

## 特集

非接触でも成果を出す！  
「電話」活用術

## 訪問しなくても行える業況把握&amp;フォロー

アフターコロナでは「電話」が重要な営業チャネルの1つになる	7
接触を最低限にする！電話で融資先の状況をこうヒアリングしよう	8
このように電話を活用して融資手続きを円滑に行おう	12
個人のお客様との取引では電話をどう活用するか	24
しっかり守っていますか？ 電話活用で意識したい5つのルール	28
〈特集関連レポート〉 次世代の営業ツール！ 東京スター銀行の「オンライン相談サービス」	30

## 特別企画

新型コロナで注目！ 制度融資のキホン&活用法	64
---------------------------	----

## 緊急連載

コロナショック！金融機関の対応を考える 第3回 金融機関が行うべきつなぎ資金対応	86
---	----

## 連載マンガ

信美の「事業承継トラブル」親身に応えます！ 第4回 仕事の承継とコミュニケーション	72
--	----



## 連載

## 巻頭コラム

市場を読み解く！数字のキーワード 84.4% 2019年度末のスマートフォン普及率	3
---	---

## 営業活動ベーシック編

経営者の信頼をつかむ・支援につなげる 法人融資担当者の上質な活動術 優良企業の取引深耕策	34
最新動向をふまえた 住宅ローン相談対応マニュアル 事務手数料の選び方	36
なるほど納得！ 資産形成コンサルティング 投資とは何かを理解する②	38
お客様の気持ちに寄り添う！ 「相続・遺言」アドバイスの処方箋 自筆証書遺言と 公正証書遺言の選択	40
スキルと心で実になる！ リテール新規開拓の進め方 「お客様本位」をどう 実践すればよいか	42

## ソリューション提案編

本業支援のきっかけをつかむ！ 取引先の「経営課題」の見つけ方 取引先の情報管理のレベル	44
トレンドを押さえた 職域セールス推進の極意 アフターコロナの環境下では どのような営業活動をすべき？	46
取引先の資金調達方法 見直しメソッド 経常運転資金の仕組みと 望ましい資金調達方法の提案	48

中小企業の「困った！」に応える お手軽経営アドバイス 杓子定規過ぎる対応の店舗	50
営業推進にそのまま使える！ 不動産の見方・調べ方 公図と建物図面の読み方	54
人生100年時代！ 資産寿命を延ばすアドバイス iDeCoの提案方法	58
一番に相談される渉外担当者になるための 12のヒント 自分の強みを活かす前に 社長との信頼関係が重要	60
コロナで一変！ 金融機関の働き方改革 「カエル会議」の実践で 金融機関でも働き方改革を	62

## 業界トレンド編

ニュースの深層 ①地銀の変革期で注目集まる 異色の新トップ	88
②公的支援の申請手続きで露呈 求められる 取引先の管理体制強化	90
③福井銀行がテレワーク環境整備	91
フォーカス 成長企業の経営戦略 差別化戦略	92
ファイナンシャル・ボイス 業務委託先の管理は 徹底されているのか	94
オピニオン 中小企業支援の現場から 資本性の支援では 事業デューデリジェンスで 再生可能性を見極めよう	96