

# コロナ下の新常態に対応！ 「個人営業」推進ガイド

## 非接触ツールを活用した新しいアプローチ手法

### プロローグ

▼「マンガ」お客様の意識も変わる中  
コロナ下における個人営業を  
見直すことが必要に……………3



### コロナ下のお悩み解決編

▼コロナ下で直面！  
個人担当者のツライ課題……………12

①外出や営業が自由にできない……………12

- ②訪問先で長時間滞在できない……………14
- ③アポなし訪問や新規開拓が難しい……………16
- ④来店したお客様に声をかけにくい……………18
- ⑤非対面提案では関係を築きにくい……………20

▼個人担当者はどう乗り越えるか!?  
「コロナで生じた悩み・課題を  
このように克服しよう」……………22

- ①感染防止という意味合いもあり  
以前のように自由な営業ができない……………22
- ②取引深耕や新規開拓のため  
お客様の自宅を訪れたいが  
嫌がられるので訪問できない……………24
- ③自転車は営業を自粛しているのに  
競合他店は自粛していなくて焦りを感じる……………25

- ④新型コロナの影響で訪問する職域営業が  
難しくなり従業員にアプローチできない……………26
- ⑤対面しても短時間で済ませなければならず  
お客様と信頼関係が築きにくい……………27
- ⑥対面営業が制限されているのに  
依然としてノルマがあり……………28
- ⑦療店の担当者との交流機会が減って  
情報交換ができず……………29
- ⑧コロナ下では新しいお客様の紹介を  
お願いしづらい……………30
- ⑨感染リスクがあることから  
アポイントが取りづらくなった……………31
- ⑩「近くに来たので  
挨拶に来ました」という  
気軽な訪問ができない……………32
- ⑪自宅の外観や室内を覗いて  
声をかけを行うことができなくなった……………33
- ⑫面談時間が限られているため  
すぐ商品提案に入ってしまう……………34
- ⑬ハイカウンターに来たお客様に  
商品や資産運用を案内できない……………36
- ⑭ロビーに出てお客様に声をかけを  
行うことが難しくなった……………37
- ⑮ロビーでパンフを活用できず  
お客様のニーズが分からない……………38
- ⑯マスクで表情が分からず  
お客様の理解度が読めない……………39



- ⑰訪問時 営業活動を  
嫌がられているのではないかと  
不安になりアプローチがしづらい……………40
- ⑱必要な手続きがあるものの  
「コロナの感染が怖いので  
家に来ないでほしい」と言われた……………41
- ⑲交代勤務などで人員制限する中  
アポイントなしで来店または  
相談に来るお客様がいる……………42
- ⑳来店時にマスクの着用を  
拒否するお客様がいらっしゃるが  
適切な対応方法が分からない……………43
- ㉑支店では設備が整っていないため  
オンラインでの面談など  
対応することができない……………44
- ㉒「メールで連絡がほしい」と  
言われたが営業店では  
メールが禁じられている……………45

### ツール別アプローチ & 相談対応編

- ▼「コロナ下のアプローチでは  
こんな「事前準備」が重要になる」……………48
- ①短い時間での対応が求められる中  
訪問前に行いたい事前準備……………48
- ②マンガ・事前準備の1つとしてお客様の  
属性情報をこのようにチェックする……………50

## ▼提案ツールや場面に合わせたアプローチで関係を築こう

- ① コロナ下の窓口でのアプローチ ..... 56
- ② コロナ下の訪問の進め方 ..... 60
- ③ コロナ下の電話アプローチの進め方 ..... 64
- ④ コロナ下のオンラインツールの活用方法 ..... 68

## ▼ケース別◀コロナの影響を受けたお客様の相談にはこのように応えよう

- ① コロナの影響で収入が減って将来に不安がある ..... 72
- ② コロナで私に万一のことがあれば家族や資産のことが不安 ..... 74
- ③ コロナで会社の状況が厳しいので家計を見直したい ..... 75
- ④ 運用を始めたがますますどんなセミナーに参加するとよい ..... 76
- ⑤ コロナになったら治療費が不安 ..... 78
- ⑥ コロナで株価が上がっているが買い増したほうがよいの? ..... 79
- ⑦ コロナで住宅ローンが返せないと思うと不安 ..... 80
- ⑧ コロナで国民年金保険料が払えない場合 免除制度はある? 将来の年金は減ってしまう? ..... 82
- ⑨ 大学に行く子どものバイトが減って生活が大変らしい ..... 84



- ⑩ コロナ下で個人でも使える給付金や制度ってある? ..... 84
- ⑪ 感染対策で現金払いを減らしたいが良いツールはない? ..... 85
- ⑫ 感染が不安で店舗やATMに行くのが不安 ..... 85

## ▼こんな非接触ツールをお客様に使ってもらうにはどんな案内が必要か

- ① オンラインツール ..... 86
- ② インターネットバンキング ..... 88
- ③ 手紙 ..... 90

## 巻末企画

### ▼接客・接遇コンサルタント 岩村良恵さんに聞く！ 「マスク接客」のポイント

表紙デザイン	コーヤマ
デザイン協力	株式会社アド・ティーエフ
イラスト・マンガ	五十嵐晃
	うのとある
	小野ひろき
	階戸シナ
	山田うさこ
	山中こうじ
	吉野詩織
	波木博信
	円茂竹縄