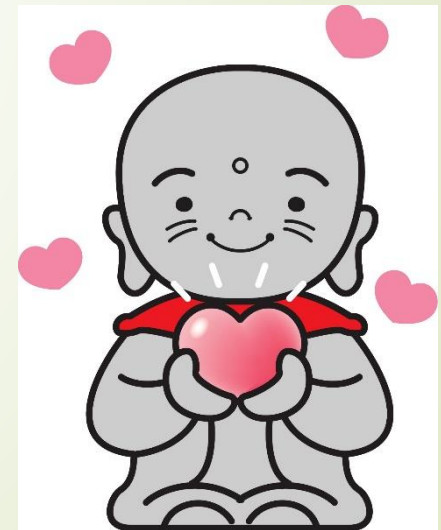


第23回 国債トップリテラー会議  
—個人向け国債販売にあたっての取組事例—

# 巣鴨信用金庫

～コロナ禍前の店頭態勢へ～

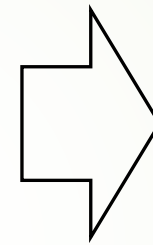


2022年度までは

コロナ禍は、感染防止に向けてお客さまの安全を優先に、積極的な推進を控えており、販売目標を定めず自然体での販売を行っていた。

販売動向

- ・お客さまとの会話が減少（訪問の自粛）
- ・お手紙等の積極的なご案内の中止
- ・職員に対する研修、勉強会の減少



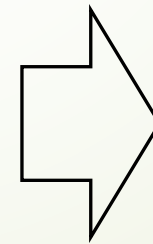
販売減少

ご案内機会の減少と  
ともに販売額が減少

また、事前予約制度の導入により窓口の受け入れ態勢がお客さまに寄り添った対応から、予約ありきの対応に傾倒してしまった。

お客さまの声

「巣鴨さん変わったね。」  
「予約がないと受付してくれないの？」



復活へ

このままではいけない  
「喜ばれることに喜びを」の実践へ

## 2023年度の施策

### 目標

本部による販売目標の設定 → 各店舗で販売目標の設定

各支店で様々な項目を掲げる中、個人向け国債においては支店環境にあわせたボトムアップの目標設定（1億円～12億円まで）が行われた。

### リーダー

「店頭営業態勢の強化」 → ① **テラーリーダー**の選抜・会議の開催

各店舗よりテラーリーダーを1名選抜し、会議や研修への参加、本部情報発信のアンバサダーと支店の店頭態勢活動のナビゲーターを担ってもらう。

### 研修・ ロープレ

② 預り資産商品**提案力の向上**

お客さまとの日常的会話から自然にニーズを引き出す研修、毎月本部より課題を設定し、勉強会やロープレの実践、ロープレ大会の実施等。

### 基本動作

③ **店頭態勢評価**の実施

基本的な挨拶、マナーから「情報メモ」の活用、個人向け国債償還先への対応など総合的に判断した評価の実施。



# 2023年5月16日マナー研修より

## 5月ロールプレイング課題 《テーマ》個人向け国債のご案内

### 《ロールプレイングの設定条件》

#### <目的>

★新規契約先の推進 商品のポイントを抑えたご案内 通帳を読み取りセールスに繋げよう

#### <設定>

1. 日時：開催日の午前10時頃 2. 天候：開催日の天候とする 3. 店頭繁閑：混雑していない

#### <準備するもの>

1. お客様カード（個人用）
2. 財務省作成 個人向け国債パンフレット
3. 事務サポート部作成「個人向け国債のご案内」
4. 100万円の運用を行うなら

#### <お客様情報>

★支店近隣に住んでいるお客様 女性（40歳）正社員 ★家族構成：夫（42歳） 息子（8歳）娘（5歳）

#### ★【お取引状況】

普通預金 400万円

定期預金 100万円

★本日は自動車税納付の為来店しました。

★個人向け国債は名前は知っている程度で商品性について詳しくはわかりません。

★巣鴨信用金庫で債券の購入をしたことはありません。

★普通預金に定期的に（半年に1回）30万円程度入金があります。

★普通預金にお預け頂いている預金は 5年～10年後を想定した子供の教育資金 自動車の買替のための資金です。

### 《ロールプレイングのすすめかた》

#### <お客様の設定>

- ★ お名前：お客様役の職員の名前でOKです。
- ★ 設定条件に記載されていない内容はお客様役が自由に決めてください。
- ★ 『普通預金から引き出して自動車税を支払いたいのですが・・・』とテラー役に伝えてロープレをスタートしてください。
- ★ クロージングは次回 契約の約束をする所まで（マイナンバーカードを含めた持参書類の案内）

#### <お客様との応酬ポイント>

- ★ 通帳を読み取り 普通預金に預けて頂いている資金の使い道を伺いましょう。  
例) 「普通預金にお預け頂いているご資金は、どのような目的でお預け入れくださっていたのでしょうか？  
差支えなければ教えていただけますでしょうか？」
- ★ 初めてのお客様に対して個人向け国債をご提案するポイント  
(ご契約手続きの前に「お客様カード」の記入をお願いします。)  
(個人向け国債の商品性 預金とは異なる点や 金利・期間の違い)
- ★ 説明内容がご理解いただけているか、お客様に確認をしながら話をすすめていきましょう。  
例) 『ここまでで、何か説明不足の点はございませんか？』

#### <クロージング>

- ★ 『〇〇様、本日はお時間をいただきまして、ありがとうございました。』など、お客様の貴重な時間をいただいたという感謝の気持ちを伝えましょう。
- ★ ファン作りのためにも名刺を活用しましょう。

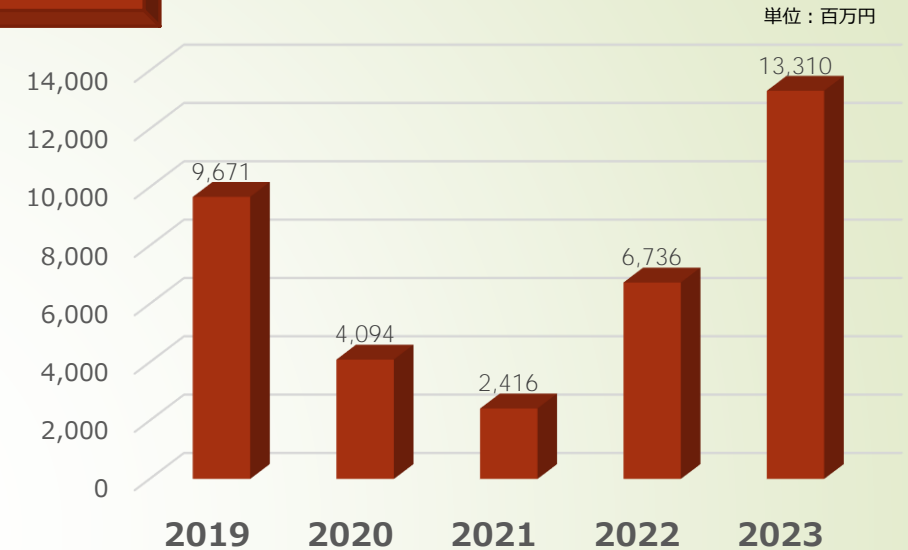


## 2023年度の結果

### 1. 販売実績

2023年度の個人向け国債の販売は  
コロナ前に戻ることができた。

13,310百万円



### 2. まとめ

- ・ 明確な目標に対し個々の意識が高まり、窓口及び営業課員双方でご案内ができた。
- ・ 外部講師を招いた研修の開催が刺激となり、お客さまとの会話が広がるようになった。また、テラーリーダーを任命したことで、本部での研修内容が課内全体に伝わり、各営業店で研修も積極的に行われ、全体のスキルアップが図れた。
- ・ 定期的なロープレ・勉強会、そして十数年ぶりのロープレ大会を行うことで、お客さまとの会話を見直す機会となり、日常の窓口業務にも自然と生かせるスキルがついた。
- ・ 基本的な挨拶・マナー、お客さまに寄り添った対応を大事にすることで、お客さまが受ける印象が変わり、何でも声を掛けやすい窓口に戻ってきた。