

# FP コンサルティング 最前線!

第8回

京都銀行  
個人営業部  
資産活用コンサルティング室

## コンサルからのクロスセルで お客さまの悩みをトータルで解決

個人営業に関する企画・推進・人材育成を一体的に担うことで、コンサルティング機能の強化を図る京都銀行個人営業部資産活用コンサルティング室。本稿では、主に人材育成面に焦点を当てて活動内容をレポートする。

### コンサル機能の拡充と コンサル力の強化に取り組む

「非対面での金融取引を選ばれる方が増えている中、対面での取引においては、よりお客さまに満足いただけるサービス、アドバイスを提供することが求められています。そこで当行では、

資産活用コンサルティング室が中心となり、個人のお客さまへの質の高いコンサルティングの提供に努めています」

資産活用コンサルティング室の穴瀬尚子室長がこう話すように、京都銀行では、コンサルティング機能の拡充と、個人営業担当者のコンサルティング力の強化に力を入れている。

資産活用コンサルティング室は、預かり資産、相続、資産承継等のコンサルティング業務を一元的に行うために、平成26年6月に個人営業部内に設置された。平成28年2月には、個人営業担当者の育成を担う部署であった「地域サポート営業第2部」

を統合。個人営業に関する企画・推進・人材育成を一体的に担う部署として進化を遂げている。そこで、まずは組織体制を整理しておこう。

資産活用コンサルティング室の中には、本部営業グループと営業店サポートグループがある。本部営業グループは5つのチ

ームから成り立っている。「資産運用チーム」は、投資信託や保険商品のラインアップの選定や提案方針の策定など、個人向け商品全般の企画・推進を担う。「資産運用アドバイザーズデスクチーフ」は、個人営業担当者がお客さまに投資信託などを提案するにあたり、同席してサポートを行う。証券会社のOBである彼らは営業店に常駐し、O

JTを通じて運用商品の提案ノウハウを伝えている。

個人富裕層の資産承継対策や節税対策を担当するのは「プライベートバンキングチーム」。また室内には保険会社からの出

向者もおり、保険を活用したコンサルティングを受け持つ「保険チーム」がある。

そのほか、平成29年5月の証券子会社開業に先駆けて、証券会社からの出向という形で証券仲介を担うチームもある。

一方の営業店サポートグループは、3つのチームに分かれている。経験の浅い担当者に対し

て、OJT研修を実施する「新任担当者向け研修」チーム。営業店でトップレベルの販売実績を挙げていた人たちが、指導者として選ばれている。

支店全体の営業力をアップさせるための指導を担うのが「営業店サポート（エリア推進リーダー）」。営業店内におけるトスアップやサポートがきちんと機

能しているかのチェックや、個人営業担当者のスキルレベルの把握などを行い、改善策を提案している。「研修・セミナー・職域営業対策」チームは、研修・セミナーのテーマ策定や日程調整などを担っている。

このように、資産活用コンサルティング室の業務内容は多岐にわたるが、今回は、個人営業担当者のコンサルティング力をアップさせるための取組みや、保険の無料相談を切り口にしたコンサルティングに焦点を当ててみていくことにしたい。

### 仮説の立案と検証で お客さまのニーズを探る

「お客さまのお話を伺っている」と、『色々な情報を耳にするので誰かに相談したいと思っていたのだけど、どこに相談したらよいかわからなくて...』とおっしゃる方が大勢います。特に50〜60歳代のお客さまは、対面

のアドバイスを求めているのですが、経験の浅い若い担当者の中には、そのニーズをきちんとキャッチできていないケースがあるのも事実です。そこで、コミュニケーション力をアップさせつつ、お客さまのニーズを聞き出す力を養うことが必要になってきます」（穴瀬室長）

京都銀行の年齢構成は、20歳代の行員が約40%を占めている。ゆえに、即戦力となる人材を育成することが重要になってくる。その指導を担っているのが「新任担当者向け研修」チームだ。

「新任担当者向け研修」チームは、3ヵ月クルルの研修を随時行っている。研修への参加は拳制だ。本部での集合研修と営業店での実践を2本柱としたインターバル研修形式にて実施している。集合研修ではアポの取り方や相場の見方、お客さまのニーズの所在、相談しやすい雰囲気作り方などについて、ロールプレイングを交えて学んで

