

## 窓口対応力の向上を図る

J A 共済連秋田

全県スマイルサポーターロールプレイングコンテストが11月21日、秋田市で開かれ、県内J Aから10人の窓口担当者が接客技術を競いました。

事前に行われた予選会を突破した、本店共済課の佐藤榛華さんが代表として出場し、自動車共済の継続時のグレードアップをテーマにロープレが行われました。佐藤さんは笑顔でわかりやすい説明をしましたが、惜しくも入賞とはなりません。佐藤さんは「とても緊張したが、練習してきたことを発揮できました。今回の経験を生かし、今後も多くの情報を発信し、お客様の安心につながるよう努めていきます」と話してくれました。



▲わかりやすい説明をする佐藤窓口担当



▲笑顔で対応する袴田窓口担当(中)

## 窓口担当者が接客技術を競い合う

J Aバンクあきた

J Aバンクあきたアカデミー窓口コンテストが12月2日、秋田市で開かれ、県内13J Aから13組(2人1組)の窓口担当者が参加しました。

当J Aからはのしろ北支店の大塚英樹支店長と袴田郁実さんが出場し、仕事を退職した来店者へ年金受給口座の推進や定期貯金を勧める設定でロープレが行われ、審査の結果、次回の来店に繋がる対応や提案力に優れているとして見事特別賞を受賞しました。袴田さんは「緊張しましたが、お客様にJ Aの商品の良さが伝わるようなセールスを心がけました。今後も接客のレベルアップを目指していきます」と話してくれました。

## 法令を順守し信頼・信用されるJAへ

J Aあきた白神

個人情報管理の徹底や重要性について理解を深め、コンプライアンスの確立、不祥事を起こさない、起こさせない職場風土づくりを目的に、12月6日、全職員を対象としたコンプライアンス研修会を開きました。

研修会では「不祥事の状況とコンプライアンス」、「パワーハラスメント防止」についてJ Aから説明されたほか、DVDを視聴し具体的な内容について理解を深めました。参加者からは「研修を受けてコンプライアンス遵守について改めて理解を深めることができた。風通しの良い職場となるよう、コミュニケーションを大事にしていきたい」といった話が聞かれました。



▲コンプライアンスの重要性を全職員で確認



▲包丁を持って現金を要求する犯人役の能代警察署員

## 強盗事件を想定し防犯訓練を実施

J Aあきた白神

金銭の出し入れが多くなる年末を迎えるにあたり、非常時の対応・役割分担等を確認するため12月13日、二ツ井支店において防犯訓練を行いました。

能代警察署の協力のもと行われた訓練では、犯人役の警察署員が包丁を持って職員を脅し、現金を要求する形で実施され、迫真の演技に圧倒されながらも、犯人の特徴や逃げた方角を覚えるなど、防犯マニュアルに沿った各々の役割を果たしました。また、「特殊詐欺」の防止訓練も行われ、高額を現金で引き出しに来たお客様役に対し、窓口職員が詐欺の可能性を確認して警察に連絡するなどして被害を水際で防ぐ手順を確認しました。