

特集

お客様のニーズ・課題はこう引き出す

取引深耕に有効な情報のヒアリングノウハウ

- 要チェック! お客様との面談時のこんな対応を見直そう 9
- お客様の世代・タイプ別 ニーズ・課題の傾向と基本的な提案を押さえておこう 12
- お客様のこんなひと言を掘り下げてニーズ・課題をつかもう 16
- 取引先のニーズ・課題を引き出すためこんな情報を調べておこう 20
- ニーズ・課題を発掘するため訪問時はここをチェックしよう 24
- 社長のこんなひと言を掘り下げてニーズ・課題をつかもう 30

新年度特別対談

トモニホールディングス 代表取締役副社長 瓜生・糸賀法律事務所 弁護士
大正銀行 代表取締役頭取 <前日銀金融研究所シニアリサーチフェロー>

吉田雅昭 × 長野聡

- 銀行業務改善隻語から考える銀行員のあり方 46

特別企画

- 補助金の申請支援はこうして行う! 80

金融界トピックス

- 内外為替一元化コンソーシアムが送金アプリを開発 60

連載

キンダイ営業推進シリーズ

- 営業店で取り組む事業性評価のキホン
事業性評価の意味が難しい... 36
- 投資信託セールス
よろず相談室
金利の上昇は債券の売り・買い
どちらの要因になるの? 38
- 生涯取引につなげる!
住宅ローン営業のススメ
エリア内の見込客の洗い出し 40
- 法人融資
推進に欠かせない心得
持ち物や着るものなど
顧客訪問時の身だしなみで
注意すべき点は何? 42
- 成績の底上げを図る
営業店マネジメント講座
どのようにスタッフの
「数字」を管理するのか 50

マンガ

- 厚子のリテール営業
プラスワンテクニック
お客様の服装を
チェックしていますか 86



- 市場を読み解く! 数字のキーワード
3.29 英国のEUからの離脱予定日 3
- 金融界最新インフォ(法改正対応編)
改正労働者派遣法の対応期限が迫り
金融機関に求められる派遣業者支援 4
- ファイナンシャルボイス
人材・サービスの質を高め
適正な貸出レート運営ができる
金融機関となるべき 34
- トラブルを未然に防止!
お客様への資産管理アドバイス(相続・管理編)
ネット取引(デジタル遺産)への
対策に悩むお客様 54
- 決算書ではわからない 資金繰り分析のメリット
資金繰り分析の基本(前編) 57
- もう悩まない! 職域セールスの進め方
説明会を開催したいがどういうテーマで
頼むと企業は受け入れてくれるの? 64
- ユーモアコンサルタントが伝授!
笑いで拓く 個人渉外の極意
渉外活動に笑いやユーモアが必要なワケ 66
- 業績は支店長の腕次第! =支店経営5原則を学ぶ
第2原則「正々堂々として
王道を行く」その① 68
- 強みを見抜く! 製造業の観察ノウハウ
製造業の特徴や基本的な仕組み 70
- 事例でわかる「事業承継・M&A」支援の勘所
社員への承継を検討する取引先 73
- 金融機関行職員のための
キャリアのお悩みホットライン
キャリアに悩んだとき
まず踏まえてほしいこと 76
- これだけ理解しよう!
日経新聞マーケット記事の読み方
日銀はなぜ物価を上げたがっているの? 78