

金融機関の 2020-

研修

教育・訓練・指導
調査・分析・ツール
コンサルティング



JMMA 日本マネジメント協会

関 西

2020-年度版

金融機関の研修

目次

特集1 FP相談力向上で顧客をガッチリつかむ

①FP相談スキル向上研修	2ページ
②FP試験合格対策集中講座	2
③預かり資産についての研修	4
④ライフイベントに基づく提案～個人ローン推進研修	6
⑤年金口座獲得推進研修	6
★F.S.T.(フィールド・セールス・トレーニング)®	8
⑥渉外担当者育成F.S.T.®	9
⑦渉外マネジメント研修	10
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	10

特集2 営業店の窓口で真のファンを作る

★全体図	12ページ
①店舗覆面調査	12
②営業店・窓口担当者のサービス向上研修	14
③『窓口サービスマニュアル』作成	14
④窓口リーダー研修	16
⑤窓口担当者基本研修	16
⑥窓口セールス実践研修	18
⑦ロールプレイングによる接客スキルアップ研修	19
⑧窓口ロールプレイング大会	19

特集3 取引先事業所の問題を解決する

①事業性評価によるコンサルティング型融資推進研修	20ページ
②渉外担当者に必要な事業継承の知識と実務	22
③【事例研究】業種別審査財務分析研修	22
④事業所開拓実践F.S.T.®	24
⑤会員企業、顧客向けの各種セミナー	25

特集4 男女共同参画・働き方改革への対応

①パワハラ撲滅研修 HOT!	26ページ
②セクハラ撲滅研修	26
③管理者のための男女共同参画研修	28
④管理者のための働き方改革研修	29

⑤女性管理者・リーダー研修	30
⑥女性部下マネジメント研修	30
⑦女性行職員活性化研修	31
⑧女性渉外パワーアップ研修	31
⑨女性キャリアアップ研修	32
⑩健康的な職場づくりプラン	34

I 階層別基本研修

①管理者基本研修	36ページ
②支店長研修～支店のマネジメント	36
③店次長研修～次長のマネジメント	38
④監督者研修～OJTの実践	38
⑤中堅行職員研修～チーム内リーダーシップ	38
⑥一般職員(3～7年目程度)研修～主カプレイヤーへ	40
⑦新入行職員研修	40
⑧ビジネスマナー研修	40

II コンサルティング、調査、その他の研修

①CS(顧客満足度)調査	44ページ
②ES(従業員満足度)調査	44
③本部プロジェクトチーム指導	44
④モデル店指導	45
⑤クレーム対応研修	45
⑥コンプライアンスとリスク管理研修	46

JMIの発行書籍

①『F mieux booklet』 エフ・ミュー・ブックレット	32ページ
②『やさしい年金相談ノート』	7
③『マナーDO』	42
④『窓口応対基本ブック』 付:札勘ハンドブック	46

特集Ⅰ FP相談力向上で顧客をガッチリつかむ

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、預貸中心のバンク業務だけでなく、顧客のライフプランニングまでもが求められています。お金のプロとしての知識とスキルを向上させます。
習得項目	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ～顧客のニーズに応えるとは ・ライフプランとマネープランを理解する ・事例顧客との相談、事例顧客への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。
	<p>1. 近年の金融機関行職員に求められている機能と役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>3. よくあるFP相談の事例から学ぶ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>4. ロールプレイングによるFP相談実習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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

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にわたる連続講座まで組替え可能です。
<p>■ 試験についてのオリエンテーション</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 5. 不動産 6. 相続・事業承継 7. 本番想定「模擬試験」 <p>■ 試験のコツ・テクニック</p>

※このページ以降に出てくるすべての講師紹介記事は 2019 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 などで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	時代は完全に「貯蓄から投資へ」と向かっています。これに対応して商品ラインアップや営業スタイルを変えるなど、今や金融機関は本来業務の一面と“お金の総合商社”の一面を兼ね備えなければなりません。 この研修では後者を採り上げ研究します。
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
<p>1. いま時代は</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ～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 <p>2. 顧客の価値観の多様化について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>3. 金融商品とサービスのバラエティ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、借入のメリットとは… <p>4. 【実習】顧客へ正確に説明する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・理解してもらい、納得してもらい、賛同してもらう <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>6. 想定ターゲット顧客は誰か ～商品別に考える</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>7. ロールプレイングによる実習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>◎ まとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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

「令和時代のライフプランサポート研修」(渉外/窓口)は、別冊に詳しく記載

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で、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 ライフイベントに基づく提案 ～個人ローン推進研修

コースの目標	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>1. 世の中の動きと資金ニーズ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>2. 人がお金を借りようと思う時</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>3. 各種ローン商品について基本知識を持つておく</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>5. 個別提案のロールプレイング実習 ～事例顧客の情報から</p>	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・受給開始前のお客様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】

年金口座獲得に最適のヘルプ

信頼の実績 **65**万部



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	<p>「育成型F.S.T.」 =主に新任や若手涉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 で接客マナーや顧客対応の基本を体得させる)</p> <p>「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、成果を挙げるのが大きな 目的だが市場動向の調査にもなる)</p>														
F.S.T. 基本的な 進め方	<p>1. F.S.T.のねらいを定める</p> <ul style="list-style-type: none"> ・育成型か成果型か両方兼ねるか ・個人宅か事業所か両方か ・訪問目的=大義名分は何にするか ・モデル商品は融資か預貯金か…など <p>2. 実施要領を決める</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象者、人数、日時、モデル店、準備物、講師打ち合わせ…など <p>3. 当日までに準備を整える</p> <p>(例) F.S.T.のターゲット抽出とリスト化をする(事業所新規開拓の場合)</p> <table border="1" data-bbox="416 1238 1401 1653"> <thead> <tr> <th>手順</th> <th>方 法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>F.S.T.の実施エリア、対象業種、従業員規模を想定する</td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>「事業所ターゲットリスト」などの市販リストを購入</td> </tr> <tr> <td>③</td> <td>CIFより、既存先のうち、F.S.T.該当エリアにある事業所を抽出</td> </tr> <tr> <td>④</td> <td>②と③を突き合わせて、重複を除外し、リストを一本化する</td> </tr> <tr> <td>⑤</td> <td>支店の現担当者が④をチェックし「行ってはいけない先、ブラック先、危険先、現在アプローチ中につき触らないで欲しい先」などを削除しリストを確定させる</td> </tr> <tr> <td>⑥</td> <td>数が足りない場合は①の条件を改めて⑤までやり直し。その後、⑤をエクセルなどでデータベース化し、町丁順(訪問ルート順)で並べ替え、F.S.T.実施の各ペアに振り分ける</td> </tr> </tbody> </table> <p>4. 実施 ⇒ フォローアップ ⇒ 定着</p>	手順	方 法	①	F.S.T.の実施エリア、対象業種、従業員規模を想定する	②	「事業所ターゲットリスト」などの市販リストを購入	③	CIFより、既存先のうち、F.S.T.該当エリアにある事業所を抽出	④	②と③を突き合わせて、重複を除外し、リストを一本化する	⑤	支店の現担当者が④をチェックし「行ってはいけない先、ブラック先、危険先、現在アプローチ中につき触らないで欲しい先」などを削除しリストを確定させる	⑥	数が足りない場合は①の条件を改めて⑤までやり直し。その後、⑤をエクセルなどでデータベース化し、町丁順(訪問ルート順)で並べ替え、F.S.T.実施の各ペアに振り分ける
手順	方 法														
①	F.S.T.の実施エリア、対象業種、従業員規模を想定する														
②	「事業所ターゲットリスト」などの市販リストを購入														
③	CIFより、既存先のうち、F.S.T.該当エリアにある事業所を抽出														
④	②と③を突き合わせて、重複を除外し、リストを一本化する														
⑤	支店の現担当者が④をチェックし「行ってはいけない先、ブラック先、危険先、現在アプローチ中につき触らないで欲しい先」などを削除しリストを確定させる														
⑥	数が足りない場合は①の条件を改めて⑤までやり直し。その後、⑤をエクセルなどでデータベース化し、町丁順(訪問ルート順)で並べ替え、F.S.T.実施の各ペアに振り分ける														
JMIの F.S.T.	<p>3つの特長</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎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 														

⑥ 渉外担当者育成 F.S.T.®

営業担当者を即戦力化する!

コースの目標	(1) 新任・新人渉外担当者へ向けた、外務基本活動の体得レッスン (2) 10ページの「⑧渉外担当者基本研修」などで学習した理論や話法を実地で実践訓練																																																																						
習得項目	(1) (2)ともに ・1日行動量や面談数の目安 ・実際体験から分かる顧客の反応 ・そこから得られるさまざまな成果や気づき																																																																						
実施日数など	対象者数、F.S.T.(同行)時間などによって以下のようなパターンがあります。 ・1人/1日(マンツーマン指導) ・2人/1日(半日ずつマンツーマン指導) ・4~5日/1日(90分くらいずつ同行指導を交代) など																																																																						
訪問方法	モデル店を決め、あらかじめエリアや訪問先をピックアップするなどしてリスト化し、F.S.T.に臨みます。訪問結果は記録簿にその都度書き込んでいきます。																																																																						
プログラム例	<p>【事前に決めておくこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・F.S.T.の目的 ~何をしに訪問するか ・対象ターゲットやエリア、モデル店 ・ツールやノベルティグッズ <p>・訪問の対外向け大義名分 ・切り出し話法や応酬話法 ・突発時対応のルール など</p> <p>【F.S.T.当日】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問前準備 ・F.S.T.実施 ~帰店後、訪問結果の集計 ~事務処理やフォロー <p>【事後にすべきこと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・F.S.T.実施結果の分析 ⇒『報告書』へ ・話法の改善などを目的としたフォロー研修も尚良い <p>※F.S.T.指導の真の目的は教育・訓練ですが、顧客側へそう伝えるわけにはいきませんので、大義としては「取引拡大のお願い」、「季節のキャンペーン」、「ローン情報の提供」、「年金友の会のアンケート」などを設定します。</p>																																																																						
指導後の『報告書』 ※サンプル	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>2020年度 渉外担当者育成 FST 実施報告書</p> <p style="text-align: right; font-size: small;">(株) 日本マネジメント協会</p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>I 実施基本記録</p> <p>目的 新規渉外活動において新規顧客、訪問時マネー、顧客等を獲得し、体得をすることで自社の業績が向上しやすくなるように取り組んでいく。</p> <p>対象 弊社講師による渉外担当者や他社渉外担当者</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">F.S.T.指導</th> <th>日程(平成27年度)</th> <th>実施</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>5月1日(月)</td> <td>日本支店</td> <td></td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>5月2日(火)</td> <td>半日本支店</td> <td></td> </tr> <tr> <td>③</td> <td>5月3日(水)</td> <td>半日本支店</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>担当講師 藤山 智明</p> <p>実施期間 F.S.T.による活動が継続的に実施されるよう取り組んでいく。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">F.S.T.実施報告(個別)</th> <th>実施日</th> <th>実施時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日本支店</td> <td></td> <td>平成27年5月1日(月)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>海外支店・新荘</td> <td>藤山 智明</td> <td>10:00 ~ 11:00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>上 野</td> <td>藤山 智明</td> <td>10:00 ~ 11:00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">F.S.T.実施結果</th> <th>実施日</th> <th>実施時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訪問件数</td> <td>21件</td> <td>15件</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>うち新規顧客</td> <td>15件</td> <td>100%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>新規顧客</td> <td>4件</td> <td>27%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>商品及びサービス件数</td> <td>15件</td> <td>4件</td> <td>27%</td> </tr> </tbody> </table> <p>●F.S.T.実施結果</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>実施内容</th> <th>結果</th> <th>原因</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 新規顧客の獲得、見込み客の獲得</td> <td>獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 新規顧客の獲得、見込み客の獲得</td> <td>獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 新規顧客の獲得、見込み客の獲得</td> <td>獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4 新規顧客の獲得、見込み客の獲得</td> <td>獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5 新規顧客の獲得、見込み客の獲得</td> <td>獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>●F.S.T.実施結果</p> <p>・F.S.T.実施結果、日本支店1日15件、海外支店1日10件、新規顧客100%、商品及びサービス4件、新規顧客27%、商品及びサービス27%。</p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>II FST実施報告(全体)</p> <p>①総評</p> <p>■渉外活動全般について</p> <p>・特にキャリアの強い渉外担当者には、新規白地(新規) (新規見込み) を獲得化するよう「強い」を指導いたしましたので、引続き支店におかれましてはご指導願います。</p> <p>・販売の観点、情報が入手しやすいような簡単なアンケートが受けたいと思われたいです。</p> <p>・若手渉外担当者には「継続力」と相手の反応をしっかり要約して「聞く力」が強いと思われたいです。今後はコミュニケーション力を伸ばすために、単に事務的の確保手続きをこなすだけでなく、</p> </div>	F.S.T.指導		日程(平成27年度)	実施	①	5月1日(月)	日本支店		②	5月2日(火)	半日本支店		③	5月3日(水)	半日本支店		F.S.T.実施報告(個別)		実施日	実施時間	日本支店		平成27年5月1日(月)		海外支店・新荘	藤山 智明	10:00 ~ 11:00		上 野	藤山 智明	10:00 ~ 11:00		F.S.T.実施結果		実施日	実施時間	訪問件数	21件	15件	75%	うち新規顧客	15件	100%		新規顧客	4件	27%		商品及びサービス件数	15件	4件	27%	実施内容	結果	原因	1 新規顧客の獲得、見込み客の獲得	獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。		2 新規顧客の獲得、見込み客の獲得	獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。		3 新規顧客の獲得、見込み客の獲得	獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。		4 新規顧客の獲得、見込み客の獲得	獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。		5 新規顧客の獲得、見込み客の獲得	獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。	
F.S.T.指導		日程(平成27年度)	実施																																																																				
①	5月1日(月)	日本支店																																																																					
②	5月2日(火)	半日本支店																																																																					
③	5月3日(水)	半日本支店																																																																					
F.S.T.実施報告(個別)		実施日	実施時間																																																																				
日本支店		平成27年5月1日(月)																																																																					
海外支店・新荘	藤山 智明	10:00 ~ 11:00																																																																					
上 野	藤山 智明	10:00 ~ 11:00																																																																					
F.S.T.実施結果		実施日	実施時間																																																																				
訪問件数	21件	15件	75%																																																																				
うち新規顧客	15件	100%																																																																					
新規顧客	4件	27%																																																																					
商品及びサービス件数	15件	4件	27%																																																																				
実施内容	結果	原因																																																																					
1 新規顧客の獲得、見込み客の獲得	獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。																																																																						
2 新規顧客の獲得、見込み客の獲得	獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。																																																																						
3 新規顧客の獲得、見込み客の獲得	獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。																																																																						
4 新規顧客の獲得、見込み客の獲得	獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。																																																																						
5 新規顧客の獲得、見込み客の獲得	獲得した新規顧客は新規顧客の増加に寄与する。																																																																						

⑦ 渉外マネジメント研修

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	
	<p>1. これからの渉外役席者の役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>2. 目標の管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理のサイクル ~PDCA ・目標を日常管理する基本的方法 <ul style="list-style-type: none"> 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? <ul style="list-style-type: none"> ①目標未達濃厚のとき 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>3. 目標と実績の差異分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>4. 改善計画を立てる2つのやり方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ~ブレインストーミング形式 <p>5. 部下の行動を変える</p> <ul style="list-style-type: none"> ・渉外担当者へのOJT ・部下に応じたOJTの必要性 ・日常的なOJTの場へ ~会議とミーティング ・ホウレンソウ時の指導要点 <p>6. 事例部下への指導実習</p> <ul style="list-style-type: none"> ※事例部下に対する具体的指導を考え、ロールプレイング実習をする

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	
	<p>1. 環境変化への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>2. 令和時代の渉外活動、担当者の役割とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>3. 渉外活動の基本動作の総ざらい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>4. 渉外活動の実績 ~数字を伸ばすには</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「アプローチ数×ヒット率×成約時単価」 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>5. 顧客のライフプランに基づく提案セールス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・競合を出し抜く提案の 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の FP 相談なども担当。

その後大手教育研修会社に入社。営業職で入社するもセミナー講師の経験を買われ唯一支社で社員として研修講師に抜擢され、多くの企業の研修に登壇。

2018 年に独立。2019 年度より当社に講師登録し、新任や若手涉外担当者の主担講師として大ブレイク。



【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 を担う若手涉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。

金融実務の機微を知る **乾 晴 彦** (いぬいはるひこ。昭和 31 年生)

東京経済大学卒業後、メガバンク (旧三井銀行) や損害保険会社に昭和 55 年から 23 年間勤務し、支店で個人・法人営業、人事課、業務推進部次長、不動産部長、支店長 3 か所、コンサルティング業務 (富裕層顧客向けプライベートバンキング部) 部長などを歴任し、主に、個人・法人向けのコンサルティング業務を担当する。

その後、三菱UFJモルガン・スタンレー証券の人材開発部部長として、FP・生命保険・管理者向けの教育責任者として、証券会社の他に三菱UFJフィナンシャルグループ内の金融機関の講師を務める。平成 17 年にFPとして独立する。

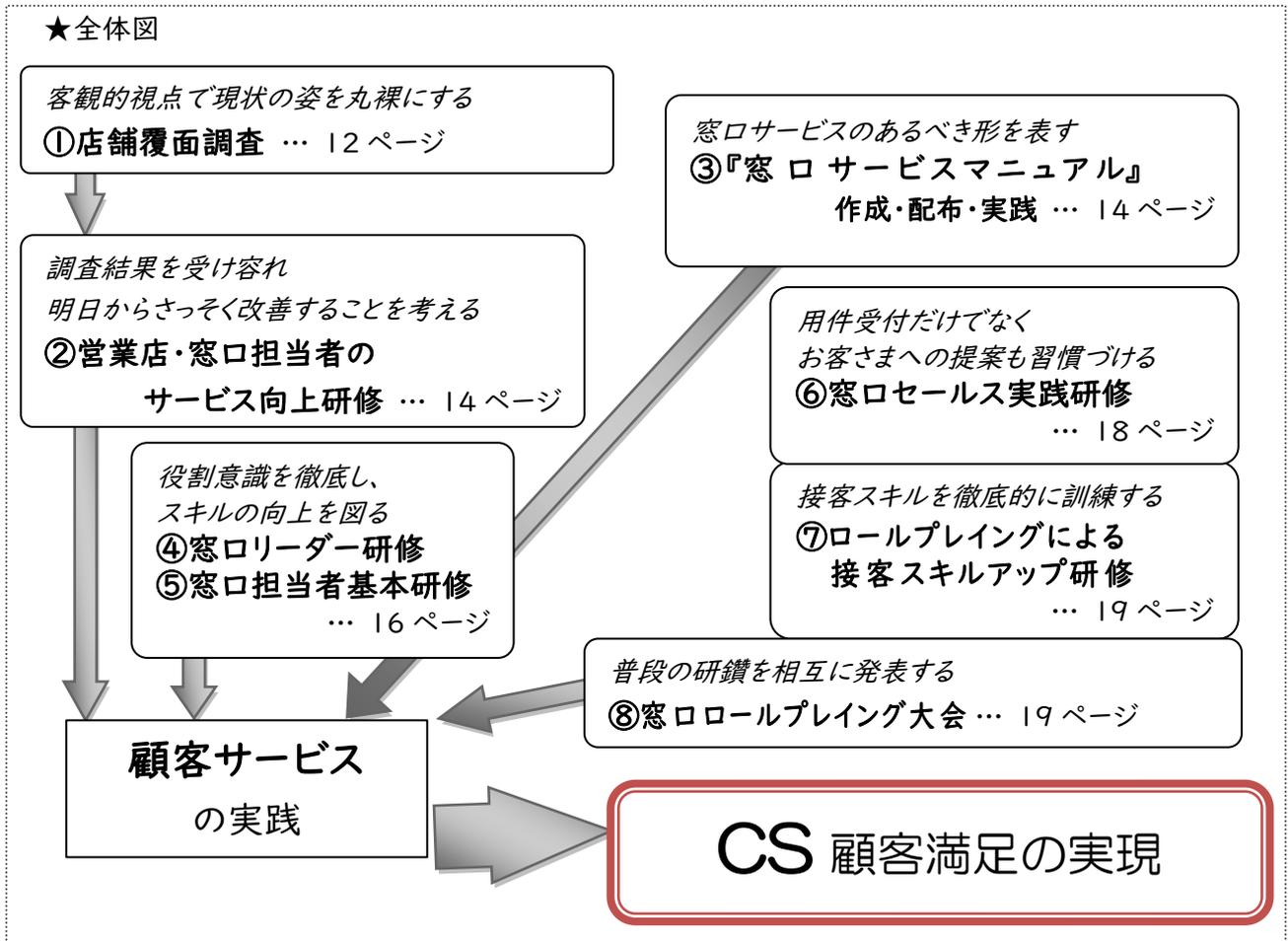


【保有資格】FP1 級、CFP、証券外務員、日商簿記 1 級、住宅ローンアドバイザー、生命保険募集人資格、損害保険募集人資格 (特級)、DCアドバイザー など金融業務関連の資格を多数

【指導実績と専門分野】 全国の銀行、信託銀行、信金、信組、JA、保険・証券、不動産会社などで、「提案力アップ (相続、各種ローン、年金、保険・共済…)」「ライフプランや資産運用」「不動産、相続、贈与」「事業承継」「マネジメント、リーダーシップ、コミュニケーション」「FST」などで活動中。

特集2

営業店の窓口で真のファンを作る



①店 舗 覆 面 調 査

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
(快適な接遇マナー)

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)

調査実績 1,000 店舗！

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カ月以内で報告書を提出します。(調査店舗数で異なります)

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、その際の担当者の対応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

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りか。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

店舗名	調査員	調査日時	調査内容	評価点	備考
店舗A	調査員A	2023/10/01	店舗外周の整理・整頓	1.80	
店舗B	調査員B	2023/10/02	店舗外周の清掃	1.80	
店舗C	調査員C	2023/10/03	店舗外周の看板	1.80	
店舗D	調査員D	2023/10/04	店舗外周の照明	1.80	
店舗E	調査員E	2023/10/05	店舗外周の音	1.80	
店舗F	調査員F	2023/10/06	店舗外周の香り	1.80	
店舗G	調査員G	2023/10/07	店舗外周の温度	1.80	
店舗H	調査員H	2023/10/08	店舗外周の湿度	1.80	
店舗I	調査員I	2023/10/09	店舗外周の風	1.80	
店舗J	調査員J	2023/10/10	店舗外周の雨	1.80	
店舗K	調査員K	2023/10/11	店舗外周の雪	1.80	
店舗L	調査員L	2023/10/12	店舗外周の土	1.80	
店舗M	調査員M	2023/10/13	店舗外周のゴミ	1.80	
店舗N	調査員N	2023/10/14	店舗外周の排水	1.80	
店舗O	調査員O	2023/10/15	店舗外周の電気	1.80	
店舗P	調査員P	2023/10/16	店舗外周のガス	1.80	
店舗Q	調査員Q	2023/10/17	店舗外周の水道	1.80	
店舗R	調査員R	2023/10/18	店舗外周の消防	1.80	
店舗S	調査員S	2023/10/19	店舗外周の防犯	1.80	
店舗T	調査員T	2023/10/20	店舗外周の安全	1.80	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 金融機関の窓口としての接客サービスの方向 <ul style="list-style-type: none"> ・オリエンテーション、計画説明、いま研修で「目指すところ」 ・現代の金融機関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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ol style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ・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
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「店舗サービス向上計画」の振り返り <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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	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	<p>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。</p> <p>◎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。</p>
内容例	「店舗内外美観のすすめ」「あいさつ、身だしなみ、笑顔…の第一印象」「感謝して、よろこんで用件を受け付ける」「仕事の処理は正確・迅速・丁寧に」「現金その場限り、復唱確認と面前札勘定」「プラスワンの一言をサービスする」「積極的に情報を提供し、収集する」などについて写真や図解入りで分かりやすく解説するものです。



天衣無縫のサウスポー **竹内 朋恵** (たけうちともえ。昭和 40 年生)

橘大学卒。テレビ業界の業務請負会社を起業する。2006 年にキャリアコンサルタントの資格を取得して講師活動を始め、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。

2008 年に日本マネジメント協会に講師登録し企業研修へ歩み出る。資質が開花し人気者に。2018 年に入社し指導部へ所属。現在、課長のチーフトレーナー。



【資格、履修歴など】 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1級 家族相談士 日本交流分析協会インストラクター CLインストラクター 金融窓口実務勉強会(10時間コース)履修

【専門分野】 接客応対 創造性開発 CL 問題解決 コーチング 交流分析 NLP 人間力 セルフマネジメント コミュニケーション CS クレーム対応 アサーション ビジネスマナー キャリアデザイン カウンセリング 面接・採用 覆面調査など

【主な実績】 主に西日本の金融機関や地区協会にて「窓口担当者」「CS向上」「新人」「接客サービス向上」「秘書技能検定対策」「仕事の基本」「CS」「若手職員」「クレーム対応」などの研修に加え「窓口 RP 大会指導」「マニュアル策定」「店舗覆面調査」など幅広く実施。ほか企業や官公庁・団体でも「クレーム対応」「キャリアデザインとセルフマネジメント」「覆面調査とCS研修」「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」「研修指導者研修」など実績多数

【おすすめ】 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。最近では他講師とのコラボレーションや、新テーマへの積極的な取り組みなどでさらにフィールドを広げている。当社のチーフトレーナー。

ユーティリティ・プレイヤー **砂野 麻貴子** (すなのまきこ)

同志社女子大学学芸学部卒業後、ホールセラー系旅行会社に入社、座席管理、営業補佐、添乗員として長年に渡り勤務。業務に携わる傍ら、航空会社ホールセラーとして「お客さまが満足するサービス」を提供する。退社後は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め、主に中小企業対象に海外出張者・海外駐在員の労務管理セミナーの講師として、また、海外進出中の中小企業をバックアップ。

現在は(株)日本マネジメント協会の総務部経理課社員。かつ企画営業アシスタントであり、指導部インストラクターでもある。研修では、企画段階から現場に至るまで一貫してサポートに回ったり、部分的にメインを張ったり、極めて高い利便性を発揮している。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
<p>1. 窓口リーダーの責任と役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>2. グイグイ引っ張っていくリーダーシップ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>3. 窓口担当者へ見本を示す ～指導要領作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>4. 窓口の目標とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>5. 目標管理とは ～行動計画の進捗管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>6. 動機づけ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
<p>◎ オリエンテーション</p> <p>～研修のねらい、自己紹介 など</p> <p>1. これからの金融機関を取り巻く環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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などを知る <p>2. 窓口で必要な基本のルール・法律知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>3. 窓口における基本接客対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口における必須マナーの体得 	<p>4. 窓口対応の基本動作</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入金の基本 ・出金の基本 <p>5. 窓口での情報収集について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>6. 自機関で扱う商品知識と窓口セールス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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(モデル商品:キャンペーン定期など) <p>◎ まとめ ～決意表明</p>

水都大阪から全国へ **井上昌美** (いのうえよしみ。昭和39年生)

1983年に豊中信用金庫(現北おおさか信用金庫)へ入庫。人事部に所属し、新入職員研修の講師や企画に携わった。一時退職中にボイストレーニング法などを本格的に学び95年ごろからMC・ブライダル司会者としても活動した。98年に金庫へ復職し、人事部にて人事教育担当者として研修講師、ロールプレイング大会のMC、若手職員カウンセリングなど多岐にわたる領域で活躍。



2014年に研修講師として独立、2015年から当社専属の主任講師。

2016年より(株)農林中金アカデミーの登録講師

【専門分野】 新入職員、フォロー、新任得意先、窓口担当者、テラー、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、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、メンタルヘルス、コンプライアンス、リスク管理、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)など

【主な指導実績】

- ・主に地域金融機関の営業店窓口を対象に上記テーマで広く実施(地区協会、信用組合、労働金庫、信用金庫、JAバンクグループなど)
- ・大阪ガスグループ、日本赤十字社、京都市、大津市、厚労省など官民間問わず多数

【おすすめ】 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、窓口接客応対などの指導はお手の物。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主任講師。

情熱と考動のフロント講師 **下村哲夫** (しもむらてつお。昭和39年生)

大阪経済法科大卒。広告代理店にてマーケティングなどに携わる。後に食品会社に転籍し独自の「競争しない売り方」で社に貢献。ホテル業界では心理学を学び、フロント支配人として活躍。併せてグループ企業に対する各種研修担当などで腕を磨いた。退職後は全国に「価値創造」「利益をあげる人材教育」「顧客獲得の接客術」をテーマにした講演活動を行う。2019年に日本マネジメント協会へ登録。



【資格・履修歴など】 行動心理学 コミュニケーションビジネス心理学 メンタルトレーナー

【専門分野】 接客、コミュニケーション、クレーム対応、価値創造、コーチング、マーケティング、ビジネスマナー、キャリアアドバイス、業務効率化、消費者行動経済、コピーライティング、リーダーシップ、チームワーク、働き方など

【主な実績】 和歌山県商工会連合会、和歌山県経営者協会、和歌山市商工会議所、新宮市商工会議所などにて「第一線監督者研修会」「商工会女性部資質セミナー」「CS向上研修」「コミュニケーションを上げて愛されるお店を目指す接客セミナー」「接客サービス・マナー向上」「ブランドストーリーがお店を変える」「5年先も生き残る顧客創造のおもてなし」など。某ホテルにて、コンサルティング研修「考動力」「ビジネスマナー」「クレーム対応」「リーダーシップ」「問題解決」「コミュニケーション」「ビジネスマナー」など

JA バンクグループ限定

「令和時代のライフプランサポート研修」(渉外 / 窓口) は、別冊に詳しく記載

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
<p>I 窓口担当者の責任と役割</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>II 窓口セールスの習慣づけ</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ・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. 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 <p>III 窓口担当者の指導</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>IV チームでのセールスへの取組</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>◎ 次回までの課題について</p> <p>↓ 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) ↓</p> <p>I 期間中課題の振り返り</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 計画対実績の振り返り <ul style="list-style-type: none"> ・相互発表、質疑、コメント 2. 成功事例の共有 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>II 窓口チームでの取り組みを徹底する</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ・話し合い「まず必要なスキルや知識」 <p>III ロールプレイング実習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>IV ツールの作成実習</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. なぜ手作りツールが有効か <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・デモブック、チラシ、POP など <p>V モデル商品のセールス推進計画策定</p> <p>※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。</p>	
※フォロー研修は 2 回目、3 回目…と定期的に戻ると、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

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、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	<ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>I 窓口担当者のサービスについて</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>II ケースに応じたロールプレイング実習</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>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</p>	

⑧ 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。
進行案	参加8組までの場合、半日以内が妥当です。 <ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・ホテルやホールなどで盛大に行い、司会者(MC)もプロにお願いします ・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 ・大会の様子はビデオ撮影し、記録として残します
準備など	<ul style="list-style-type: none"> ・会場 舞台・客席付きのホール、緞帳、照明・音声設備、控え室 ・人員 MC(司会者)、舞台監督と設営担当(照明、音声、撮影、メイク、衣装ほか)、審査員、役者(※場合による)、ほか会場スタッフ ・道具 大道具(吊・立看板、カウンター、記帳台など)、小道具(カルトン・伝票・リーフラックなど)、マイク多数 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

特集3 取引先事業所の問題を解決する

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	
<p>1. 金融機関を取り巻く環境変化と融資開拓</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」 	
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> 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事業性評価での確かな経営力判断 ・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…> 	
<p>3. 事例研究 ~ロールプレイング実習</p> <p>※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</p>	
<p>1. 期間中課題の振り返り ~各人の課題結果発表</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	
<p>2. 事業性評価のポイントとコツ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	
<p>3. 初回訪問時の標準話法を作成する ~ロールプレイング実習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	
<p>1. 期間中課題の振り返り ~各人の課題結果発表</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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) ・こういう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 <ul style="list-style-type: none"> 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 	
<p>3. まとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	

杉本 光生 (すぎもとみつお。昭和 30 年生)

陽の当たる灘で現場を知り尽くした男
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 木 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

<p>1. 中小・零細企業の現状と地域金融機関</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」 <p>2. 事業承継の必須知識～「相続対策、贈与、自社株」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>3. 事業承継の支援～担当者のアドバイス実務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業承継税制、経営承継円滑化法などを活用した確かなアドバイスを ・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 <p>4. 事業承継計画書の策定と提案</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事例にならない事業承継計画書を作成 ・ロールプレイングによる提案実習 <p>◎ 総合まとめ～悩みごとに応えること</p>
---	---

③【事例研究】業種別審査財務分析研修

<p>コースの目標</p>	<p>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。</p>
<p>プログラム案</p>	<p>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</p>
<p>1. 主要業種の業界知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>2. 融資判断のコツ～審査(目利き)能力向上実習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>3. 事業計画への理解を深める</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画策定の手順と妥当性検証 ・リスケジュール申請出への対応 ・モニタリングについて <p>4. 事例事業所の事業計画策定実習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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などで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らくらく合格講座」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

④ 事 業 所 開 拓 実 践 F.S.T.® (L-F.S.T.)

コースの目標 ねらい	事業所の新規取引先開拓について、教室内のみの講座に留まらず実際に客先へアプローチします。訪問目的は「市場動向調査と情報提供」「マッチングサービスの紹介」などで口火を切ります。F.S.T.以降に継続して訪問を重ねることで取引が始まります。							
実施要領	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者 融資専任担当者、渉外担当者など ・人 数 12名(6ペア)程度まで ・訪問先 モデル店内管轄の新規もしくは深耕先。業種などを打ち合わせ1ペアあたり20~40先程度をあらかじめリスト化しておく。 <p><訪問時の持参品・商材や準備物></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本目的に沿った特製チラシ(訪問のきっかけ用) ・営業カバン、営業材料、粗品など ・集計表F.S.T.活動の成果・結果を集約するための表(一式を当社用意) ・ペア割/諸注意表 ・マーカー、携帯電話、携帯灰皿など 							
進め方 プログラム例	<p>1. 事前に 20 ページの「①事業性評価によるコンサルティング型融資推進研修」、22 ページの「③業種別審査財務分析研修」などを受講しておきます。特にF.S.T.実施の直前には「訪問時標準話法(シナリオ)」を作ってロールプレイングによりリハーサルをする機会を設けます。</p> <p>2. F.S.T.当日</p> <table border="1" data-bbox="454 1205 1404 1765"> <thead> <tr> <th data-bbox="454 1205 933 1243">初 日/3日目</th> <th data-bbox="933 1205 1404 1243">2日目/4日目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="454 1243 933 1429"> 1. 行動目標の確認 2. 作戦会議(標準話法など整理) 3. 開拓活動準備 (商材、リスト、アポ入れなど) 4. 実践活動スタート ↓ </td> <td data-bbox="933 1243 1404 1429"> 1. 作戦確認、準備 2. 実践活動スタート ↓ ↓ ↓ </td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 1429 933 1765"> ↓ ↓ この間、 ↓ 各ペアに講師同行 ↓ ↓ 5. 帰店後、結果報告 6. 事務処理 7. 作戦会議(話法などの修正) </td> <td data-bbox="933 1429 1404 1765"> ↓ この間、 ↓ 各ペアに講師動向 ↓ 3. 帰店後、結果報告 4. 事務処理 5. F.S.T.総括 ・成果発表と相互評価 ・結果報告と問題点討議 ・講師より対策コメント、まとめ </td> </tr> </tbody> </table> <p>3. フォローアップと定着化</p>		初 日/3日目	2日目/4日目	1. 行動目標の確認 2. 作戦会議(標準話法など整理) 3. 開拓活動準備 (商材、リスト、アポ入れなど) 4. 実践活動スタート ↓	1. 作戦確認、準備 2. 実践活動スタート ↓ ↓ ↓	↓ ↓ この間、 ↓ 各ペアに講師同行 ↓ ↓ 5. 帰店後、結果報告 6. 事務処理 7. 作戦会議(話法などの修正)	↓ この間、 ↓ 各ペアに講師動向 ↓ 3. 帰店後、結果報告 4. 事務処理 5. F.S.T.総括 ・成果発表と相互評価 ・結果報告と問題点討議 ・講師より対策コメント、まとめ
初 日/3日目	2日目/4日目							
1. 行動目標の確認 2. 作戦会議(標準話法など整理) 3. 開拓活動準備 (商材、リスト、アポ入れなど) 4. 実践活動スタート ↓	1. 作戦確認、準備 2. 実践活動スタート ↓ ↓ ↓							
↓ ↓ この間、 ↓ 各ペアに講師同行 ↓ ↓ 5. 帰店後、結果報告 6. 事務処理 7. 作戦会議(話法などの修正)	↓ この間、 ↓ 各ペアに講師動向 ↓ 3. 帰店後、結果報告 4. 事務処理 5. F.S.T.総括 ・成果発表と相互評価 ・結果報告と問題点討議 ・講師より対策コメント、まとめ							

※F.S.T.指導の実施方法は、いくつもの方法がありますので、まずはご相談ください

⑤会員企業・顧客向けの各種セミナー

セミナー名	概要	時間
◇時事テーマ 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。 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。	60分から 1日まで
◇時事テーマ 女性活躍推進セミナー		
1) フレッシュマンセミナー	ビジネスマナーや仕事の基本などを教える、いわゆる新入社員研修。既存社員対象でも可能	1~3日
2) 雇用関係助成金セミナー	主に経営者向け。成長分野などまだまだ知られていない助成金の有効活用を案内	半日 程度
3) 3Sと業務効率化セミナー	経営者や幹部が対象。この時代に対応した具体的なコスト削減策の研究	半日 程度
4) 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。	半日 程度
5) 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。個別相談会併催でさらに効果的	半日 程度
6) 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	半日 程度
7) 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。	90分 程度

※これらお客さま向けのサービスセミナーを実現するには、準備や企画が必要です。ノウハウについてもご相談ください。

※セミナーの講師は、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。

特集4 男女共同参画・働き方改革への対応

① パワハラ撲滅研修 **HOT!**

コースの目標	職場のパワーハラスメント対策は国策です。この解決は、使用者・上司側と被用者・部下側のパワハラへの意識や認識に存在するギャップを認識することから始まります。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	<p>1. 現代社会はこう動いている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>2. パワーハラスメントの理解</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>3. 被用者・部下側の認識を知る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>4. 管理・監督者に求められているもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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されるなど卑劣なものです。加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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	<p>1. セクハラとは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・何が行為を助長させたか ～成立の要件 ・加害者の主張 ～何が合意のサインか ・ことごとく原因をつぶしていく <p>2. セクハラ撲滅について ～典型例を考える</p> <p>※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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発生のメカニズム <p>3. セクハラ撲滅のために職場ですべきこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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管理者のための男女共同参画研修

<p><時代はいま></p> <p>左ページのように、男女共同参画社会の実現へ向けた取組は国策です。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。</p> <p>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。</p>	
<p><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)</p> <p>男女が、社会の対などな構成員として、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、もって男女が均などに政治的、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</p>	
<p><研修実施要領></p> <p>・対象 すべての管理者</p> <p>・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</p> <p>・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</p>	
進め方	<p>・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。</p> <p>・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。</p>
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
<p>1. 男女共同参画社会とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>2. 男女共同参画社会の実現へ向けた主要政策① ～女性の活躍推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>3. 男女共同参画社会の実現へ向けた主要政策② ～ポジティブアクション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ～機会均などとは ～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 <p>4. 男女共同参画社会の実現へ向けた主要政策③ ～ワークライフバランス(WLB)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>5. 自機関での「男女共同参画」実現へ向けて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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な行動を考える ～部下へ指導する ・「男女共同参画へ向けた計画」を策定する 	

④管理者のための働き方改革研修

<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というイメージで、そのため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と言えます。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。

<働き方改革とは> (厚労省 Web サイトより)

安倍首相の「一億総活躍社会」の掛け声とともに 2016 年からスタートしています。「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です。

つまり実施主体者としては、社会全体や使用者側の方によりウエイトが置かれています。

<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
- ・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 ～パワハラの無い職場

- ・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. 職場におけるパワハラ対策計画策定

- ・自らの職場でのパワハラの実態を受け容れる
- ・どのように無くすのか具体的行動を考える ～「パワハラ撲滅計画」の策定
- ・新しい部下への指導方法を考える ～いままでのやり方を捨てる

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”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
	<p>1. これからの金融機関の管理者像</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>2. マネジメントの基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>3. マネジメントのスキル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>4. コミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>5. メンタル面での自己管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>6. 女性管理者としての将来</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
	<ul style="list-style-type: none"> ・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	・支店長へ提言してみよう ・事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
・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	3. ストレス管理とメンタルケア（実習）
・金融業務一日の流れ（おさらい）	・メンタルヘルスケアとは
・女性視点で考えるよりよい業務運営	・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	3. 渉外担当者の行動
・消費行動の多様化と金融機関の対応	・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」
・従来の“バンク像”とこれからの営業形態	・量を質でカバーするには
・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	4. 渉外担当者のスキル（技術）
・即物的なものから情緒的なものへ	・お客さまとのコミュニケーション
・女性渉外という強み ～男性との違い	・男女の話題の違いについて ～価値観
・事例にみる女性渉外の効果	・コミュニケーション上手とは
・女性渉外の弱みは何か ～各種客観資料から研究	・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
II 金融業務・職務に女性の視点を持ち込む	<ul style="list-style-type: none"> 1. 金融業務一日の流れ（おさらい） 2. 女性視点で考えるよりよい業務運営 	<ul style="list-style-type: none"> III ストレス管理とメンタルケア（実習） 1. メンタルヘルスケアとは 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



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ワー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、接客対応、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

ハイレベルな研修講師 **江良恭子** (えらきょうこ。昭和 32 年生)

青山学院大学卒業。三菱商事(株)に入社し役員秘書として勤務した後、ECC 国際外語学院専門学校や大学などにて「秘書検定、英語検定、面接指導」などの講師を担った。2011年より当社に講師登録。秘書検定1級レベルは、ビジネスマナー、TA・コーチングなどコミュニケーション分野、セルフマネジメント分野、CS、コンプライアンス、メンタルヘルスなどをもカバーしており、いずれも高水準でエクセレント。



【保有資格】 秘書検定1級、英語検定準1級、JST トレーナー、ビジネスコーチ、メンタルヘルス I など

【専門分野】 新入社員、秘書コース、ビジネスマナー、ビジネスモラル、コミュニケーション、ファシリテーション、コーチング、目標管理、タイムマネジメント、文章力向上、発想企画力、クレーム対応、面接指導、再就職支援、採用面接官、メンタルヘルス、コンプライアンス など

【主な実績】 官公庁、一般企業(金融含む各業界)で上記テーマなど実績多数

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(コミュニケーショントレーニングネットワーク®講師)

【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。

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ではニーズが多い「メンタルヘルス研修」「ハラスメント研修」で記念は極めて多忙

「引き出し」と「笑い」と「気づき」のソムリエ **野田 雅士** (のだまさし。昭 35 年生)

関西学院大学文学部卒業後、精神病院でロールシャッハテストを中心とした心理テスター兼カウンセラーとして従事。その後、ITスキルを活かし商社にて 20 年、開発などチームを組んでネットワーク構築などを行った。その時のスキルをコミュニケーション研修、リーダーシップ研修、組織活性研修やチームビルディング研修に活かされている。2008 年に株式会社メンタル・コアを起業し心理職に復帰。多くの会社で従業員向けカウンセリング、コーチング、研修講師としてポジティブ心理学を実践に落とし込む。



【保有資格】産業カウンセラー、中災防心理相談員、心理学会 認定心理士 など

【専門分野】研修講師もさることながら、何より系統立てた心理学の専門家で、メンタルヘルス、ストレス管理、アンガーマネジメント、モチベーション管理などが得意である。近年はストレスチェック対応に追われる組織への指導も多い。2018 年の当社新規登録

I 階層別基本研修

① 管理者基本研修

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	III 管理者の4大職務
1. 研修計画説明、自己紹介など	1. 業務遂行(目標達成)～その意味と進め方
2. 管理者の役割確認	2. 業務改善～その意味と進め方
II マネジメントとは	3. 部下育成指導～その意味と進め方
1. マネジメントとは、マネジャーとは	4. 職場活性化～その意味と進め方
2. 管理の5機能	IV 管理者に求められるコミュニケーション
「組織化、計画、指令、統制、調整」	1. コミュニケーションスキルの重要性
3. 日常のマネジメント行動の自己チェック	2. ロールプレイング実習「部下との面談」
4. 討議「マネジャーたちのさまざまな言動」	3. まとめ

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	3. グループ討議
1. 研修計画説明、自己紹介など	4. 理想の職場像を描く
2. 支店長の役割確認	IV 支店長の管理すべきもの(③部下)
II 支店長の管理すべきもの(①業績)	(育成・指導のコミュニケーション)
1. 管理(マネジメント)とは	1. 部下育成指導が必要な理由
2. 業績を管理するとは	2. “教える”とはどういうことか
3. 業績日常管理のための手法・ツール	3. 事例部下への指導ロールプレイング実習
・戦略を立案し、行動計画をつくり、実践し、改善すること(PDCAサイクル)	・シナリオ作成
・事例演習「商品Aの推進計画立案」	・“教える”ロールプレイング実習
III 支店長の管理すべきもの(②職場)	4. 計画的な部下育成指導のすすめ
1. 「風通しのよい職場」とは	V 支店長の管理すべきもの(④その他)
・最大の職場環境形成要因とは	1. 労務管理
2. 職場診断(自己チェック)	2. 情報管理
	3. リスク管理…ほかの解説

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 システム関連委従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

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	IV 職場活性化を進める
II 現状の営業店の管理体制を改善する	2. 次長の役割とは【討議～共有～定義づけ】	1. 活性化された職場とは
III コミュニケーションは組織の血液	1. 「次長ゲーム」～現状体制の問題発見	2. 職場を構成する要素について
◎ 中間課題「現体制の問題解決計画策定と実行」	2. 「管理の5機能」で問題解決を図る	3. 職場活性化計画の作成 ～グループ内発表
1. コミュニケーションのポイント	3. 良好なコミュニケーションへ向けて	V 総まとめ ～次長として
2. 討議「良い/悪いコミュニケーション」		1. 支店長とは違う立場で管理を遂行する
3. 良好なコミュニケーションへ向けて		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 ～OJT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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	III 題材部下へのOJT実践計画立案
II 部下指導の具体的スキル	2. 事例研究「スランプの3人の部下」～解説	1. 指導対象者(題材人物)の選定
1. 部下のキャリア別指導法(課題研究)		2. 指導テーマと目標の設定
2. ゲーム「赤い糸」～振り返り		3. 指導項目と細目の整理
3. できる→教えるへの昇華		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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	III コミュニケーション
II リーダーシップの発揮	2. チームに必要なリーダーシップ	1. コミュニケーションとは ～組織の血液
1. リーダーシップを発揮するとき	3. 実習「チームワーク」～振り返り	2. 良好なコミュニケーションとは
2. 自己診断 ～自分に足りない部分は		3. コミュニケーション実習
3. 実習「リーダーシップの発揮」		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

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。拠点長としての実績を買われ全国の営業社員の人材育成を担当しFP視点からのセールスを広める。任期中は通算2,000人の女性営業社員を採用し、多くの人材を世界基準MDRTに入賞を果たすまで育成した。平成24年に人材派遣サービス会社に経営管理部長として転籍。新入社員研修の講師に携わりつつ、採用担当として年間700名超の学生と面接し優秀な人材を見極める眼力を養う。その後プロ講師として独立し個人事務所を設立、2015年アチーブ人財育成株式会社に転換し代表取締役へ。当社のエース講師として各地で活躍中。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、新入社員（フォローアップ）研修、内定者向け研修、営業拠点長（新任）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

真面目さとおもしろい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をテーマに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広げ、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。

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	II 私たちの職務	III さらに上を目指す ～目標の自己管理
1. 仕事の基本 ・ゲーム「折り鶴」～振り返り ・ハウレンソウとPDCA	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!」	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
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		

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内容で日数はアレンジ可能です	
I 環境変化への対応	IV 金融機関の仕事の基本	V コミュニケーション
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	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	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
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	◎ 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』（42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 ・ことばづかい、敬語	・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での作法 ・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

庶民の味方、マナーの大家 堀内 あつこ (ほりうちあつこ。昭和 38 年生)

甲南女子大学文学部卒業。テレビのレポーターや各種イベントのMCとして活躍。その後、ビジネス、ソーシャル、冠婚葬祭マナーの分野へ進み、「ナウ・マナーズ教育センター」にてコミュニケーションマナー講師の資格を取得。アシスタントを経て、教育インストラクターとして独立。後にはキャリアコンサルタントの資格も取得し、主に学生の就職対策関連講座の講師も担当。平成19年より(株)日本マネジメント協会の登録講師。



【保有資格】 CDA、日本プロトコール検定準1級、華道壬生流師範

【専門分野とおすすめ】 ロールプレイングを中心とした各業種業界マナー／接遇 ビジネスマナー(身だしなみ、表情、あいさつ、ことばづかい、電話応対、接客応対…) ソーシャルマナー(冠婚葬祭、パーティ、見舞、贈答、会食、社交メール…) コミュニケーション 手紙の書き方講座 など。風貌や話し方など、とても身近に思える存在であり、受講生から共感を得やすい。マナー全般に造詣が深く、知識だけではない「本物のマナー」(感謝と思いやりの心を形で表現したもの)を伝える。

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

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にて、なかばレギュラー講師として長年勤務。この頃に教壇での作法を一通りマスターした。神戸市役所入庁後は各部局区を歴任、中でも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。この頃の経験を基礎にして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。

【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



生涯使える手引書に

販売累計15万部以上！

新人研修テキストに最適

当社マナー講師が執筆

B5判 本体2色・56ページ

定価 一冊 一、〇〇〇円（+消費税）



- ◆掲載内容◆（項目の抜粋）
- あなたのイメージ大切に
（身だしなみ、表情、姿勢と動作など）
 - オフィスコミュニケーションしっかりと
（話し方、あいさつ、電話、携帯など）
 - 訪問・応対はスマートに
（訪問・応対、受付、名刺交換など）
 - さすがと言わせる気働き
（ハウレンソウ、指示の受け方など）
 - 自分を成長させよう！
（会社とは、職場での振る舞いなど）
 - いざというとき役に立つ+α
（社会人の常識、慶弔時マナーなど）

参考資料:理想の上司(過去5年)

男 性	2019年	2018年	2017年	2016年	2015年
1位	内村光良	内村光良	内村光良	松岡修造	池上彰
2位	ムロツヨシ	松岡修造	タモリ	池上彰	松岡修造
3位	博多大吉 設楽統	タモリ	池上彰	明石家さんま	タモリ
4位		池上彰	原 晋	所ジョージ	長谷部誠
5位	所ジョージ 長谷部誠	林 修	所ジョージ	タモリ	イチロー
6位		明石家さんま	イチロー	内村光良	阿部寛
7位	明石家さんま イチロー 大泉洋	所ジョージ	関根勤	イチロー	所ジョージ
8位		イチロー	中居正広	長谷部誠	堤真一
9位		長谷部誠		笑福亭鶴瓶	山中伸弥
10位	タモリ	大泉洋 梶太一 羽生善治	城島茂 林 修	設楽統	H I R O

女 性	2019年	2018年	2017年	2016年	2015年
1位	水ト麻美	水ト麻美	水ト麻美	天海祐希	天海祐希
2位	天海祐希	天海祐希	天海祐希	篠原涼子	仲間由紀恵
3位	吉田沙保里	吉田沙保里	吉田沙保里	澤穂希	真矢ミキ
4位	深田恭子	有働由美子	石田ゆり子	北斗晶	ベッキー
5位	有働由美子	石田ゆり子	有働由美子	有働由美子	滝川クリステル
6位	北川景子	深田恭子	澤穂希	夏目三久	篠原涼子
7位	石田ゆり子	いとうあさこ	ローラ	真矢ミキ	松嶋菜々子
8位	渡辺直美	イモトアヤコ	いとうあさこ	関根麻里	真木よう子
9位	米倉涼子	渡辺直美	真矢ミキ 大江麻里子	吉瀬美智子	米倉涼子
10位	いとうあさこ	夏目三久 黒柳徹子		いとうあさこ 吉永小百合	吉瀬美智子

(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)

Ⅱ コンサルティング、調査、その他の研修

① CS（顧客満足度）調査

目的	いわゆる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

② ES（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から支店独自に構築 ※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	IV クレーム対応（一次処理）のステップ
0. オリエンテーション ～体験談	1. クレーム対応（一次処理）のステップ
1. クレームとその分類	2. ステップごとの対応の仕方
2. クレームの「一次処理」と「恒久対策」	3. 一次処理後の上司への報告（恒久対策へ）
3. クレームの整理分類実習 ～発表	V クレーム主に応じた対応
II CSについて	1. 人の社会的行動スタイルについて
1. 環境変化と価値観の多様化	2. 自分の行動スタイル判定と解説
2. 個人の欲求の高度化 ～CSの必要性	3. クレーム主のスタイルに応じた対応
3. ゲーム「CSの実践」～振り返り	VI 状況設定ロールプレイング
4. CSとは、不満足とは	1. 状況設定してロールプレイング
III クレーム対応のコミュニケーション	2. 発生するクレームへ実際に対応
1. 「聴く」こととその実習	3. いまのクレーム対応ぶりを振り返る
2. メラビアン法則とは	◎ 総合まとめ
3. 聴く態度などのコツとポイント	・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	内容は幾つか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 1. 組織や金融機関とコンプライアンス 2. 自機関のコンプライアンス方針を知る	III コンプライアンスのチェックリスト作成 1. チェックリストの意義 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 ※ リスクの棚卸し実習 1. リスク管理の定義 ・リスク自体の排除、トラブル未然防止など 2. コンプライアンス違反の事例研究 ・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 ・物理的ハード面 ・組織体制構築 ・人的管理 ・この3つの常時改善	IV リスクマネージャー（管理責任者）は誰か 1. 本部（各部署）単位で行う 2. 支店・チーム単位で行う 3. 個人が行うリスクマネジメント ～各事例紹介と研究 V 私のコンプライアンス実践（リスク管理）計画策定 ～即日、職場で活用できるように

【書籍・冊子】

窓口対応基本ブック（附録：札勘ハンドブック）



3. 美しいシルエット

立つ

- ・あごを引き、背筋を伸ばす
- ・肩の力を抜いて、両手を真下におろす
女性：おろした両手を前に回して組む（お顔より右下の位置）
男性：ズボンの縫い目部分に沿って中指をおろす感じ
- ・視線はまっすぐ前に
- ・ひざを伸ばし、ひざ頭の内側同士をつける
- ・かかとを寄せ、つま先を少し開く

4. モノの取扱い
①カルトン

◎札勘の方法【右利き用】

■タテ読み

NO	回 折	お札をよく左手の中指
1		お札をよく左手の中指

ろえて両手で持つ、お客さまの物をお預かりするときに大切に扱うという意味を込めた返却時には、お客さまがお取りになるまで手を添えておく。にお客さまのモノはカルトンを使用し、こちら側のモノには使用しない。

ンを使用するモノ | 印章、通帳、現金、預いた名刺 など

ンを使用しないモノ | 番号札、パンフレット、お渡しする名刺 など

トンは両手で下から持つ。指をデスクから浮かせるはかるくカルトンのふちにかかる

トンを動かす時は少し持ち上げる（滑らない）

トンに乗せるモノの向きに注意する

後はきちんと揃えて所定場所に置いておく

※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！

2020-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)	15 ページ
あ			
	秋 松郎	(あきまつろう)	23 ページ
	諫山 敏明	(いさやまとしあき)	39
	石川 洋	(いしかわひろし)	3
	伊藤 直子	(いとうなおこ)	7
new	乾 晴彦	(いぬいはるひこ)	11
	井上 昌美	(いのうえよしみ)	17
	岩本 麻希	(いわもとまき)	33
	江良 恭子	(えらきょうこ)	33
new	大内 利之	(おおうちとしゆき)	37
new	大木 孝仁	(おおきたかひと)	39
	小川 和広	(おがわかずひろ)	37
か			
new	片野 泰敬	(かたのやすひろ)	11 ページ
new	片山 貴史	(かたやまたかふみ)	41
	川原 拓馬	(かわはらたくま)	21
	韓 仙愚	(かんせんぐ)	5
	久保 朋子	(くぼともこ)	5
	小峰 俊雄	(こみねとしお)	3・23
さ			
new	嶋田 恭博	(しまだやすひろ)	37 ページ
	清水みゆき	(しみずみゆき)	33
new	下村 哲夫	(しもむらてつお)	17
	杉本 光生	(すぎもとみつお)	21
	砂野麻貴子	(すなのまきこ)	15
た・な・は・ま・や・ら・わ			
	田中 義和	(たなかよしかず)	3ページ
	徳山 和宏	(とくやまかずひろ)	35
	沼田 博子	(ぬまたひろこ)	35
	野田 雅士	(のだまさし)	35
	堀内あつこ	(ほりうちあつこ)	41
	山田 真司	(やまだしんじ)	41

※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

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

※相談・見積ももちろん無料

※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。

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>

