

城北信用金庫

－カスタマーG職員による推進態勢の強化－



カスタマーG職員による推進態勢の強化

- 「店頭はコミュニケーションとセールスの場」と明確に位置づけるため、カスタマーG職員の推進態勢を強化する施策の一環として「**預り資産**」に着目。
- 低リスクかつシンプルで顧客にアプローチしやすい「**個人向け国債**」からスタートし、**セールスの基礎を学ばせ実践**。

課題

- 推進における環境とフォロー態勢が不十分。
- お客さまとのコミュニケーション不足。
- セールス経験不足。

検討

推進態勢を実践するにあたり、コミュニケーションの取り方やセールスマインド、店頭におけるツールの活用方法などを**本部職員が指導**。

Process



お客さまとのコミュニケーション・セールス経験の向上



カスタマーG職員による推進態勢の強化

<p>マニュアルの作成</p>	<p>店頭セールスに特化したマニュアルを作成。話法・声掛け対象・ツールを使用した説明方法など、セールスに関することを一冊にまとめたものを配付。</p>
<p>座談会の実施</p>	<p>課長を主体に座談会を開催。各支店の課長クラスにマニュアルを使用し「個人向け国債」の販売の仕方を指導。課長は自店の職員に対し勉強会等で指導。</p>
<p>自主目標の設定</p>	<p>座談会の事後課題という形式で、各支店獲得に自主目標を設定し「個人向け国債」の販売強化を開始。</p>
<p>臨店での直接指導</p>	<p>本部職員の臨店により、意識改革の実践やセールスに関する直接指導という形で支援。</p>
<p>庫内報知の徹底</p>	<p>獲得件数上位店舗およびカスタマーG全体の獲得件数と販売額を金庫内で毎月発表。</p>
<p>本部の横断的な支援</p>	<p>カスタマーGが店頭販売が出来るようになる為、事務面や商品概要などの研修も行い様々な部署で横断的に支援。</p>

カスタマーGセールスマニュアル
-個人向け国債編-

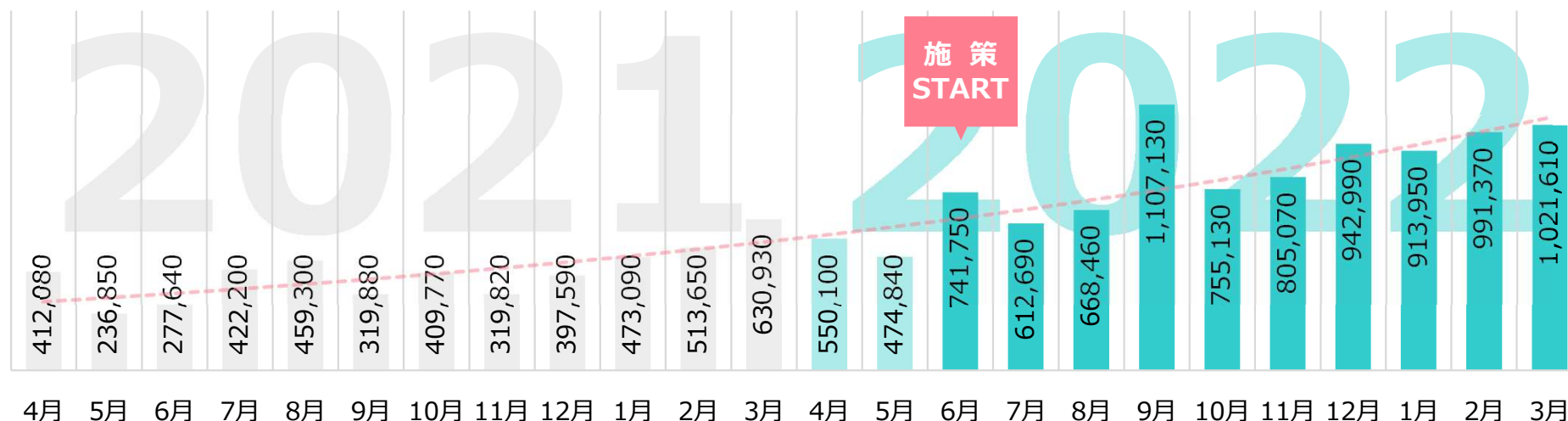


カスタマーGが「個人向け国債」を販売するために**何をすべきか考える態勢を構築**することができた

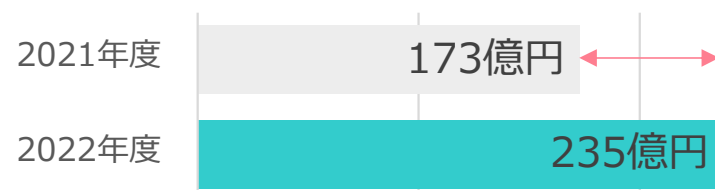
カスタマーG職員による推進態勢の強化



個人向け国債 販売実績 (千円)



個人向け国債 残高 (3月末現在)



2021年度に比べ2022年度は、
残高を**62億円UP**することができた

- 「個人向け国債」の販売経験を通し、店頭コミュニケーション能力も向上。
- 多くのカスタマーG職員が「個人向け国債」を預金と同じように販売できるようになった。