

会津商工信用組合様より
～生産性向上支援訓練「提案型営業手法」を受講して～



会津商工信用組合 外観



「提案型営業手法」セミナー受講の様子

Q：訓練を利用した経緯、動機をお聞かせください

(今回の訓練利用を決めた背景など)

当組合は、1956年に会津若松商工勤労信用組合（1958年5月に会津商工信用組合に名称を変更）として発足し、当初より地域に密着した金融機関として地域活性化に向けて取り組んでおります。

当組合の経営方針の一つに、人材育成として「地域・顧客・組合のため、汗を流し知恵を出す職員を創る」とあり、お客様に良質な金融サービスを提供していくために、職員の営業推進力強化とレベルアップを図っているところです。また、平成26年12月には、「女性の活躍推進宣言」を行い、男女労働者間の格差解消に向けた取組も積極的に行っているところです。

今般、女性職員向け研修計画を策定していたところ、ポリテクセンター会津様から、生産性向上支援訓練の案内がありましたので、女性職員の営業推進力アップを図るため利用を決めました。

Q：訓練を利用した感想を伺えますか？

1. 訓練受講を決める際に、金融機関職員を対象とした訓練の実績がないとのお話であり、また、受講生を経験の浅い職員から中堅クラスまでの幅広い年齢層で構成しましたが、講師の先生が業務に活かせる内容に合わせて頂いたことや、噛み砕いて説明して頂いたことから、受講生全員が訓練に基づいて実践出来るようになるものと感じました。短い時間ではありましたが、営業推進の戦略を立てる際に、戦況分析5Cや相手の目線に立ったニーズの汲み取り方法並びに自らの行動を考える重要性等、営業推進には欠かせない内容でしたので、非常に有効な訓練と感じました。
2. 訓練前は、「提案型営業手法」と言う言葉だけを聞いて難しいイメージがありましたが、講師の先生に分かりやすく教えて頂いたことで、より身近なものに感じられました。また、お客様に対して、ベストな提案をするには自分がどのような知識を持ち、どのように分析したらよいかを具体的に学ぶことができたことや、市場には直接的な取引先だけでなく、競合を含めて影響を与える5Cの登場人物が存在し、その変化、動きをとらえることが重要であることを学ぶことができ、営業活動に対する不安が解消できたように感じました。

Q：訓練の内容はどのように職場で活用されていますか？

1. 来店者や取引先の現状把握に努め、戦略を明確にして活動する等、訓練の成果が着実に出ていていると感じています。
当組合は現女性渉外担当者として3名活動しておりますが、増員を考慮しており今後も女性活躍推進を図って行く予定です。
2. 情報収集の活用法で習った「問診法」と「直説法」を使い分けて、情報収集に努めています。また、お客様一人ひとりとの会話や5Cによる事前調査により、ニーズに合った商品を提供しています。

Q：今後の抱負（期待）などをお聞かせください

1. 地域密着型金融機関として、地域の皆さんの一人一人の顔が見えるきめ細かな取引を基本に、訓練を活かしたお客様ニーズの発掘や創業支援、経営相談等、地域の活性化に向けてこれからも様々なことに取組んで参ります。
2. 直接の取引先だけでなく、その先のお客様を知ることも重要ですので、常に5Cの調査を確り行い、また、インタビュー時の「問診法」と「直説法」を使って今まで以上に情報を細かく収集・分析し、お客様のニーズに合ったベストなサービス及び提案をしていきたいと思っております。

独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構では、事業主及び事業主団体の生産性向上に役立つ知識・スキルを取得するための短時間（6～30時間）の職業訓練「生産性向上支援訓練」を行っています。

産業分野、職種を問わず幅広い在職者の方々を対象にした生産性向上に役立つ様々な訓練カリキュラム（「生産管理」「流通・物流システム」「クラウド・IoT導入」「リスクマネジメント」「顧客満足向上」「マーケティング」など）をご用意し、専門的な知見やノウハウを有する民間機関等（実施機関）と連携して訓練を実施します。