

特集

「聴き上手」な
行職員になる!

お客様の話を引き出すコミュニケーションのコツ

現場担当者の面談の悩みと求められる心構え	9
苦手な人にありがちな悪い対応をもとに解説! 話を引き出せる聞き方・姿勢のポイント	12
お客様にたくさん話をしてもらえる 話題&問いかけを押さえよう	18
〈マンガ〉聴き上手が実践する手法を活用! このように話を聞き有効面談につなげる	24
会話が盛り上がらないときどうする? お客様にこんな態度・行動がみられたらどのように切り返すか	32

特別インタビュー

盛岡信用金庫 浅沼 晃 理事長 短期継続融資による資金繰り改善支援と 地域貢献のための取組み	52
--	----

取材企画

煌めく! リテール営業の一等星 名古屋銀行 ほけんプラザ名古屋ビルディング 天野 左也佳さん	38
---	----

金融界トピックス

大垣西濃信用金庫がコンサルティング窓口 「ビジネスてらす」をオープン	78
---------------------------------------	----

連載

キンダイ営業推進シリーズ

次の一手がわかる! 法人融資の効果的なススメ方 企業の従業員と面談したら どのような話をするとよいのか①	42
お客様・業者の信頼をつかむ! 住宅ローンプラスワン対応 海外に居住しているお客様から 住宅ローンを借りたいと言われたら どう対応する?	44
顧客本位を実現する 投資信託の提案・アドバイス 投資資産としての金の説明方法	46
業績アップに欠かせない チームの団結力向上講座(融資増強編) 新チームに異動したときの注意点	48

毎号連載

市場を読み解く! 数字のキーワード 46度 フランスの史上最高気温	3
金融界最新インフォ(業界動向編) 最新の金融行政方針の概要と 自主的な改革に迫られる地方銀行	4
ファイナンシャルボイス 時間外手当が減っている中 住宅ローンを組むお客様への 早急な対応が求められる	36
業種別に見る 商流の動向把握! 家具製造業(前編)	50
業務カイゼンにつながる! 営業店の「生産性向上」ゼミナール 店舗での訪問事前予約の効率化	80
これだけ理解しよう! 日経新聞マーケット記事の読み方 金の価格は金利や株価と どんな関係にあるの?	82

1日号連載

中小企業の社長に伝えたい! これだけやるべき企業運営(経営管理編) 従業員教育ができていない取引先	60
取引深耕につながる 高齢者あるあるへの対応法 通帳や保険証券の 保管場所を度々忘れてしまう…	63
金融機関の未来が変わる! 資産形成層との取引推進ノウハウ 転職によって引っ越してきた 社員にどうアプローチするか	66
経験者が語る「事業承継」ここをサポート! 先代経営者を納得させるため 後継者に必要な経営管理能力とは	68
部下・後輩の成長に差がつく できるマネージャーの心得 部下と面談をするときの心得	70
改正相続法なるほどセミナー 遺留分制度の改正 印象がガラッと変わる! 電話対応のお作法 要点を押さえ手短かに 会話の趣旨を伝えよう	74
営業成果が変わる! ワンランク上の「企業情報」活用術 企業情報データベースの活用法③	76

マンガ

正射必中! ソリューション提案奮闘記 マッチング実現のための 取引先の財務改善支援	84
--	----

