参画への対応

① パワハラ撲滅研修 **HOT!**

コースの目標	義務化された職場のパワーハラスメント対策へ取り組みます。まずは、使用者/上司側と被用者/部下側の意識や認識に依然としてギャップを存在することを認めましょう。 そして新型コロナによって新たなパワハラ事案も発生しているとか。興味深いところです。
想定する対象者	まずは幹部・管理者・所属長などから
習得項目	・古い考えである(世の中の流れから取り残されている)ことを知る ・部下側の認識を知り、愕然とする ・言動をどのように変えるべきか考える
プログラム案	2時間～2日コースまで組み替えが可能です。
1. 現代社会はこう動いている ・私の日常行動チェック ～20 年前とどう変わったか ・世の中はどのように流れているか ～事例等の紹介 2. パワーハラスメントの理解 ・パワーハラスメントとは ～定義 ・パワハラ行為の類型 ・パワハラの段階 ・パワハラ事例や判例紹介 3. 被用者・部下側の認識を知る ・グループ討議「その行為はパワハラ？」 ・回答比較 ～認識の違いを理解する ・よくある反論 4. 管理・監督者に求められているもの ・言動を変えること ・安心して働ける職場風土づくり	

別冊『パワーハラスメント対策(決定版)』も、ぜひご請求ください

② セクハラ撲滅研修

コースの目標	世の中のハラスメントの大多数はパワハラですが、もっとも悪質といえるのがこのセクハラです。セクハラはしばしばパワハラと同時に行為されるなど卑劣なものです。被害者の言い分は身勝手なものが多く何ら参考になりません。被害者の視点から撲滅を考えていきます。
習得項目	・セクハラとは何か、暴行と何が違うのか、パワハラを伴うことの卑劣さを知る ・セクハラ被害者の供述から考える ・セクハラを防ぐためにできること ～潜在加害者は？ 職場は？ 周囲の人は？
プログラム案	2時間～1 日コースまで組み替えが可能です。
1. セクハラとは ・取り巻く環境 ～セクハラ被害の発生状況 ・セクハラとは何か ～定義、暴行や傷害との違い ・セクハラ事案によって影響が出るもの、こと ・セクハラ事例や判例、対策案の紹介 2. セクハラ撲滅について ～典型例を考える ※被害者がセクハラ被害を訴え出るも、加害者は当事者意識がなく、無関係を主張するパターン。 ・発生のメカニズム 3. セクハラ撲滅のために職場ですべきこと ・まずは啓蒙、啓発 ～意識に植え付ける ・行動に規制をかける ～あいまいな線引きの排除 ・意思表示を明確にする ～コミュニケーション	

ハラスメント研修講師陣

竹内朋恵 たけうちともえ

橋大学卒。テレビ業界で業務請負会社を起業、のちに独立活躍後、入社しチーフトレーナー



【資格など】

キャリアコンサルタント
産業カウンセラー
ホームヘルパー1級 など

【主な指導実績】

大阪府信組協会、北おおさか信金、JA 京都信連、J
Aしまね、京都市、和歌山市、大阪市、けんぽ協会、
国保連、ノーサイ、K-BIT、シグマトロン、龍谷大、桃
山学院大、高知工大 など

山田真司 やまだしんじ

京都大学卒。政令指定市入庁後、独立。当社エース級トレーナー



【資格など】

日本ファシリテーション協会ファシリテーター など

【主な指導実績】

京都市交通局、奈良県市町村職員研修センター、
箕面市、和泉市、大阪狭山市、南河内郡、神戸市、
北摂都市研修協議会、和歌山市、八尾市、高石市、
太子町、城陽市、山添村、日本ファシリテーション協
会、関西ビジネスインフォメーション など

久保朋子 くぼともこ

大阪学院大学卒。野村證券在席時代の豊富なセミナー講師経験をもとに独立。株式会社メックソリューションの代表取締役にも就任。



【資格など】

証券外務員2種
日本FP協会2級AFP など

【主な指導実績】

北陸労金、長野県労金、ミレ信組、JA 京都、KANS
AI証券塾、学生向けセミナー、公立学校共済組合、
ほか一般企業多数 など

大内利之 おうちとしゆき

電機メーカーの法務責任者として契約審査やコンプライアンス啓蒙、リーガルチェックを担当。独立後は講師業と並行して法務相談や各種許認可などの支援も行う。2019年から当社へ講師登録。



【資格など】

中小企業診断士 行政書士 など

【主な指導実績】

数多くの官公庁や自治体、公的団体、企業にて「コ
ンプライアンス研修」「ハラスメント研修」など

井上昌美 いのうえよしみ

豊中信用金庫（現北おおさか信用金庫）へ入庫後、人事部で長くキャリアを積んで当社の専属講師として独立。



【資格など】

ハラスメント防止コンサルタント

【指導実績】

日本赤十字社、大津市、マッセ大阪、枚方市、交野
市、高石市、近江八幡市、門真市、京都市、泉大津
市、南河内郡、厚労省、四国地区信組協会、大阪府
信組協会、兵庫ひまわり信組、北陸労金、JA バンク
グループ、大阪ガス関連 など

砂野麻貴子 すなのまきこ

同志社女子大学卒。旅行会社、社労士事務所などへ在籍しながらスキルアップを図り、当社の総務部経理課所属。企画営業アシスタントでもあり、指導部インストラクターでもある。

本プランでのプランニング主幹。

森脇豊 もりわきゆたか

大阪府立大学卒。リテール営業に従事後、当社へ。研修・コンサル全般の総合プロデュースを担当し2016年から当社代表取締役。

本プランの統括責任者。

③管理者のための働き方改革研修 ～with コロナ

<時代はいま>

働き方改革は、男女共同参画の中でも「労働」に重きをおいた施策なので厚生労働省の主管するところとなっています。厚労省としては 2015 年にストレスチェックを制度化したのに続く、大きなプロジェクトです。世論（特に労働者層）からは当然だという声も多く挙がるなど、“古き社会”からの脱皮を図っています。2020 年の新型コロナウイルスによって、ますますこの進展に拍車がかかっています。

<働き方改革とは> (厚労省 Web サイトより)

2016 年当時の安倍首相の掛け声とともにスタート。「少子高齢化」「育児や介護などによる働き方の多様化」などの雇用問題を解決するべく、「投資やイノベーションによる生産性向上」「就業機会の拡大」「労働者の意欲・能力を発揮できる職場環境作り」を当面の課題に掲げ、これを達成しようとしたもの。つまり実施主体者は、社会全体であり、使用者（企業）側だと言える。

使用者としては腰が重いところもあったが、新型コロナウイルスの発生によって一気に広がった。

<研修実施要領>

- ・対 象 すべての管理者
- ・ねらい 国策に対する自機関の姿勢を知り、働き方改革とは何かをよく理解し、経営方針に則って職場で具現化するため
- ・実施方法 集中的に実施するよりも、短時間の学習を継続的に実施した方がよい

進め方	・知識学習部分は講義・解説に加えて、先進企業などの事例から学びます。 ・自機関への展開部分は、ワークを中心とした実践的な進め方です。
プログラム案	項目や内容は、進め方や時間数に応じていくらかでも調整可能です
1. 働き方改革とは ・わが国の現状と働き方改革への機運 ・働き方改革とは ～新型コロナウイルスとの関係 ・金融機関として、どのように働き方を改革するのか ～事例に学ぶ 2. 働き方改革の主要政策① ～ダイバーシティ ・個人の生活様式や雇用ニーズの多様化 ～各種データより ～何が問題なのか ・ダイバーシティとへの対応とは ～どういう状態を目指し、何をするのか ・ダイバーシティの先進事例から学ぶ 3. 働き方改革の主要政策② ～労働条件の見直し ・人は何によって働くのか ～資本主義の構造の中で ・賃金アップと生産性向上について ～能力主義から成果主義へ ・労働時間の問題 ～時短と言うけれど… 4. 働き方改革の主要政策③ ～パワハラのない職場 ・パワハラ撲滅が重要な経営課題になったわけ ～職場でいったい何が起きているのか ・パワハラとは ～そのほとんどがパワハラです ・パワハラ対策の先進企業事例から学ぶ 5. with コロナ ～これからの時代の職場を考える ・コロナ以前の職場／現在の職場／将来の職場を考えてみよう ・将来のためにどのような職場を作るのか？ ～具体的な行動を考える ・with コロナ社会での部下指導を考え実践する ～コミュニケーション	

④管理者のための男女共同参画研修

<時代はいま>

男女共同参画社会への取組は国策です。経営者・トップは、これに呼応し、率先垂範して環境変化に対応しなければ取り残されてしまいます。

組織としてこのような姿勢や方針を具現化させるためには、トップ命を受けた管理者が先陣を切ってふさわしい言動を取り、部下たちを引っ張っていくことが肝要です。

<男女共同参画社会とは> (男女共同参画社会基本法第2条より)

男女が、社会の対等な構成員として、自らの意思によって社会のあらゆる分野における活動に参画する機会が確保され、もって男女が均等に政治的、経済的、社会的及び文化的利益を享受することができ、かつ、共に責任を担うべき社会

<研修実施要領>

- ・対象 すべての管理者
- ・ねらい 国策に対する自機関の姿勢を知り、男女共同参画とは何かをよく理解し、経営方針に則って職場で具現化するため
- ・実施方法 集中的に実施するよりも、短時間の学習を継続的に実施した方がよい

進め方

- ・知識学習部分は講義・解説に加えて、先進企業などの事例から学びます。
- ・自機関への展開部分は、ワークを中心とした実践的な進め方です。

プログラム案

項目や内容は、進め方や時間数に応じていくらかでも調整可能です

1. 男女共同参画社会とは

- ・わが国の現状と男女共同参画への機運
- ・男女共同参画とは
- ・金融機関として、男女共同参画社会の実現へどのように貢献するか

2. 男女共同参画社会の実現に向けた主要政策① ～女性の活躍推進

- ・現在の女性を取り巻く環境 ～各種データより ～何が問題なのか
- ・女性活躍推進とは、女性活躍推進法とは ～何をもって活躍なのか
- ・女性活躍推進の先進事例から学ぶ

3. 男女共同参画社会の実現に向けた主要政策② ～ポジティブアクション

- ・現代社会の構造 ～数十年前とは比べ物にならない高度な複雑さ ～社会的弱者の増加
- ・ポジティブアクションとは ～機会均等とは ～誰が提供するのか
- ・ポジティブアクションの先進事例から学ぶ

4. 男女共同参画社会の実現に向けた主要政策③ ～ワークライフバランス (WLB)

- ・価値観、嗜好、働き方の多様化 ～ダイバーシティについて
- ・仕事と生活の調和とは ～国が事業所や自治体に求めていることの真意は何か
- ・WLB に取り組む先進企業事例から学ぶ

5. 自機関での「男女共同参画」実現に向けて

- ・自機関の目標を知る ～自職場での「男女共同参画」度合を受け容れる
- ・自職場での問題点を洗い出す ～どうあるべきか、「男女共同参画」実現で何が変わるか
- ・どうすればよいのか具体的行動を考える ～部下へ指導する
- ・「男女共同参画に向けた計画」を策定する

⑤ 女 性 管 理 者 ・ リーダー 研 修

コースの目標	女性管理者やリーダー（次代の者も含む）に必須なスキルを習得します。特に“女性管理者ならではの”悩みの解消や、メンタル面での自立を強化する内容です。
想定する対象者	女性の管理職、監督職、中堅リーダー級、次期マネジャーなどのポストの者
習得項目	・マネジメントの基本と、そのために必要なスキル ・同僚、部下、後輩などへの指導方法やコミュニケーション ・メンタル面における自己管理 など
プログラム案	標準は2日コース程度。ワークや話し合いを十分に織り交ぜます
1. これからの金融機関の管理者像 ・わが国や金融機関を取り巻く環境 ～どのような問題が生じているか ・女性管理者・リーダーの必要性 ～グループ討議 ・求められている役割や機能とは 2. マネジメントの基本 ・事例紹介「良い/悪いマネジャー像」 ・マネジメントとは ～自身のマネジメントスタイル判定 ・マネジメントの方向性を決める 3. マネジメントのスキル ・管理とは、管理できるものとは ・管理者に必要な決断力とリーダーシップ 4. コミュニケーション ・コミュニケーション能力とは ～私のコミュニケーションのクセ ・事例研究とコミュニケーション実習 5. メンタル面での自己管理 ・女性管理者ならではの悩み（情報交換「何がもっとも困るのか」） ・これからの私たちはどうあるべきか 6. 女性管理者としての将来 ・ストレス管理とリラクゼーション ・今後へ向けて ～次に託すために	

⑥ 女 性 部 下 マネジメント 研 修

コースの目標	「女性を部下に持つ上司」が、男女の価値観や行動特性の違いを客観データなどから理解し、やる気を引き出す具体的なコミュニケーション法を習得します。
想定する対象者	女性を部下に持つ上司など
主な内容	標準は1日コース。事例紹介、ワーク、話し合いを十分に織り交ぜます
・女性の力を引き出せないとうなるか ～これからの管理職に求められること ・職場環境づくりについて ～子育て支援、時短、休職・復職… ・多様化社会で金融機関が生きる途 ～様々な価値観の部下を上手にマネジメントすること ・女性の「考え」を知る ～男性が失敗しがちなこと ・指導方法は「共感力」で ～「指示・命令」では信頼が得られない ・モチベーションを維持するには ～「肯定」と「期待」の効果	

⑦ 女性行職員活性化研修

コースの目標	将来的に管理者やリーダーになるべき女性行職員たちが、女性が少数である職種・職務におけるメリット／デメリットについて理解・習得する内容です。
想定する対象者	女性行職員（管理職未満、職種・職務問わず）
習得項目	・女性のポジション（現況、実際）を認識し、対応を考える ・メンタルヘルスケアの重要性と方法を習得する
プログラム案	標準は1～2日コース程度。ワークや話し合いを十分に織り交ぜます
1. 現代環境の中の女性行職員 ・取り巻く環境と地域金融機関 ・女性の置かれている現況 ・業界、職種にみる女性であることの必要性 2. 金融業務・職務に女性の視点を持ち込む ・金融業務一日の流れ（おさらい） ・女性視点で考えるよりよい業務運営 3. ストレス管理とメンタルケア（実習） ・支店長へ提言してみよう ・実例に対する応酬話法（受け流し方）研究 「ハラスメント、嫌味、中傷、揶揄…」など ・メンタルヘルスケアとは ・自分でできるメンタルヘルスケア ・ストレスとは、ストレス管理とは	

⑧ 女性渉外パワーアップ研修

コースの目標	近年増える女性渉外。“女性部隊”も存在するほど認知されてきました。もともと生保のように女性営業が多い業界ですから違和感はさほどありません。 ここでは女性であることの強みと弱みを男性と比べることにより把握し、強みを伸ばすことと弱みを何で補うのかを考え、一層のパワーアップを図ります。
想定する対象者	女性渉外担当者
習得項目	・渉外担当者の役割 ～求められていること ・渉外担当者の取るべき行動 ・渉外担当者に必要なスキル（技術）
プログラム案	標準は2日コース程度。ワークや話し合いが中心です
1. 多様化社会の金融機関 ・消費行動の多様化と金融機関の対応 ・従来の“バンク像”とこれからの営業形態 ・支店や職員に求められていること 2. この時代に渉外担当者に求められること ・即物的なものから情緒的なものへ ・女性渉外という強み ～男性との違い ・事例にみる女性渉外の効果 ・女性渉外の弱みは何か ～各種客観資料から研究 3. 渉外担当者の行動 ・渉外担当者は行動“量”が命 「行動量と成果との関係」「男女間の行動量の違い」 ・量を質でカバーするには 4. 渉外担当者のスキル（技術） ・お客さまとのコミュニケーション ・男女の話題の違いについて ～価値観 ・コミュニケーション上手とは ・強みを伸ばす ～話法に磨きをかける ・まとめ	

⑨ 女 性 キャリアアップ研 修

コースの目標	将来的に管理者やリーダーになるべき女性行職員たちが、女性が少数である職種・職務におけるメリット／デメリットについて理解・習得する内容です。
想定する対象者	女性行職員（管理職未満、職種・職務問わず）
習得項目	・女性のポジション（現況、実際）を認識し、対応を考える ・メンタルヘルスケアの重要性と方法を習得する
プログラム案	標準は1～2日コース程度。ワークや話し合いを十分に織り交ぜます
I 現代環境の中の女性行職員	3. 支店長へ提言してみよう 4. 実例に対する応酬話法（受け流し方）研究 ・ハラスメント、嫌味、中傷、揶揄…など
1. 取り巻く環境と地域金融機関	
2. 女性の置かれている現況	
3. 業界、職種にみる女性であることの必要性	
II 金融業務・職務に女性の視点を持ち込む	III ストレス管理とメンタルケア（実習）
1. 金融業務一日の流れ（おさらい）	1. メンタルヘルスケアとは
2. 女性視点で考えるよりよい業務運営	2. 自分でできるメンタルヘルスケア
	3. ストレスとは、ストレス管理とは

【書籍・冊子】

F mieux

社会で活躍するすべての女性へ贈る渾身の1冊、
『F mieux booklet』（エフ・ミュー・ブックレット）

本体仕様 A5判・44 ページ・2色刷り

内 容 キャリアとは、社会への積極的な参加、就職活動、ビジネスマナー、働くこと、収入、労働契約、任意保険、クルマの購入、ひとり暮らし、自己研鑽、結婚、退職、出産、育児、親として、キャリアを積む、マイホーム購入、ローンを組む、ソーシャルマナー、資産運用、マネープラン、介護と向き合う、こころと身体 の健康、年金受給、セカンドキャリア、死別、人生のエンディング… など

定 価 370円（＋消費税） ※11冊以上で大幅割引



ユーティリティ・プレイヤー 砂野 麻貴子 (すなのまきこ。昭和 48 年生)

同志社女子大学卒。ホールセラー系旅行会社にて、座席管理・営業補佐・添乗員として長年に渡り勤務。傍らで航空会社のホールセラーとして「お客様が満足するサービス」を提供する。退社後、心理カウンセラーを目指し「人の心に寄り添うこと」「聴く力」を養う。また新人カウンセラー指導・育成にも携わる。



その後、社会保険労務士事務所に勤務し、海外進出の中小企業をバックアップや、出張者・駐在員等への労務管理セミナーの講師も務めた。現在は当社社員インストラクター、兼・総務部経理課員、兼・企画営業アシスタント。

社内／顧客先／研修現場、と3つの場面に垣根なく登場する。非常に汎用性の高い才女で、極めて利便性が高く、社長に重宝されている。研修においては、企画・営業段階から現場に至るまで一貫して裏方でサポートに回ることあれば、アシスタント講師を務めることもあり、時にはメイン講師を張ることもある。

【保有資格】平成 30 年度「パワハラ対策導入における専門家養成研修」全課程修了(厚生労働省)

【専門分野】会社経理・財務全般 雇用、労働、助成金、社内規則など労務全般 海外出張者、駐在員の労務「ハラスメント対策」「WLB」「働き方改革」「男女共同参画」「LGBT」等の新テーマ など

躍進する女性の理想像 清水 みゆき (しみずみゆき。昭和 31 年生)

京都府立大女子短大部卒業後、松下電器産業などでキャリアを積み独立。1994 年から女性躍進事業を手がけ、2005 年には「ダイバーシティ・マネジメント調査団」を企画・派遣するなど、女性活躍推進の先駆者として活躍し続けている。2013 年より当社登録。



女性活躍への意識向上にも努めており、「女性管理者・リーダー研修」の主担当として受講者を数多く輩出。

【保有資格】日本生産性本部認定経営コンサルタント、認定キャリアコンサルタント など

【専門分野】企業の継続的発展のための事業承継、経営戦略立案と組織改革、業務効率化推進、人事制度構築、次世代人材育成、女性リーダー育成、各種スキル研修 など

次世代の女性リーダー像を体現する 岩本 麻希 (いわもとまき。昭和 46 年生)

立命館大学卒業後、日本生命にて新規法人開拓営業や組合活動を経験。高島屋に転籍し店舗にて一般接客や会員クラブ対応などを担当。CDAを取得後は、キャリア・アドバイザーやコンサルタントとして、この世界へ。2011 年より研修講師として当社に登録。



講壇に立つまでのプロセスが“凛と自立する女性”のそれで、女性管理職・リーダー研修などでオフアークが増大することが想像できる。なお前向きな勉強家であり、探究心豊富なことから、対応できるテーマが日々増え続けている。

【保有資格】秘書技能検定 2 級、キャリアコンサルタント、メンタルヘルスマネジメント など

【専門分野】ビジネスマナー、秘書検定、接客応対、販売スキル、クレーム対応、問題解決、キャリア、セルフマネジメント、自己発見、就職・就労コンサルティング、営業研修 など

⑩ 健康的な職場づくりプラン ～ストレスチェックと並行して

ストレス基本知識研修（全行職員向き。2～3時間）

1. ストレスとは
 - ・ストレスとは ・ストレス反応とストレッサー ・誰もが抱えているストレスへの理解
2. 日常的に行うストレス解消法
 - ・セルフ、ライン、スタッフケア ・自分でできるケアの紹介
 - ・ワークエンゲージメントの考え方 ・リラクゼーション実習
3. 組織の中のストレス
 - ・こんな時には相談を ・自機関の用意しているストレス対策を活用しよう

メンタルヘルスとストレス管理研修（管理者など向き。1日程度）

1. 労働環境の変化に対応する
 - ・労働環境と業界動向 ・多様化社会 ・コンプラやCSR ・「全配慮義務」とは
2. メンタルヘルスについて
 - ・最近のメンタルヘルスへの取り組み ・ワークエンゲージメントとは ・事例紹介
3. ラインケアの心構え ～管理者としての取るべき行動
4. ストレスとは
 - ・ストレスとは ～自身のチェック ・ストレス管理 ・リラクゼーション法実習
5. 組織における効果的なメンタルケア（仕組みづくり体験実習）

メンタルヘルスとストレス管理研修（一般職向き。1日程度）

1. 近年の労働環境を知る
 - ・価値観の多様化と労働 ・さまざまな社会問題と国策 ・事例、凡例、統計データから
2. メンタルヘルスについて
 - ・最近のメンタルヘルスへの取組 ・社会や組織の支援 ・自機関のメンタルヘルス対策
3. セルフケアの心構え ～セルフケアの実際
 - ・ストレスとは ～自己チェック ・ストレス管理とは ・リラクゼーション法体験実習
4. ワークエンゲージメントに基づくメンタルヘルス管理計画
 - ・ワークエンゲージメントとは ・自身のストレス管理方法を研究

職場活性化研修（職場長など管理者層以上。1日程度）

- ◎. 職場活性化手法による職場改善への考え方と取り組み
1. 職場とは、職場の形成要因（ヒト・モノ・ルール）、職場を変えるとは
 2. 職場に最も影響を与える要素は職場長（上司側）～長（上司）が変われば職場が変わる
 3. 理想の職場を作るためにできること
 - ①ヒト（コミュニケーション）、モノ、ルールの見直して“風通しの良い職場”を
 - ②明日から実践する職場活性化計画
- ※部下のストレスやメンタル不全の原因が職場環境にあると仮定し、「それならば思い切って職場自体をガラッと変えてみよう」という、職場長はじめ管理者層が取り組むべき研修です。

コーチングとの出会いで世界が変わった **徳 山 和 宏** (とくやまかずひろ。昭和 55 年生)

広島大学医学部にて理学療法を専攻後、医療法人に 6 年間所属し、診療所、介護老人保健施設などで理学療法士として従事。その中で早くからコミュニケーションの重要性を認識しコーチングを学び始める。その後、リハビリ現場でコーチングを実践し、対象者が自ら行動を起こしていくことのパワフルさを目の当たりした。さらに、職員同士のコミュニケーションや組織づくりにもコーチングを活用し成果を上げる。2010 年に徳山オフィスを設立し、プロの研修講師としての活動を開始。いまや年間 100 本以上の研修を担当する講師となる。2018 年に(株)日本マネジメント協会に講師登録。



【保有資格】 理学療法士、福祉住環境コーディネーター 2 級、認知症介護指導者、コーチ など

【主な研修テーマやおすすめ】 コーチング、コミュニケーション(聴く、伝える)、「ほめる」と「認める」、リーダーシップ、フォローシップ、部下指導、ボスリーディング、多職種での連携、メンタルヘルス・ストレス対処、アンガーマネジメント、ワークライフバランス、風通しの良い職場づくり など。聞き取りやすい声と流れるような話術、体験談や例え話を多用した講義スタイルは、受講生が「理解」しやすいだけでなく、研修の中で「気づきや発見」があり、受講生自身の課題に「直面」しつつも、最終的に「行動や結果」につながる研修として定評がある。

行動をなぞり、ここにたどり着く **木 下 佳 郁** (きのしたよしふみ。昭 49 年生)

営業職、飲食店経営、フランス生活の経験を活かして 2012 年よりコミュニケーション講師として活動。人的教材(模擬患者)を活用した医療コミュニケーション教育に携わり、2018 年より学校法人兵庫医科大学非常勤講師に就任。

過酷な医療現場でのコミュニケーション技法を、企業におけるコンサルティング、新入社員研修、管理者研修、営業職研修などで提供。官公庁における就職支援プロジェクトや民間向けコミュニケーションセミナーなどを実施。2020 年より当社登録講師。



【保有資格】 日本プロカウンセリング協会認定 1 級心理カウンセラー など多数

【専門分野】 コミュニケーション、医療コミュニケーション、OJT、チームワーク、CS、社会人基礎力・リスクマネジメント、メンタルヘルス、アンガーマネジメント、フィードバック、ハラスメント、クレーム対応、営業戦略、あがり症対策、目標達成、問題解決、質問力、雑談力、説明力、ストレスマネジメント、色彩心理 等

【主な実績】 医療機関、学校、一般企業、団体、自治体、厚労省などにて上記テーマを専門的に担当

特 定 の 専 門 家 **沼 田 博 子** (ぬまたひろこ。昭和 33 年生)

関西大学大学院商学研究科卒業。イズミヤにてバイヤーアシスタント、受発注業務、データ管理、その後総務教育係として人事採用・教育などを担当。(株)ウィルに転籍後は人事派遣業の営業担当として、面接、採用、就職支援、労務管理などを担当する。1996 年より社会保険労務士として開業。(有)マンパワーマネジメントシステムズを設立し取締役役に就任。2015 年には(一社)ストレスチェック支援センターを設立。ハラスメントにも特に強い労務の専門家



【保有資格】 特定社会保険労務士、セクハラ・パワハラ防止コンサルタント、キャリアコンサルタント など

【主なテーマ】 労務関係全般。ハラスメント対策、メンタルヘルスなど、この時代ならではのニーズが多い

with コロナ社会における CS とは ～営業店に求められるもの

★全体図

客観的視点で現状の姿を丸裸にする

①店舗覆面調査 … 30 ページ

調査結果を受け容れ

明日からさっそく改善することを考える

②営業店・窓口担当者の

サービス向上研修 … 32 ページ

役割意識を徹底し、

スキルの向上を図る

④窓口リーダー研修

⑤窓口担当者基本研修

… 34 ページ

窓口サービスのあるべき形を表す

③『窓 口 サービスマニュアル』

作成・配布・実践 … 32 ページ

用件受付だけでなく

お客さまへの提案も習慣づける

⑥窓口セールス実践研修

… 36 ページ

接客スキルを徹底的に訓練する

⑦ロールプレイングによる

接客スキルアップ研修

… 37 ページ

普段の研鑽を相互に発表する

⑧窓口ロールプレイング大会 … 37 ページ

顧客サービス

の実践

CS 顧客満足の実現

①店舗覆面調査 ～with コロナの顧客ニーズ

1.ねらい

お客さま視点で店舗サービスの実態を調査します。

「いらっしゃいませ」
から始まる、接客基本態度
(快適な接客マナー)

お客さまの目的(本来用件)を
正確・迅速・丁寧処理する
プロの技術

用件処理後に行う
情報提供やご提案
(プラスワンのサービス)

2.調査の進め方

まず本部事務局との打ち合わせによって以下を定めます。

- ① 調査対象店舗(自機関および競合機関の店舗を各何店舗対象とするか)
- ② 調査項目(次ページに例示)と評価基準
- ③ 調査日(実際に調査員が店頭を訪れる日)、巡回スケジュール

調査終了後1カ月以内に報告書を提出します。(調査店舗数で異なります)

調査実績 1,000 店舗！

3. 調査の概要

一般顧客を装った調査員が訪店し、事前に決めたシナリオに基づき窓口で用件を申し出、その際の担当者の応対や返答内容などを客観的に評価する方法です。

4. JMIの覆面調査 ～3つの特長

研修講師みずから調査員を担当！	一般（主婦など）の調査員ではなく、研修講師自らが、お客さま視点で調査をします。調査員＝研修担当という明快な図式で研修受講者へダイレクトにメッセージを伝えます。
競合他行も同時に調査！	調査の際には僚店のほか、同エリアの競合他行の数店舗にも、同じ条件で調査をします。優劣を比べるというよりも、「ここは、こういうサービスをやっているんだ」などの気づきを得られます。
過去の調査結果や他所の調査結果との比較が可能！	当社の調査は、これまでに豊富な実績があります。当社は、どちらから依頼を受けても、調査票（ルッキングポイント）は極力統一したものを使っています。つまり過去に実施した調査結果を、先行事例データとして使えるように想定しています。

5. 評価の方法と集計・分析の視点

調査員の入店から退店までの右のような観察ポイントから20の設問を作り時系列に並べて調査票を作成し、原則は「あるべき姿」か「できていない」かを評価します。

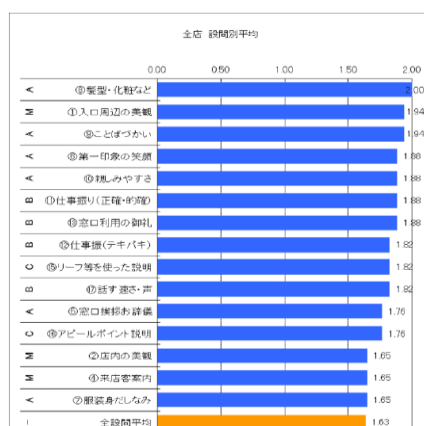
■観察ポイント

2021 年からは with コロナ社会の接客型店舗になっているかどうか、が最大の評価ポイントとなります。

店舗外周や店内の整理、整頓、清掃が行き届いているか、余計なものや足りないものがないか。波乗りあいさつ、出迎えがきちんとできているか。来客の案内は迅速か、接客担当者は最初にきちんとあいさつやお辞儀ができたか、笑顔があったか。服装、髪形、化粧、アクセサリ、名札などは清潔で正しいか。ことばづかいや敬語は正しいか。親しみやすい会話か。正確かつ的確な仕事振るか。窓口利用に対してお礼があったか。窓口担当者から先にセールストークや提案があったか。リーフレットやチラシを使って説明したか。商品のアピールポイントを正しく説明したか。調査員の情報を収集しようとしたか。（「当店とのお取引はありますか」「お住まいはどちらですか」など）。説明した商品を販売しようとしたか。上記以外の他商品やサービスをアピールしたか…など

6. 「店舗覆面調査報告書」の例

1) 設問別評価点の例



2) 店舗別カルテの例

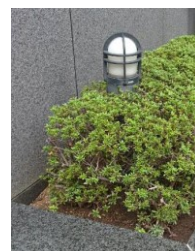
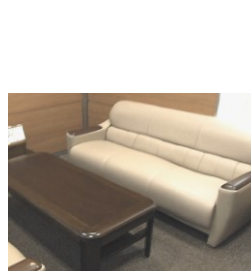
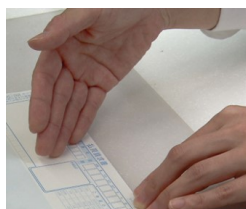


② 営 業 店 ・ 窓 口 担 当 者 の サ ー ビ ス 向 上 研 修

ねらい	窓口担当者などが「①店舗覆面調査」の結果を受け容れ、明日からさっそく改善着手し実行に移すために、効果的なサービスを考案し、「店舗サービス向上計画」を立てて、それを現場で実施するものです。
習得項目	・店舗調査結果を客観指標として参考とする ・“サービス”について理解する ・「店舗サービス向上」の中心推進者となり、計画立案、実践する
プログラム案	2日間程度が妥当です。
1. with コロナ社会における金融機関の窓口接客サービスの方向 ・オリエンテーション、計画説明、この研修で「目指すところ」 ・with コロナ社会の営業店舗に求められるサービスとは ・店頭覆面調査の結果（報告書による） 2. 顧客“サービス”を考える ・満足と不満、CSとは、サービスとレシーブとは ・サービスを向上し、サティスファクションへつなげる ①「真実の瞬間」(MOT)とは ②各場面におけるお客さまの要望を推察する ③自身が取り組む3項目の決定 ～顧客満足につながるサービスの考案 3. 「店舗サービス向上計画」の策定 ・MOTにもとづき、自身のすべき行動を定め、計画化する ・計画通りの実践と進捗チェックの方法について	
1. 「店舗サービス向上計画」の振り返り ・計画通りのサービスが徹底できたか ～自己評価 ・成功例と失敗例の報告、共有 ・成功例の平準化へ向けて ・失敗例を改善 ～別の方法を考案する 2. 窓口担当者のサービスの体現 ～ロールプレイング実習 ・3つのモデルケースの読み込みと理想的な接客対応のあらすじを考える ・シナリオ作成 ～CSを意識した標準／応酬話法、無理なくスムーズな商談の流れ ～RP 実習 3. まとめ ～ロールプレイングの勧め ～部下や後輩の育成・指導に用いる際の注意	

③ 『 窓 口 サ ー ビ ス マ ニ ュ ア ル 』 作 成

概 要	各機関で、「窓口接客マニュアル」の全面見直しが進んでいます。新型コロナによって社会や常識や接客スタイルが変化したのだから当たり前です。 この時代の理想的な営業店／窓口担当者のサービスのあり方を写真や図解で表した『サービスマニュアル』（仮題）を作成し、全店配布し、実践へ移します。カラー冊子に加えて、動画を収録したDVDを付録した視聴覚教材も作成可能です。
用 途 目 的	事務処理規定や手続きマニュアル類とは異なり、お客さまに最高のサービスを提供するための意識・言動の手ほどきマニュアルです。 ◎空き時間を利用して各自が独学で ◎新人、新任担当者の教育用に ◎内部講師を立てて集合研修で… 活用可能です。



竹 内 朋 恵

たけうちともえ。昭和40年生

【略 歴】

- ・橘大学卒業後、テレビ業界関連の業務請負会社を起業する。その後、キャリア・カウンセリングに興味をわき、2006 年4月にキャリアコンサルタントの資格を取得し、以降講師活動を始める。
- ・当初は公的団体にて再就職や女性のキャリア支援、次第に学生の就業支援などのテーマで活動を展開。多岐にわたるテーマで研修を受け持つようになる。
- ・(株)日本マネジメント協会には 2008 年に講師登録、2018 年に入社し指導部課長のチーフトレーナーに。



【資格・履修歴等】

キャリアコンサルタント 産業カウンセラー 厚労省ホームヘルパーⅠ級 家族相談士 日本交流分析協会インストラクター 建設の生き方 (CL) インストラクター 金融窓口実務勉強会 (10 時間) 履修
パワハラ専門家養成課程履修済

【専門分野】

OJT、伝える力、コミュニケーション、マネジメント (初級～中間)、CS、クレーム対応、創造性開発、問題解決、ハラスメント対策、コーチング、セルフマネジメント、ビジネスマナー、キャリアデザイン/カウンセリング、タイムマネジメント、業務効率化、マニュアル化・文書作成、人事面接・採用コンサルティング、NLP、アサーション、覆面調査 等

【主な実績】(順不同)

- ・九州信組協会、北おおさか信金、JA 京都信連、JA 和歌山信連、JALまね、JA 京都、JA淡路日の出、岡崎信金、北陸労金、長野県労金、ミレ信組、北陸三県信組協会、大阪府信組協会、中国地区信金協会、JA丹波ひかみ、大阪信金、京滋信組、大阪協栄信組、神戸信金、中兵庫信金、兵庫ひまわり信用組合などにて「窓口担当者基礎、CS向上、新人、店舗覆面調査、接客サービス・マナー向上、秘書技能検定対策、パネルディスカッション、仕事の基本、若手職員、中堅職員リーダーシップ、初級管理者、新任次長、OJT スキルアップ、クレーム対応、窓口 RP 大会指導、パワハラ対策、女性管理者・リーダー、働き方改革、営業店内部管理態勢 等
- ・協会けんぽ各支部 (福岡、鹿児島、京都、兵庫、山口、島根、長崎、福井、広島)、大阪市 (部局区含む)、京都市 (部局区含む)、和歌山市、泉大津市、高石市、熊取町、交野市、箕面市、摂津市、和泉市、和歌山県、滋賀県市町村職員研修センター、堺市、大津市、岬町 (泉州 4 町)、熊取町、近江八幡市、島本町、吹田市、佐賀県、東近江市、門真市、豊中市、城陽市、箕面市、大阪狭山市、四条畷市、農研機構、赤十字血液センター、近畿農政局、国土交通省、国民健康保険団体連合会 (地区、県)、ノーサイ (各所) などにて「市民感覚、面接&ビジネスマナー、クレーム対応、キャリアデザインとセルフマネジメント、サービス業の覆面調査とCS、説明力向上、アクティブ・ブレインストーミング ～創造性開発、モチベーション向上、リーダーシップ、研修指導者指導、アサーション、チームビルディング、問題解決、コミュニケーション、ビジネスマナー」等
- ・K-BIT、リそなグループ、神戸新交通、シグマトロン、人材派遣会社などにて「新入社員、中堅コミュニケーション、中堅チームワーク、仕事の基本とタイムマネジメント、モチベーション、ビジネスマナー、問題解決」等
- ・多数の大学にて「ビジネスマナー、セルフマネジメントと自己分析、『YESプログラム』、キャリア形成、就職支援」等
- ・労働局での「就職支援」「基金訓練」も多数

【おすすめ】天 衣 無 縫 の サ ウ ス ポ ー

研修講師たる要件を天性で持ち合わせていることで「センスが良い」と称され、受講者からの評判も常に上位で、自然体で親しみのある振る舞いからファンも多い。履修済みの学問も数多く理論構築をもって研修に臨むが、本人自体はかなりの感覚派で相当な“天然”ぶり。当社指導部管理職の文字通り屋台骨を背負って立つエーストレーナー。

④ 窓 口 リーダー 研 修

コースの目標	窓口担当の上位者（役付はもちろん、店内でのリーダー格、先輩、ベテランなど）に対して、店舗をけん引していくという意識醸成とスキル・知識の向上を図ります。
習得項目	・窓口リーダーの役割とリーダーシップ ・部下、後輩への指導 ・窓口における目標の管理と具体的な指示、命令 など
プログラム案	2 日間が適当です。
1. 窓口リーダーの責任と役割	4. 窓口の目標とは
・グループ討議「窓口リーダーの役割」 ・窓口リーダーの役割を認識 ・窓口はチームという考え方	・目標を確認し認識する（支店、個人） ・目標を達成させるためにすべきこと ・支店全体での人的物的資源の活用 ・具体的な活動スケジュール化 ・スケジュールの整合性の検証
2. グイグイ引っ張っていくリーダーシップ	5. 目標管理とは ～行動計画の進捗管理
・リーダーシップとは ～姿勢と影響力 ・積極的な窓口対応の研究 ・ケース研究「2度目のセールス」～RP 実習 ・後方、上司、渉外との連携	・計画対実績の検証が目標管理 ・日常の進捗（行動）管理の方法 ・部下への指導 ～具体的な行動を指示・命令
3. 窓口担当者へ見本を示す ～指導要領作成	6. 動機づけ
・理想的な接客対応を研究 ・指導という観点からマニュアル化 ・部下指導のロールプレイング 【新型コロナウイルス対応】	・部下へ対するコミュニケーション研究 ・個別指導 ～ビヘイビアスタイルの活用 ・事例研究 ～スランプの部下への指導

⑤ 窓 口 担 当 者 基 本 研 修

コースの目標	新任や経験の浅い窓口担当者向けに、基本的事項を網羅した内容となっています。
習得項目	・窓口担当者の心構え・役割と責任を認識する ・窓口担当者が取り扱うもの（仕事の責任範囲）と、仕事のフローを理解する ・窓口で必要な基本ルールや法律知識や商品知識を身につける ・窓口対応の基本動作（入金、出金）を習得し、実践し、振り返り、改善する ・窓口での情報収集・共有や、渉外との連携について意識する
プログラム案	2 日間程度が適当です。
◎ オリエンテーション ～研修のねらい、自己紹介 など	4. 窓口対応の基本動作
1. with コロナ社会での金融機関を取り巻く環境	・入金の基本 ・出金の基本
・金融機関と金融窓口の現状と今後 ・窓口担当者の心構え・役割 ・窓口担当者の重責 ～「CSについて」 ・まずは経営理念、次いで年度方針や重点商品を知る	5. 窓口での情報収集について
2. 窓口で必要な基本のルール・法律知識	・情報収集でモニタリングする（会話、通帳の読み込み） ・情報活用 ～提案セールスへ向けて ・ツールの活用 ・渉外との情報共有のために
・コンプライアンスの徹底 ・窓口担当者が取り扱うもの・商品 ・窓口にかかわる法律知識	6. 自機関で扱う商品知識と窓口セールス
3. 窓口における基本接客対応	・年金、マイカーローンなどの知識 ・窓口セールスとは ・ロールプレイング実習【新型コロナウイルス対応】（モデル商品：キャンペーン定期など）
・窓口における必須マナーの体得	◎ まとめ ～決意表明

井 上 昌 美 いのうえよしみ。昭和 39 年生

【略 歴】

1983 年 4 月に現・北おおさか信用金庫へ入庫。人事部に所属し、社会保険・給与担当などを経て、2 年目から新入職員研修の講師として登壇するなど、1ヵ月にわたる導入教育の研修内容を企画し、実施に携わった。

一時退職中には、アナウンススクールにて発声法・発音・滑舌・ボイストレーニング法を基礎から学び。平成 7 年ごろから MC・ブライダル司会者としても活動した。

1998 年にかつての上司からの誘いを受けて金庫へ復職し、人事部にて労務経理・給与関係・研修補助等を担いつつ、人事教育担当者として新入職員研修・フォロー研修・各階層別におけた電話応対研修、テキストの執筆、窓口応対ロールプレイング大会の実施、若手社員の心のケアなど多岐にわたる領域で指導者として活躍。2014 年に研修講師として独立、2015 年より当社専属講師。2016 年より(株)農林中金アカデミー登録講師



【専門分野】

- ◎新入職員研修、フォロー研修、新任得意先研修
- ◎窓口担当者研修、テラー研修、ロールプレイング指導
- ◎ビジネスマナー、接客応対マナー、外務訪問マナー研修
 - ・身だしなみ、挨拶、マナー、言葉遣い、ハウレンソウ、電話応対
 - ・発声、発音、イントネーションのブラッシュアップ(ボイストレーニング応用)
 - ・金融事務実務、札勘定、入出金事務、端末操作、規定通りの事務処理
 - ・セールス話法、応酬話法 ・おもてなし力向上
- ◎コミュニケーション、リーダーシップ、タイムマネジメント、女性向けなどテーマ別
- ◎メンタルヘルス研修(職場における心の健康づくり)
- ◎個人情報保護研修、コンプライアンス研修、リスク管理研修
- ◎営業店臨店指導(窓口テラー・渉外担当者へのフォローアップ指導)

【主な指導実績】四国地区信組協会、大阪府信組協会、兵庫ひまわり信組、北陸労金、滋賀県信金協会、北おおさか信金、JA バンクグループ(京都信連、三重信連、和歌山信連、鳥取信連、しまね、市原市、千葉みらい、みなみ信州、大阪泉州、堺市、京都市、丹波ひかみ、大阪北部)などにて「窓口リーダー/担当者、窓口セールス、ローン推進、小窓を使った推進、ロールプレイング、新人」ほか多数。非金融機関も、大阪ガス(関連含)、近大和歌山高校、日本赤十字社、京都市、大津市、枚方市、交野市、高石市、大阪府国保連、近江八幡市、門真市、京都市、泉大津市など多数。

【おすすめ】水 都 大 阪 から 全 国 へ

信用金庫在籍時に研修担当者(内部講師)として長年にわたり研修に携わってきた。特に新入職員や若手職員に対する基本実務、ビジネスマナー、窓口接客応対等の指導はお手の物。プロのボイストレーニング技術を取り入れている点も特筆される。独立後は金融のみならず各界へ向けてフィールドを広げる活躍ぶり。(株)日本マネジメント協会の専属講師。

**JA バンクグループ限定の
「with コロナ社会のライフプランサポート対応」(渉外/窓口)は、別冊をご請求ください**

⑥ 窓 口 セ ー ル ス 実 践 研 修

コースの目標	窓口リーダーや担当者に、「目標への意識とその管理」、「提案セールススキル」、「支店内でのチームによる取組」を習得してもらいます。										
習得項目	・窓口における目標の考え方と管理方法 ・窓口セールスのスキル ・支店におけるチームでの取組 など										
プログラム案	2 日間 + フォロー研修(1～2 日)で、理論と実践の両立を目指します。										
I 窓口担当者の責任と役割 1. 研修計画、研修目的の確認 2. 窓口担当者の職務とは 3. 窓口における目標とは ・セールス目標管理という考え方 ・セールス目標の管理指標 ・窓口における行動管理 II 窓口セールスの習慣づけ 1. 窓口セールスの基本の流れ 2. モデル商品のセールス標準話法 ・商品確認とセールスポイント抽出 ・お客さまへ伝えたいこと ・デモブックや手作りチラシの作成 ・部下や後輩指導へ向けた話法標準化 3. 【新型コロナウイルス対応】ロールプレイング実習 4. モデル商品の窓口セールス計画立案 III 窓口担当者の指導 1. 窓口基本動作のおさらい 2. 窓口基本動作のマニュアル化へ着手 3. 部下や後輩の指導計画策定 IV チームでのセールスへの取組 1. チームでセールスへ取り組むという考え方 2. 商品別窓口セールス推進計画策定 3. 役割の明確化と無理のない計画 4. 支店管理者や渉外との連携 ・渉外との連携とは、目的、効果 ・現存する日報を活用する ・連絡メモについて ◎ 次回までの課題について <tr><td colspan="3">↓ インターバル期間中課題(窓口セールス推進計画の実践と結果の記録) ↓</td></tr> <tr><td colspan="3"> I 期間中課題の振り返り 1. 計画対実績の振り返り ・相互発表、質疑、コメント 2. 成功事例の共有 ・なぜ成功したか、汎用化できないか ・費用や道具が要らないものは即汎用へ 3. 失敗事例の改善 ・行動の何が効果的でなかったのか ・同じ轍を踏まないための改善策考案 II 窓口チームでの取り組みを徹底する 1. チーム単位のメリットを再認識 2. 部下や後輩につけさせたいスキルや知識 ・話し合い「まず必要なスキルや知識」 III ロールプレイング実習 ・次のモデル商品のセールスシナリオを描く ・チーム全体で使える標準話法の作成 IV ツールの作成実習 1. なぜ手作りツールが有効か ・商品への理解が深まる ～作ることで身につく ・文章に起こすと話法の整理ができる 2. お客さまへの訴求 ・お客さま視点でものを考えるとは ・メリットとは ～お客さまの利点のこと 3. モデル商品のツール作成実習 ・デモブック、チラシ、POP など V モデル商品のセールス推進計画策定 ※このフォロー研修を 1 日で行う場合は、「I、III、V」を重点的に行います。 </td></tr> <tr><td colspan="3">※フォロー研修は 2 回目、3 回目…と定期的に繰り返すと、さらにセールスが日常行動化します。</td></tr>			↓ インターバル期間中課題(窓口セールス推進計画の実践と結果の記録) ↓			I 期間中課題の振り返り 1. 計画対実績の振り返り ・相互発表、質疑、コメント 2. 成功事例の共有 ・なぜ成功したか、汎用化できないか ・費用や道具が要らないものは即汎用へ 3. 失敗事例の改善 ・行動の何が効果的でなかったのか ・同じ轍を踏まないための改善策考案 II 窓口チームでの取り組みを徹底する 1. チーム単位のメリットを再認識 2. 部下や後輩につけさせたいスキルや知識 ・話し合い「まず必要なスキルや知識」 III ロールプレイング実習 ・次のモデル商品のセールスシナリオを描く ・チーム全体で使える標準話法の作成 IV ツールの作成実習 1. なぜ手作りツールが有効か ・商品への理解が深まる ～作ることで身につく ・文章に起こすと話法の整理ができる 2. お客さまへの訴求 ・お客さま視点でものを考えるとは ・メリットとは ～お客さまの利点のこと 3. モデル商品のツール作成実習 ・デモブック、チラシ、POP など V モデル商品のセールス推進計画策定 ※このフォロー研修を 1 日で行う場合は、「I、III、V」を重点的に行います。			※フォロー研修は 2 回目、3 回目…と定期的に繰り返すと、さらにセールスが日常行動化します。		
↓ インターバル期間中課題(窓口セールス推進計画の実践と結果の記録) ↓											
I 期間中課題の振り返り 1. 計画対実績の振り返り ・相互発表、質疑、コメント 2. 成功事例の共有 ・なぜ成功したか、汎用化できないか ・費用や道具が要らないものは即汎用へ 3. 失敗事例の改善 ・行動の何が効果的でなかったのか ・同じ轍を踏まないための改善策考案 II 窓口チームでの取り組みを徹底する 1. チーム単位のメリットを再認識 2. 部下や後輩につけさせたいスキルや知識 ・話し合い「まず必要なスキルや知識」 III ロールプレイング実習 ・次のモデル商品のセールスシナリオを描く ・チーム全体で使える標準話法の作成 IV ツールの作成実習 1. なぜ手作りツールが有効か ・商品への理解が深まる ～作ることで身につく ・文章に起こすと話法の整理ができる 2. お客さまへの訴求 ・お客さま視点でものを考えるとは ・メリットとは ～お客さまの利点のこと 3. モデル商品のツール作成実習 ・デモブック、チラシ、POP など V モデル商品のセールス推進計画策定 ※このフォロー研修を 1 日で行う場合は、「I、III、V」を重点的に行います。											
※フォロー研修は 2 回目、3 回目…と定期的に繰り返すと、さらにセールスが日常行動化します。											

⑦ ロールプレイングによる接客スキルアップ研修 ～with コロナ

コースの目標	お客さまに応じた窓口担当者の接客の理想像を描き、【新型コロナウイルス対応】ロールプレイング実習により徹底的に体得します。
習得項目	・お客さまのケースに応じた最適な接客サービス ・サービスを具現化する(お客さまへ伝える)こと ・繰り返しのロールプレイングにより体得すること など
プログラム案	1日間が適当です。ケースを変えて何度でも実施すればよいでしょう
I with コロナ社会における窓口担当者のサービスについて 1. 「いらっしゃいませ」から「ありがとうございました」までの間に何をすべきか 2. お客さまが私たちに望むこと ～用件受付係ではなく、ATM でもない II ケースに応じたロールプレイング実習【新型コロナウイルス対応】 1. お客さまケースの読み込み ～頭で接客の場をイメージし、理想的な接客シナリオを描く 2. ロールプレイング実習 ～役割分担しシナリオの通りに演じる 3. フィードバック ～お客さまの立場から、窓口担当者として 4. シナリオを改善し、役割をローテーションし、ロールプレイングを繰り返す III まとめ ～ロールプレイングの重要性と効果、日常的な進め方	

⑧ リモート推奨 画面に映る「窓口ロールプレイング大会」

ねらい	窓口担当者の日ごろの研鑽(接客ぶり)を相互に発表し合い、刺激を受けてさらなる高みを目指します。大会自体はイベントですが、大会までの過程は教育です。参加者は本番に備えて熱の入った訓練(ロールプレイング)を繰り返します。これこそテレビ中継のようにリモートで開催しましょう。
進行案	参加8組までの場合、半日以内が妥当です。 ・開催挨拶(主催者、ゲスト) ～司会進行説明 ～出場者、審査員紹介 ・演技開始(演技者の紹介 ～ロールプレイング実演 ～演技終了後インタビュー) ・審査員からのコメント(幕間に舞台では次の出場者の準備をしておく) ・全演技の終了 ～表彰者選定、結果発表、表彰 ～審査員講評 ～主催者挨拶
備考	・ロールプレイングのお客さまについてはあらかじめ状況設定し、全出場者に平などに情報を伝えておきます。 ・配信拠点と視聴側端末を双方向で結ぶ、インフラ整備をします ・表彰や副賞規定を事前に設け、優績チームや出場チームへの表彰を行います ・審査員には外部からも関係機関、地域団体、当社講師などを招きます ・事前に審査方式を統一して、審査員に周知しておきます ・金融業界紙など報道機関を招いて採り上げてもらうのは効果的です ・映像作品ですのであらかじめ録画しておき、記録に残します
準備など	・会 場 出場者、審査員の拠点(何か所で演じるのか) ・人 員 MC(司会者)、審査員、役者(※場合による)、ほかスタッフ ・道 具 配信のために必要な装置一式。大道具・小道具など ・その他 進行台本、出場者一覧表、採点票、賞状・目録、名札、胸リボン など

階 層 別 基 本 研 修

① 管 理 者 基 本 研 修 JMI 看板プログラム

コースの目標	個人演習・グループ討議を中心に、ズバリ「管理者」にとっての必要な能力を体感的に習得します。ベースとなるのは H.ファヨールの計画、組織化、指令、統制、調整からなる「管理の5機能」です。
習得項目	・マネジメントとは何か、基本機能を体感 ・業務遂行、業務改善を体感 ・部下育成指導、職場活性化を体感
プログラム案	標準は2～3日。下記の項目すべてについて、時間をかけてワークで体得します
I オリエンテーション 1. 研修計画説明、自己紹介など 2. 管理者の役割確認 II マネジメントとは 1. マネジメントとは、マネジャーとは 2. 管理の5機能 「組織化、計画、指令、統制、調整」 3. 日常のマネジメント行動の自己チェック 4. 討議「マネジャーたちのさまざまな言動」	III 管理者の4大職務 1. 業務遂行（目標達成）～その意味と進め方 2. 業務改善 ～その意味と進め方 3. 部下育成指導 ～その意味と進め方 4. 職場活性化 ～その意味と進め方 IV with コロナ社会のヒューマンスキル 1. コミュニケーションスキルの重要性 2. 【新型コロナウイルス対応】 ロールプレイング実習「部下との面談」 3. まとめ ～ことばの力

② 支 店 長 研 修 ～支 店 の マ ネ ジ メ ン ト

コースの目標	管理者のなかでも支店長、すなわち“支店経営者”としてのマネジメントを学びます。 ①業績の管理／業務改善 ②職場の管理（活性化） ③部下の管理 ④その他の管理 を軽重なく、順番に学びます。
習得項目	・支店におけるマネジメントとは何か（根幹学習） ・業績の管理、職場の管理、部下の管理のそれぞれ代表的手法 など
プログラム案	標準は2～3日コース。下記のような内容を中心にカスタマイズします
I オリエンテーション 1. 研修計画説明、自己紹介など 2. 支店長の役割確認 II 支店長の管理すべきもの（①業績） 1. 管理（マネジメント）とは 2. 業績を管理するとは 3. 業績日常管理のための手法・ツール ・戦略立案、行動計画、実践、改善＝PDCA ・事例演習「商品Aの推進計画立案」 III 支店長の管理すべきもの（②職場） 1. 「風通しのよい職場」とは ・最大の職場環境形成要因とは 2. 職場診断（自己チェック）	3. グループ討議 4. 理想の職場像を描く IV 支店長の管理すべきもの（③部下） （育成・指導のコミュニケーション） 1. 部下育成指導が必要な理由 2. “教える”とはどういうことか 3. 【新型コロナウイルス対応】 ロールプレイング実習「事例部下への対応」 ・シナリオ作成 ～ロールプレイング実習 4. ヒューマンスキルアップと部下育成指導 V 支店長の管理すべきもの（④その他） 1. 労務管理、情報管理、リスク管理…ほかの解説

理論と数字、経営現場を知る

青木 永一

(あおきえいいち。昭和46年生)

グロービス経営大学院大学経営研究科卒業。2011年までの15年間金融業に在籍、12年から小規模企業の事業再生及び経営支援、起業家育成の事業を始める。翌年には経営持続をテーマに、理論と実践、貢献と利益のバランス経営を信条とした倒産に関する講座を担当。同時期に数多くの経営セミナーに参加するうちに、手法論ではなく具体的実践こそが必要だと確信し、2016年に一念発起して大学院に入学。経営学を修得した。



2018年より実質プロ講師となり、論理と数字をもとにして講座開催や企業研修を積極的に行う。2019年に『ビジネス数学インストラクター』に認定。2020年より当社へ講師登録。

【保有資格など】MBA ビジネス数学インストラクター 宅地建物取引士 日商簿記2級 など

【専門分野と主な実績】

アパレル、ホテル、不動産など各業界にて「経営戦略策定」「組織経営」「マネジメント」「リーダーシップ」「クリティカルシンキング」「マーケティング」「チームマネジメント」「ビジネス数学」「財務基礎」「倒産実学」「組織マネジメント」など各種多彩

【おすすめ】受講者の具体的な「行動の変革」こそが成果だと公言し、理論と実践、貢献と利益、経営学と倒産学など、バランス感覚を大事にする熱血漢である。自らを「小心者でこだわり屋」と評価し、学びの継続と具体的な行動の変革を促す姿勢につなげる。シリアスと笑いのバランスの取れた講座はわかりやすいと好評

真面目さとおもしろエピソードを併せ持つ

大木 孝仁

(おおきたかひと。昭和47年生)

和歌山大卒。大和ハウスやユニチカや管理会社にて戸建住宅やマンション販売、マンション管理など不動産業界を渡ってきた。その中で部下育成の職務上、コーチングを学び実践し、やがて人材育成に強い興味と関心を持ち、2004年に退社して講師行として活動を始めた。



当初はコーチングを主体とした部下育成の研修などを行っていたが、徐々に目標管理・人事評価を通じた部下育成にも分野を拡げ、いまでは問題解決・キャリアデザイン・コンプライアンスなど多分野にわたって担当し、多くの受講生を輩出している。2019年に日本マネジメント協会に講師登録。

【保有資格など】コーチ/コーチングTP修了、ジョブカード講習修了

【専門分野】目標管理、人事評価、マネジメント、コーチング、ファシリテーション、問題解決、リーダーシップ、ロジカルシンキング、プレゼンテーション、コミュニケーション、アサーション、キャリアデザイン、チームビルディング、コンプライアンス、ビジネスマナー、職場ビジョン作成、就職支援（応募書類作成・面接対策）など

【おすすめ】真面目な講義に軽妙なトークなどを織り交ぜながら進める研修は、飽きがこずに学ぶことができると受講者からの評判も常に良い。また研修での学びを如何に職場実践に繋げるかを熟考した研修プログラムは人事担当者からも好評を得ている。趣味は大学時代から始めたヨットで日本各地のレースを転戦している。目標管理・セルフコーチングを活用して練習に励み、世界選手権や国体などに出場という成果を競技分野でも残してきており、有言実行タイプである。

③ 店 次 長 研 修 ～ 次 長 の マ ネ ジ メ ン ト

コースの目標	支店ナンバー2である次長の立場や役割を明確にし、現状と比較をしてみて、欠けている部分や足りない部分を補おうとします。
習得項目	・支店経営という大レベルと、現場レベルの両面から思考する ・支店マネジメントの現状をあぶり出し改善へ着手する ・支店長へのコミュニケーション、部下とのコミュニケーションを再考し改善する
プログラム案	2日間程度でカスタマイズします
I 管理者の役割を理解する【認識統一】 1. 管理(マネジメント)の基本 2. 次長の役割とは【討議～共有～定義づけ】 II 現状の営業店の管理体制を改善する 1. 「次長ゲーム」～現状体制の問題発見 2. 「管理の5機能」で問題解決を図る ◎ 中間課題「現体制の問題解決計画策定と実行」 III コミュニケーションは組織の血液 1. コミュニケーションのポイント 2. 討議「良い/悪いコミュニケーション」 3. 良好なコミュニケーションへ向けて IV 職場活性化を進める 1. 活性化された職場とは 2. 職場を構成する要素について 3. 職場活性化計画の作成 ～グループ内発表 V 総まとめ ～次長として 1. 支店長とは違う立場で管理を遂行する 2. コミュニケーションを常に改善する 3. 支店長と一緒に、支店活性化へ ～上司が変われば店は変わる	

④ 監 督 者 研 修 ～ O J T の 実 践

コースの目標	監督者(店次長未満の役席者)は、管理者に比べ、より現場や部下に密接ということから、いくつかの必須項目のうち「OJT」をここでは採り上げます。
習得項目	・OJTとは何か、およびそのスキルについて ・部下それぞれに対する個別OJTスキルとOJT計画立案スキル など
プログラム案	2日間程度でカスタマイズします
I OJTの基本 1. OJTの概要とOJT目標の設定 2. 事例研究「スランプの3人の部下」～解説 II 部下指導の具体的スキル 1. 部下のキャリア別指導法(課題研究) 2. ゲーム「赤い糸」～振り返り 3. できる→教えるへの昇華 III 題材部下へのOJT実践計画立案 1. 指導対象者(題材人物)の選定 2. 指導テーマと目標の設定 3. 指導項目と細目の整理 4. 指導方法の検討 5. PDCAによるスケジュール組み 6. 指導計画のたたき台づくり 7. 対象者とスケジュール調整の話し合い 8. OJT実行計画のまとめ	

⑤ 中 堅 行 職 員 研 修 ～ チ ー ム 内 リ ー ダ ー シ ッ プ

コースの目標	職場の実行部隊の長たるリーダー層を対象に、メンバーをグイグイ引っ張っていくリーダーシップやコミュニケーション方法を体験的学習で実感してもらいます。
習得項目	・チームワークとリーダーシップ ・傾聴や伝達といったコミュニケーションの体得 など
プログラム案	2日間程度でカスタマイズします
I チームリーダーの役割 1. チームとは、チームワークとは 2. チームに必要なリーダーシップ 3. 実習「チームワーク」～振り返り II リーダーシップの発揮 1. リーダーシップを発揮するとき 2. 自己診断 ～自分に足りない部分は 3. 実習「リーダーシップの発揮」 III コミュニケーション 1. コミュニケーションとは ～組織の血液 2. 良好なコミュニケーションとは 3. コミュニケーション実習 IV チームをまとめるには(実習) 1. 体感学習「チームの意思を統一する」 2. 振り返りをもとに再度実施 3. リーダーの決断	

時代が求める研修技工士 **小川 和 広** (おがわかずひろ。昭和 31 年生)

1992 年から 10 年間にわたり日本能率協会マネジメントセンターなどにて社員研修・教育コンサルティングを多数行い、2002 年に(株)おがわコーポレーション設立し現在に至る。

2008 年より当社に登録講師として迎え、以降コンスタントに民間・団体・官公庁などで多数の研修実績を積んでいる。2016 年現在当社の主任講師。

TOC-ICO認定 Jonah 取得、nEQアナリスト取得。



【専門分野】 人事制度全般(目標管理、人事評価、賃金、面談、人材活用、能力開発など)、人材育成(階層別研修、人事考課、評価者研修、評価スキル訓練。面談スキル訓練、営業力強化研修、モチベーション研修、人間力講座など)、調査・コンサルティング、各種アセスメント(コストダウン、中期経営計画策定・見直し、CS/ESプロジェクト、EQアセスメントなど)

【金融機関・民間企業などの主な実績】

九州北部信金協、滋賀県信金協、北陸地区信金協、南九州信金協、北陸労働金庫、北おおさか信用金庫、JA山口宇部、JA兵庫中央会、JA兵庫六甲、JA丹波ひかみ、セキスイ、ダイネン、カネミツ、大阪赤十字血液センター、大阪中小企業投資育成会社ほか多数先にて、「支店長研修」「中間管理者講座」「初級管理者講座」「支店長マネジメント」「目標管理」「評価者研修」「新任役席者」「経済事業活性化」「営業研修」などを実施

法のもとに、明るく積極的に **大内 利 之** (おおうちとしゆき。昭和 41 年生)

電機メーカーにて IT システム関連委从事したのち法務部門で契約やコンプライアンス、リーガルチェックなどを管轄。テーマごとに広く社員教育を行った。その後、法務部長を経て独立。診断士や行政書士も取得し、専門分野の多いコンサルタントとして活躍中。2019 年に日本マネジメント協会へ講師登録。



【保有資格】 中小企業診断士 行政書士 初級システムアドミニストレーター ビジネス法務1級 法学検定2級 販売士1級 など幅広い

【専門分野】 評価者、新任(リーダークラス、係長、管理職、経営職)、コーチング、リーダーシップ、営業基礎、提案書作成、ロジカルシンキング、財務基礎、コンプライアンス、ハラスメント、交渉術、著作権、契約書基礎(国内、海外)、新人基礎、OJT、デザイン思考、創業支援、労務管理、独占禁止法・下請法対策、リスクマネジメント、法務関係 などこれも幅広い

義に堅く情に厚い理系男子 **嶋 田 恭 博** (しまだやすひろ。昭和 33 年生)

電気通信大卒、京大工学博士。大手電機メーカーで研究開発に従事したのち、戦略企画部門を経て人材育成の分野へ。社員研修所で階層別研修ならびにビジネススキル研修を担当した。退職後、2018 年から人材育成支援オフィスを主宰。ビジネスリーダー育成ならびにキャリア開発の支援を中心に活動中。2019 年に日本マネジメント協会へ講師登録。



【保有資格】 キャリアコンサルタント 第2種情報処理技術者

【専門分野】 階層別研修、幹部育成(事業戦略、マネジメント、リーダーシップ、目標管理)、ビジネススキル(問題解決、ロジカルシンキング、戦略思考、プレゼン)、キャリア開発(若手、中堅、シニアのキャリアデザイン、個別キャリアコン)など

⑥ 一般行職員（3～7年目程度）研修 ～主力プレイヤーへ

コースの目標	毎年続々と後輩が入り、そろそろ生産力や仕事量ではトップ・プレイヤーとなってほしい若手～中堅層を対象に、自身の仕事管理やチームワークの徹底を促します。
習得項目	・仕事の基本と管理、チームワーク、コミュニケーション ・後輩への指導や接し方 ・自己成長のための自己管理 など
プログラム案	2日間程度が最適です。内容は幾パターンも考えられます
I トップ・プレイヤーとしての常識 1. 仕事の基本 ・ゲーム「折り鶴」～振り返り ・ハウレンソウとPDCA 2. チームワークの実践 ・ゲーム「図形」～振り返り ・チームワークとは 3. コミュニケーションの実践 ・ゲーム「タウンマップ」～振り返り ・良好なコミュニケーションとは	II 私たちの職務 1. グループ討議「後輩/私たちについて」 2. 意見交換、発表、共有 3. 後輩へのコミュニケーション ・ロールプレイング実習「新人が来た！」 III さらに上を目指す ～目標の自己管理 1. 自己管理（セルフマネジメント）とは 2. 計画と進捗管理のコツ 3. 自己啓発目標と行動計画策定実習

⑦ 新 入 行 職 員 研 修

コースの目標	金融機関の新入行職員として、あるいはビジネスパーソンとして、まず知っておくべき知識、習得しておくべきスキルを学習・体得します。
習得項目	①環境変化への対応 ～意識と態度の変容 ②ビジネスパーソンに必要な4本柱 ③受け容れられる態度（マナー） ④金融機関の仕事の基本 ⑤内外との良好なコミュニケーション 以上5項目
プログラム案	以下のような基本かつ普遍的な内容で日数はアレンジ可能です
I 環境変化への対応 1. 周囲が変わったことに応じて自分も変える 2. 学生から社会人へ ～違いを認識する II ビジネスパーソンに必要な4本柱 1. CS マインド 3. 就業観 2. コンプライアンス 4. ビジネスマナー III ビジネスマナー ～土俵にあがるために ※第一印象からことばづかい、各場面の動作方法まで 時間に応じて実習	IV 金融機関の仕事の基本 1. 新人でもこれだけは体得しよう ・基本用語 ・札勘定 ・金利計算など 2. ハウレンソウとPDCA V コミュニケーション 1. コミュニケーションは全職務で必須 2. ロールプレイング実習 ◎ まとめ ・明日からの行動方針を記録する

⑧ ビジネスマナー研修

コースの目標	あらゆる職務のうちビジネスマナー部分だけを採り上げ、実習によって徹底体得を目指します。当社刊『マナーDO』（44ページ）を使用します。
習得項目	・ビジネスマナーの必要な理由の理解 ・ビジネスマナーの体現
プログラム案	半日から10日間コースまで、以下の項目を取捨してプログラムを構築します
・身だしなみ ・立ち姿、座り姿、歩き方 ・あいさつ ・話し方、聴き方 ・電話対応、取次ぎ、伝言 ・携帯電話、文書、メール、FAXの作法 ・対面対応	・表情、笑顔 ・お辞儀 ・訪問時、応接室席順 ・来客対応、湯茶接待 ・名刺交換、車内やエレベータ内などの作法 ・食事のマナー ・公共場所でのマナー ・お祝い、お見舞い、弔事の際のマナー ・コミュニケーション ・ハウレンソウ ・ミスをしたときのマナー ・クレーム対応 ・その他 いろいろな場面でのマナー

組織をつくるコミュニケーションの旗手 **山田 真司** (やまだしんじ。昭和47年生)

京都大学法学部在籍中に大手進学塾の講師を長年務め、講壇作法を一通りマスターした。神戸市入庁後に各部局区を歴任。職員教育担当として研修事務だけでなく、自ら研修プログラムを開発し、講師としてたびたび登壇した頃の経験を基に2017年に講師として独立した。

- ・2010年から日本ファシリテーション協会に所属
- ・2017年に(株)日本マネジメント協会(関西)に登録



【専門分野】「組織づくりとコミュニケーションの研修(ファシリテーション、コミュニケーション、話し方、聞き方、プレゼンテーション、チームビルディング、折衝・交渉、職場活性化、クレーム対応など)」、「OJT、階層別研修(新入社職員、中堅、初級監督者、中間管理者、OJT指導者など)」、「その他の研修(メンタルヘルス、ビジネスマナー、コンプライアンス・倫理、政策形成 ほか)」

【おすすめ】どのような組織であっても、対内外ともにコミュニケーションなくしては成り立たない。市職員、特に局に在籍中の経験が、天職として「人を変える」ための研修講師業を彼に選ばせた。ファシリテーション協会でのコミュニケーションを体系的に履修したこともあり、理論や根拠はさすがのクオリティ。もはやエースの風格。

人材戦力化のスーパーエキスパート **諫山 敏明** (いさやまとしあき。昭和36年生)

昭和60年関西学院大学法学部卒業。住友生命に入社。任期中は通算2,000人の女性営業社員を採用し、多くの人材を育成。平成24年に人材派遣サービス会社に転籍。その後プロ講師として独立し個人事務所を設立、2015年アチーブ人材育成株式会社に転換し代表取締役へ。NCA登録講師。



【保有資格】 2級ファイナンシャルプランニング技能士、AFP、年金アドバイザー

【専門分野・階層別研修】 上級・中級・初級・新任管理職研修、社内インストラクター・メンター研修、新人社員(フォローアップ)研修、内定者向け研修、営業拠点長(新任)のための研修、女性社員戦力化のための管理者研修 ほか

【専門分野・テーマ研修】 対人対応力(パーソナルリレーション)、営業力強化、女性営業力強化、営業管理者強化、提案セールス力、FPセールス力強化、営業同行指導、リーダーシップ(コーチングスキル)、クレーム対応、コールセンター対応、セクハラ、パワハラ、メンタルヘルス、キャリアデザイン 女性活躍推進 ほか

学び易く、学び取り易い **片山 貴史** (かたやまたかふみ。昭和52年生)

同志社大卒。製薬会社にて当初はMR営業として鍛えられる。その後、MBAを取得して、本社財務部門で従事。社内人材育成にも携わった。

2014年にメンタルコーチ・研修講師として独立。「企業研修、人材開発・組織開発コンサルティング」、「1on1コーチング」、「キャリアコンサルティング」の3本柱で活動を展開している。2019年に(株)日本マネジメント協会へ講師登録



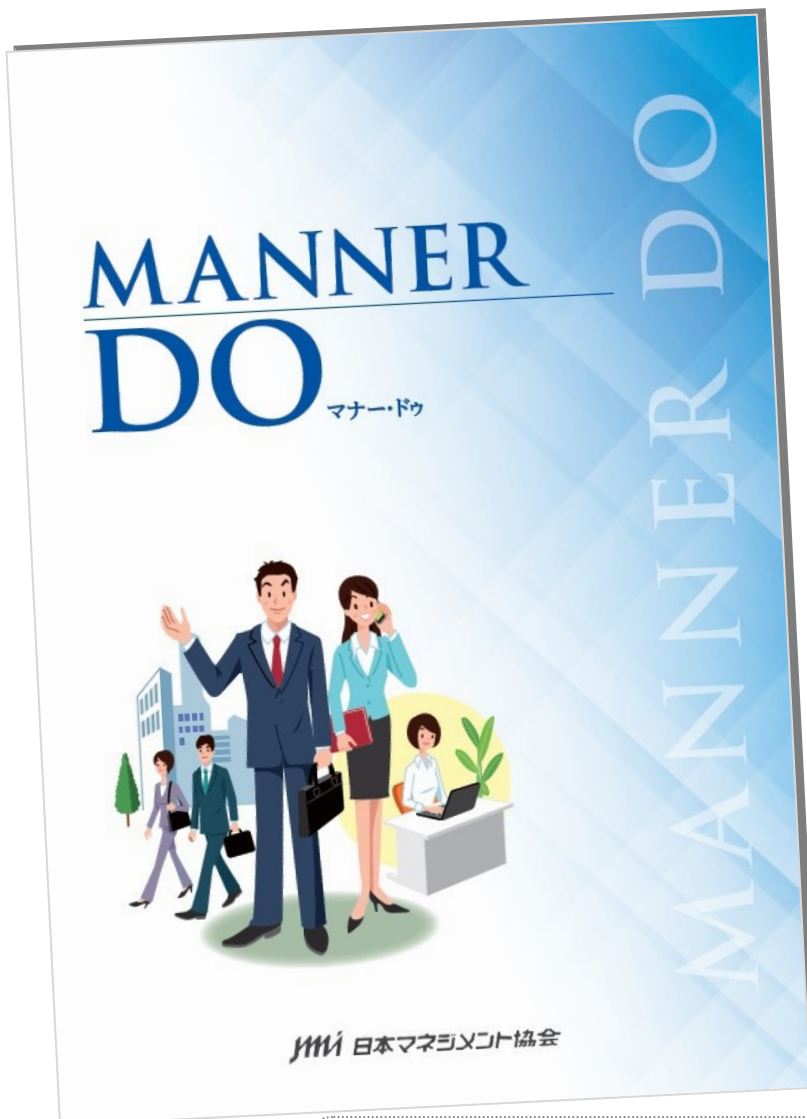
【保有資格】 キャリアコンサルタント

【専門分野】 メンタルヘルス、コーチング、チームビルディング、リーダーシップ、部下育成、モチベーション、コミュニケーション、アサーション、パワハラ対策、キャリアデザイン、対人関係、アンガーマネジメント、職場改善 など

【書籍・冊子】

マナーDO

新人研修のテキストに
マナーブックの大本命



2020年春・リニューアル済



仕 様 B5 判本体は2色 64 ページ
定 価 1冊 1,100 円(+消費税)
掲載内容

笑顔であなたのキャリアが始まる
あなたのイメージ大切に
オフィスコミュニケーションしっかりと
コミュニケーションツール
訪問・応対はスマートに
さすがと言わせる気働き
自分を成長させよう
いざという時、役に立つ+α

内容見本

左図のようになっています

購入特典

YouTube にて解説動画閲覧可能

ちょっとだけ

参考資料:理想の上司(過去5年)

男 性	2020年	2019年	2018年	2017年	2016年
1位	内 村 光 良	内 村 光 良	内 村 光 良	内 村 光 良	松 岡 修 造
2位	カズレーサー	ムロツヨシ	松 岡 修 造	タ モ リ	池 上 彰
3位	設 楽 統	博 多 大 吉	タ モ リ	池 上 彰	明石家さんま
4位	イ チ ロ ー	設 楽 統	池 上 彰	原 晋	所 ジョージ
5位	舩 太 一	所 ジョージ	林 修	所 ジョージ	タ モ リ
6位	松 本 人 志	長 谷 部 誠	明石家さんま	イ チ ロ ー	内 村 光 良
7位	博 多 大 吉	明石家さんま	所 ジョージ	関 根 勤	イ チ ロ ー
8位	長 谷 部 誠	イ チ ロ ー	イ チ ロ ー	中 居 正 広	長 谷 部 誠
9位	ムロツヨシ	大 泉 洋	長 谷 部 誠	城 島 茂 修	笑福亭鶴瓶
10位	田 中 圭 安 住 紳 一 郎	タ モ リ	大 泉 洋 榎 太 一 羽 生 善 治		設 楽 統

女 性	2020年	2019年	2018年	2017年	2016年
1位	水 ト 麻 美	水 ト 麻 美	水 ト 麻 美	水 ト 麻 美	天 海 祐 希
2位	天 海 祐 希	天 海 祐 希	天 海 祐 希	天 海 祐 希	篠 原 涼 子
3位	いとうあさこ	吉 田 沙 保 里	吉 田 沙 保 里	吉 田 沙 保 里	澤 穂 希
4位	有 働 由 美 子	深 田 恭 子	有 働 由 美 子	石 田 ゆ り 子	北 斗 晶
5位	深 田 恭 子	有 働 由 美 子	石 田 ゆ り 子	有 働 由 美 子	有 働 由 美 子
6位	田 中 み な 実	北 川 景 子	深 田 恭 子	澤 穂 希	夏 目 三 久
7位	石 田 ゆ り 子	石 田 ゆ り 子	いとうあさこ	ロ ー ラ	真 矢 ミ キ
8位	米 倉 涼 子	渡 辺 直 美	イモトアヤコ 渡 辺 直 美 夏 目 三 久 黒 柳 徹 子	いとうあさこ	関 根 麻 里
9位	大 江 麻 理 子	米 倉 涼 子		真 矢 ミ キ 大 江 麻 里 子	吉 瀬 美 智 子
10位	吉 田 沙 保 里 北 川 景 子	いとうあさこ			いとうあさこ 吉 永 小 百 合

(敬称略。明治安田生命保険相互会社「新入社員を対象としたアンケート調査」より)

コンサルティング、調査、その他の研修

①CS（顧客満足度）調査

目的	with コロナ社会のニーズとは？ 顧客へのアンケート調査ですが、顧客をヘビー・ミドル・ライトの3ユーザー層に分け、各層からサンプリングして調査をし、当機関に対する層別の満足度の違いを明らかにします。
調査の方法	担当者が調査対象顧客を訪問し、調査目的・内容を説明の上、調査票と回収用封筒（謝礼粗品も同時に）を手渡し、記入を依頼します。調査票は回収用封筒に封入されたものを担当者が後日回収します。（留置回収方法）
主な調査項目（例）	◎顧客満足度の設問項目例（当機関と競合機関の両方とも評価をしてもらいます） ◎当機関の認知度・理解度、競合他機関への評価 ◎回答者属性やライフステージ

②ES（従業員満足度）調査

目的	組織や職場そのものの“健康状態”を調べるための調査で、行職員への属性・役職別の無記名アンケートを集計して診断します。
調査の方法	全行職員が同内容のアンケートに回答し、封をしたまま、まとめて当社へ回送します。当社内にてこれを分析し、結果を本部へ報告します。
調査項目	組織の「風土、制度、意識と能力、OJT、働きがい、将来性」の6つの項目について、規定のフォーマットで調査をします。 オプションで、ほかに調べたい項目をカスタマイズすることができます。

③本部プロジェクトチーム指導

目的	単年度もしくは複数年度の本部による営業計画立案会議にコンサルタントが入り、現場との整合性の高い計画を策定することを指導します。現場における推進計画にまで落とす事も可能です。	
対象者	本部の営業戦略立案チーム	
指導期間	2～3ヶ月程度。 定期的なチームの会合へ毎回出席し現地指導。次回会合までは内部作業。	
主な指導内容	①内外マーケット調査／過去実績分析などリサーチ ②商品別／支店別営業目標の策定 ③推進戦略の策定 ④ツール／新商品／新事業などの開発 ⑤本部／支店長／担当者への教育指導 ⑥進捗状況のトレース ⑦その他営業にかかるすべての必要な構築 ⑧上記のための技法・手法を伝授 などを契約内容に応じて実施	
主な成果品 （代表的なもの）	マーケット分析結果報告書	実績結果要因分析報告書
	商品／支店別マーケティングプラン	ターゲット別進捗状況表

↓ ③から続けて実施すると効果的 ↓

④ モデル店指導

目的	本部の営業計画にのっとり、支店現場で推進活動を行っていくため、モデル支店を選定し、直接指導します。成功事例を作り、他支店へ展開することもねらいです。
対象者	モデル支店の業務推進スタッフ全員
指導期間	6ヶ月間程度。 当初は支店計画の立案や推進手法やツールの選定から、個人の行動計画策定までを、支店長を初めとするスタッフとともに整備します。次いで実際活動における成果を検証し、未達成があれば改善行動計画を立てるなど、コンサルタントが“仮想”マネジャーとなって支店全体の目標達成へ向けて指導します。
主な指導内容	①支店目標と現状の確認 ②商品／担当者別目標の策定 ③商品／担当者別戦略と戦術の策定 ④管理帳票／推進ツールその他の整備 ⑤支店長／役席／担当者への指導 ⑥進捗状況のトレース ⑦その他推進に必要なことがらを支店独自に構築 ※モデル支店指導においてコンサルタントは、支店に与えられている権限内で采配を振ります。

⑤ クレーム対応研修

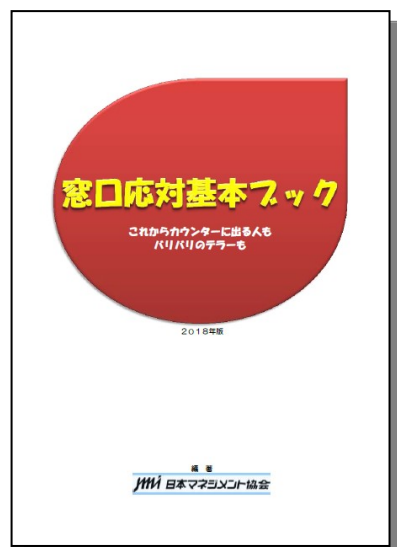
コースの目標	対面や電話で、まず一番にクレームを受けやすい職務の者に、その場をうまく収めるための「一次処理」スキルを体験的学習で気づき、体得してもらいます。
習得項目	・クレーム発生のメカニズムと分類方法 ・クレーム対応（一次処理）のステップ ・クレーム主に応じた対応のテクニック
プログラム案	2～3 日間取ると充実します。クレーム事例は受講者各自が持ち寄ります。
I クレームの理解と分類 0. オリエンテーション ～体験談 1. クレームとその分類 2. クレームの「一次処理」と「恒久対策」 3. クレームの整理分類実習 ～発表 II CS について 1. 環境変化と価値観の多様化 2. 個人の欲求の高度化 ～CSの必要性 3. ゲーム「CS の実践」～振り返り 4. CS とは、不満足とは III クレーム対応のコミュニケーション 1. 「聴く」こととその実習 2. メラビアン の法則とは 3. 聴く態度などのコツとポイント IV クレーム対応（一次処理）のステップ 1. クレーム対応（一次処理）のステップ 2. ステップごとの対応の仕方 3. 一次処理後の上司への報告（恒久対策へ） V クレーム主に応じた対応 1. 人の社会的行動スタイルについて 2. 自分の行動スタイル判定と解説 3. クレーム主のスタイルに応じた対応 VI 状況設定ロールプレイング 【新型コロナウイルス対応】 1. 状況設定してロールプレイング 2. 発生するクレームへ実際に対応 3. いまのクレーム対応ぶりを振り返る ◎ 総合まとめ ・正確で快適なコミュニケーションの重要性	

⑥コンプライアンスとリスク管理研修

コースの目標	組織にとって最大のリスクともいえるコンプライアンスの実践について考えます。そしてリスク管理の一環として、計画的にコンプライアンスも管理します。
習得項目	・コンプライアンスの体系的な知識 ・リスク管理の基本的な流れと方法 ・チェックリストやコンプライアンス実践計画を策定する方法
プログラム案	内容はいくつかのパターンが考えられます。1～2日くらいが適正です。
I コンプライアンスの認識	III コンプライアンスのチェックリスト作成
1. 組織や金融機関とコンプライアンス	1. チェックリストの意義
2. 自機関のコンプライアンス方針を知る	2. チェックリストの作り方
	3. 職掌内でのチェックリスト作成実習
	4. 発表
II リスク管理とは ～リスクの棚卸し	IV リスクマネジャー（管理責任者）は誰か
※ リスクの棚卸し実習	1. 本部（各部署）単位で行う
1. リスク管理の定義	2. 支店・チーム単位で行う
・リスク自体の排除、トラブル未然防止など	3. 個人が行うリスクマネジメント
2. コンプライアンス違反の事例研究	～各事例紹介と研究
・最近起こった不祥事例研究	
3. リスク管理に必要な4要素	V 私のコンプライアンス実践（リスク管理）計画策定
・物理的ハード面 ・組織体制構築	～即日、職場で活用できるように
・人的管理 ・この3つの常時改善	

【書籍・冊子】

窓口対応基本ブック（附録：札勘ハンドブック）



※内容見本

「窓口担当者研修」などで使用するテキストのうち基本部分は共通ですので、独立させて定番の冊子としました。内部研修のテキスト用などにお求めください。巻末には「札勘ハンドブック」も附録しています。

本体仕様 A4判10ページ程度。カラー印刷。ホチキス製本。※内容は随時改訂します。

定 価 300 円／冊＋消費税（＋「札勘ハンドブック」は全5ページが付録しています）

★オーダーメイドも承ります！

2021-年度版 **金融機関の研修** 掲載講師・コンサルタント索引 (50音順)**当社所属**

竹内 朋恵	(たけうちともえ)	33 ページ
森脇 豊	(もりわきゆたか)	15
砂野麻貴子	(すなのまきこ)	27

あ

new	青木 永一	(あおきえいいち)	39 ページ
	秋 松郎	(あきまつろう)	19
	諫山 敏明	(いさやまとしあき)	43
	石川 洋	(いしかわひろし)	7
	伊藤 直子	(いとうなおこ)	11
	井上 昌美	(いのうえよしみ)	35
	岩本 麻希	(いわもとまき)	27
	大内 利之	(おおうちとしゆき)	41
	大木 孝仁	(おおきたかひと)	39
	小川 和広	(おがわかずひろ)	41

か

	片野 泰敬	(かたのやすひろ)	14 ページ
	片山 貴史	(かたやまたかふみ)	43
	川原 拓馬	(かわはらたくま)	17
	韓 仙愚	(かんせんぐ)	9
new	木下 佳郁	(きのしたよしふみ)	29
	久保 朋子	(くぼともこ)	9
	小峰 俊雄	(こみねとしお)	7・19

さ

嶋田 恭博	(しまだやすひろ)	41 ページ
清水みゆき	(しみずみゆき)	27
杉本 光生	(すぎもとみつお)	17

た・な・は・ま・や・ら・わ

	田中 義和	(たなかよしかず)	7 ページ
	徳山 和宏	(とくやまかずひろ)	29
	沼田 博子	(ぬまたひろこ)	29
new	野口 明美	(のぐちあけみ)	15
	山田 真司	(やまだしんじ)	43

※本書掲載以外にも、各分野のスペシャリスト講師が多数登録しております。お気軽にお問い合わせください。

お申込み・お問合せは

JMI 株式会社日本マネジメント協会（関西）

企画部までお気軽にお寄せください！

TEL 06-6444-4881

FAX 06-6444-1307

kikaku@jmi-web.co.jp/jmi-w/

http://www.jmi-web.co.jp

※相談・見積もちろん無料

※提案書・企画書迅速

※実績も講師も豊富な日マネ関西へ

※本書に掲載の研修カリキュラムはすべて骨子です。実施に当たっては、ご要望などを取り入れた上でカスタマイズ致します。

※本書には研修・指導・ツールなどのすべてのメニューを掲載しきれっておりません。掲載以外の案件でも一度ご相談ください。

※本書掲載の講師経歴は、選定の際の参考資料として提供しているものです。これ以外の目的での使用はお控えください。また、講師経歴に関しては複写・配布・電送などをお願いいたしません。

【ご注意ください】2021 年度からの社内規です

「集合研修」をオーダー頂いたあと、「新型コロナウイルス」が理由で開催困難と判断された場合は、日程変更ではなく、まずはリモートスタイル等への形態変更を優先してお考えください。日程変更の影響と労力が発生しません。もし万が一、中止を選択される場合は、所定のキャンセル料を頂戴いたします。詳しくはお問合せください。

本書著作者

（株）日本マネジメント協会 関西

〒550-0003 大阪市西区京町堀1-9-10

TEL 06-6444-4881

FAX 06-6444-1307

Eメール kikaku@jmi-web.co.jp

◇JMI グループ 東部・中部・関西・西部・JMC



JMI 日本マネジメント協会

<http://www.jmi-web.co.jp/jmi-we/>



←本書『金融機関の研修』の電子版(PDF ファイル)の
ダウンロードページはこちら。

当社公式 YouTube チャンネルはこちら⇒

VTR 視聴研修(サンプル)、講師プロモーション、
「画面で学ぶマナーDO」(限定公開)など、
これから動画コンテンツを増やして参ります…

