

に訪れた年金受給者への提案がテーマ。「優しくてにこやか。周囲を笑顔にしてくれる」と同僚から評判の甲山さん。「いつも通りにやろうと心がけました」とほほ笑む。何度も練習を重ねるうちに、今までの言葉遣いの間違いに気付いたり、実際の接客で細かい所作に気を配るようになつたり。自分の仕事を見直す良いきっかけになつたそう。「お客様の立場を常に考えながら、これからまた新たな気持ちで接客したいです」(甲山さ



「ここまで来ることができたのは、たくさんの方にサポートしていただいたおかげです」と信太さん

「まさか自分がこのような賞をいただけるとは」と驚きを口にするのは、「年金指定替部門」で優勝した甲山美由紀さん。「これも熱心に練習に付き合ってくれた支店の皆さんがいたから。アドバイスもたくさんいただきました」。

この部門では、定期貯金の解約に訪れた年金受給者への提案がテーマ。「優しくてにこやか。周囲を笑顔にしてくれる」と同僚から

「自分の仕事を見直す良い機会になりました。協力していただいた皆さんに感謝します」と甲山さん



気付きに満ちた経験を
今後の仕事に役立てたい

「まさか自分がこのような賞をいただけるとは」と驚きを口にするのは、「年金指定替部門」で優勝した甲山美由紀さん。「これも熱心に練習に付き合ってくれた支店の皆さんがいたから。アドバイスもたくさんいただきました」。

この部門では、定期貯金の解約に訪れた年金受給者への提案がテーマ。「優しくてにこやか。周囲を笑顔にしてくれる」と同僚から

「自分の仕事を見直しました。協力していく感謝します」と甲山

「最後の出場順にドキドキ 優勝が自信をくれた」

「純新規推進部門」で優勝した信太こずえさんの出場順は16番目。両部門を通して最後の出場者だった。「待ち時間が長くて緊張しました」と、トロフィーを手にしてホッとした表情を浮かべた。

この部門のテーマは、顧客情報のない新規□座開設者に商品を提案するという難しいもの。普段から「お客様の話をきちんと聞きながら二一ツに対応できないのでは、お客様のニーズは何かを聞き取るように心掛けています」と語る信太さん。練習に協力してくれた支店の仲間は「いつも通りの接客をすれば大丈夫」と送り出してくれた。積み重ねた経験と練習で学んだことが、実を結んだ。「出場したおかげで窓口業務に自信が持てました。これからもチームワークを大切にして、この経験を生かしていきたいです」(信太さん)。



信頼され選ばれ続けるJAバンクを目指して
全道の窓口職員は、日々接客力に磨きをかけています



J Aバンク北海道が5月13日、「窓口セールスコンクール」を開催した。これは「選ばれ続けるJAバンク」を目指して、窓口担当職員の接客技能とモチベーションの向上を図るもの。2015年には続き、今回が2度目の開催となる。

本選に先立ち昨秋から予選会を開始。「年金指定替部門」と「新規推進部門」に分かれて、全道6地区・64のJ Aから総勢126人の職員が参加。長期間にわたる厳しい選考を勝ち抜いた本選出場者は、各部門8人で計16人。

当曰は舞台に店舗窓口を再現し7分間の持ち時間で顧客役を相手にロールプレイングを実施。二inzを握りし顧客に寄り添つた商品やサービスを提案できるなどを、総合的に審査した。地元で練習を重ねてきた出場者たちは、ハツラツとした笑顔でセールス。商品やサービスの内容をより分かりやすくするために独自の接客ツールを用意するなど、それぞれが工夫を凝らして日ごろの成果を披露した。また、各支店からは大勢の応援団が駆けつけ、手作りのボードやうわなどを手に温かい声援を送り会場を盛り上げた。

J Aバンク北海道では、職員のセールス力と接客力を向上させ利用者の満足度をさらに高めるため今後もコンクールを実施予定だ。