

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自庫は営業を自粛しているのに
競合他庫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
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……………39
- お客様が読めない……………39



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 運用を始めたがまずどんな
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
どんなことをして備えるべき……………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つと不安……………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……………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？

- 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……………84
- 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……………92

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