

上手な運営でスキルアップ!

店内勉強会の進め方

営業店で自主的に企画・開催し、その店舗の行職員が参加する「店内勉強会」。参加者の成長を促し、効果的な勉強会とするにはどんな工夫を行うとよいのか、ポイントを紹介する。

1 こんな工夫をして勉強会の効果を高めよう

上村武雄 ● ノット・アドバイザーズ代表

筆

者の経験上、金融機関で本部や営業店のリーダーに将来なるであろう行職員に共通しているのは、「常に成長していること」だ。仕事の提案方法を磨いて、知識をアップデートし、リベラルアーツ（一般教養）を学ぶことで、コミュニケーション力と提案の質を高めている。

こうして自らを成長させるために有効な方法の1つが、「店内勉強会」だ。店内勉強会を開催するなら、その効果を最大化させるように工夫したい。以下では、店内勉強会の効果を高めるためのポイントを挙げていく。

①「主体的に学ぶ」ことを意識する

店内勉強会の成果を高めるために最も重要なのは、「参加者の姿勢」だ。受け身で学ばされるのではなく、各々が主体的に学ぶことで最大の効果が期待できる。

このため、店内勉強会は任意参加として、学びたい人が学べる形式としたほうが効果が高くなるだろう。受け身姿勢の行職員のマインドを変えることは難しく、主体的に勉強会に取り組む行職員が参加する形式をお勧めする。「必要の人に、必要なときに、必要なことに絞って、店内勉強会をセットする」ことが肝要だ。

②お客様の視点でテーマを決める

店内勉強会のテーマも重要だ。最大限優先すべきは、すぐ使えるテーマやいましか使えないテーマだが、このときお客様が「聞きたい・聞いて良かったと思うこと」という観点を欠落させてはならない。

例えば、「教育資金の一括贈与に係る贈与税非課税制度の特例」をテーマにするなら、皆さんは次の⑦と①、どちらの店内勉強会に参加したい。

⑦制度の概要と利用する場合の事務フローを学ぶ店内勉強会

①制度よりも、制度を使わずに税制上有利な仕組みをお客様に伝える方法を学ぶ勉強会

教育資金の贈与税非課税制度は、制度自体が細かくて管理も面倒だ。このため、①の勉強会にして、祖父母が孫のために支出する教育資金の支払いは通常でも非課税でできることを伝えるほうが、お客様の役に立つので店内で支持されやすいだろう。

お客様に喜んでもらえれば担当者の評価も上がるから、勉強会のテーマにはお客様の視点を必ず取り入れたい。

セールスノウハウをもつ人を講師に選定

③繁忙期は原則避け、開催を優先させるならオンラインや録画も利用する

現実問題として繁忙日や繁忙期は、勉強会への参加が難しい。そうした時期は避けるのが基本だが、「旬」なテーマであれば普段以上に工夫して開催するとよい。

例えば、参加しやすいようにオンラインでの開催や録画などを併用する。もちろん店内勉強会はリアルで行うべきだが、旬のテーマで開催を優先すべきなら、録画なども取り入れたい。

④講師はセールスが得意な人を選ぶ

講師は基本的に自店の中から選ぶが、僚店の成績優秀者や、本部・外部機関の担当者招くのもよい。

講師の選定は、勉強会のクオリティに直結する。営業店の勉強会なら、絶対条件はセールスが得意な人だ。お客様に伝えるべきポイントや話の展開、クロージングへの糸口を言語化して伝えられる人材

を選定する。

例えば、人は一般的に得する話より損する話に敏感だ。「非課税枠を利用しませんか？」と言うよりも、「税金を支払わないで済む権利を捨てていませんか？」と伝えたい。こうしてお客様の関心を引きやすい。こうしたノウハウをもっている人を講師にしよう。

⑤支店長や役席も巻き込み開催する

支店長から店内勉強会の決裁を得るにあたっては、企画の背景や、店舗の運営方針に照らしてなぜいま勉強会が必要なのか、どんな効果が期待できるのかを説明する。

さらに店内勉強会の効果を高めるために、必要に応じて役席者を巻き込んでいくことも有効だ。

手間はかかるが、個別に各課長や役席者に勉強会の必要性や趣旨、レベル感、効果などを説明し、「これは役に立