

担当者同士でも上手くいく！ 店内ロープレの効果的な開催方法

産業能率大学講師 木内 清章

顧客対応のスキルアップに有効なロープレの実施。本稿では、担当者同士で行っても成果があがる店内ロープレの開催ノウハウについて解説する。



1 店内ロープレの効果的な開催法とは

マイナス金利が常態化してきた中、各金融機関で改めて強調されていることが「収益の確保」である。そのメインとなるのが投資信託・保険商品などの預かり資産の推進であり、窓口・渉外の線引きなく「全員参加型」で推進していくことが望まれる。そのためには営業店のメンバー全員が同じレベルでお客様に対応できるようにし

ていくことが求められる。担当者のスキルアップについては、本部主導型の集合研修もさることながら、各営業店単位での自主的な勉強会が有益である。そして、この際によく店内ロールプレイングによる勉強会が取り入れられるが、その開催方法は営業店ごとに様々である。

通常、勉強会は業後の限られた時間の中で行われる。限られた人数と短い時間で、いかに効果をあげていくかが課題となるわけだが、まずは店内ロープレ実施に関する一般的な疑問とその回答について取り上げる。

効果的な開催にはシナリオの設定が大切

疑問1 担当者が全員そろわなくても構わないのか

ロープレを行う日時を設定しても、様々な理由から参加できなくなる担当者が発生することが多い。その場合、集まったメンバーだけで進めていくことを推奨したい。

分かりやすい言い方をすれば、

の少ない担当者同士がペアを組んでも、スムーズにロープレが進むようなポイントの抽出がカギとなるのである。

数分間で完結できる短いシナリオを複数用意

疑問2 ロープレシナリオを作るときポイントとは

例えば、新しく取扱いを始める投資信託について、ロープレシナリオを作るとしよう。

この際、必ずしも「いらっしやいませ」から始める必要はない。お客様との面談のスタートから一連の流れを追うとなると、10〜15分間以上のシナリオとなってしまう。そして、せっかく一連の流れを作ったとしても、多くの場合、それは実際の流れとはかけ離れているはずである。

このことは「お客様、今日は新しい商品をご案内させていただきましたのですが」との投げ掛けに「いいわよ」と応じてくれるお客様は極めて少ないことからよく分かるであろう。シナリオ作りに大切なポイント

は、テーマの抽出である。例えば、「投資の対象」「これまでの分配金の推移」「ファンド価格の推移」「どのような経済状況が価格下落につながりやすいか」など、いろいろなテーマが挙げられる。

一つのシナリオの中に、これらすべてを盛り込むではない。それぞれのパターンかにシナリオを分け

て、例えばシナリオA「分配金とファンド価格の推移」。次に、シナリオB「価格下落につながるリスク」のように、数分間で完結する短いシナリオを複数用意するのである。

こうしたほうがロープレ実施ごとに、うまくできたかどうかの自己チェックがやりやすい。よくできなかつたテーマだけを、もう1回ロープレ練習してみることもできる。シナリオ全体が長いと、後で振り返るときに、できた点・できなかつた点の抽出がやりにくくなる。

それに、実際のお客様との会話の展開は、どのみちロープレのシナリオどおりに運ばないのである。むしろ、本番でどんな球が飛

お客様役がチェックする簡単な採点シートを作成

疑問3 先輩・上司の役割はどのようなことか

同じく投資信託のセールスのロープレを例に、先輩や上司はどのような役割を担うことが効果的かを考えてみる。

直接的には、若手担当者の相手役（お客様役）になって対応することが、長所や改善点を発見するのには効果的だ。しかし、時間的な制約から同時進行で、数組のペアがロープレに取り組むこともあるだろう。

そのような場合には、すべての先輩の相手役になることはもとより、ロープレの一部始終を聞いていることも難しいと思われる。このため、簡単な採点シートを用意しておき、お客様役になった行職員にまずチェックしてもらう。その項目は図表のような簡潔なもの

ロープレは店内会議とは性質が異なり、参加者一人ひとりが主役である。つまり、同僚のやりとりを見て覚えるのではなく、自分自身が言葉が発することによって、実際の勘所をつかむことが目的なのだ。したがって、最低開催人数として二人いればロープレを始めることができる。

例えば、体育の授業（バレーボール等）で、前に二人が出てきてパスの模範演技を行なった後、生徒各人が二人一組になってやってみると上手にできないことが多い。見ているときは簡単そうだったが、自分がやるとボールをうまく扱えないのである。

ロープレのポイントもそこにある。商品内容と説明の要点は分かっているのだが、どういう段取りや表現で説明を展開するか。また、お客様から質問が出たときにどういった対応をするかを体得するのが、ロープレの一番の目的と考えられる。

したがって、開催人数は少数でも構わないが、シナリオの設定がとても大切になってくる。経験