



# 研修メニューのご提案



プラチナ・コンシェルジュ

2008年2月

## 1. 研修のねらい

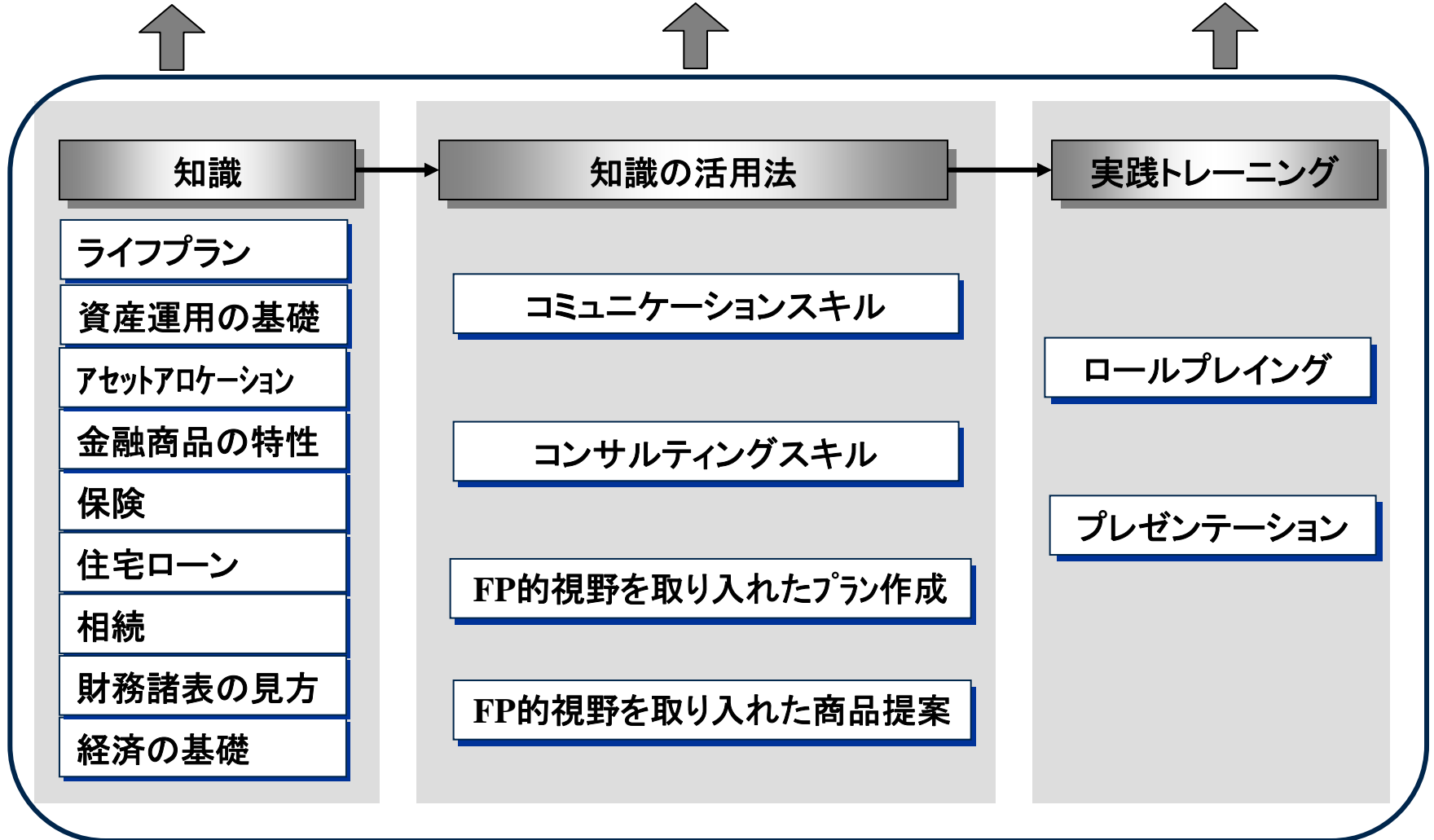
顧客のニーズを的確に捉え、顧客満足度を向上させ、選ばれる金融機関となるための人材を育成する

## 2. 研修の特徴

- ・研修内容はニーズに合わせて、**オーダーメイド**で組み立てます。
- ・基本は、まずレベルに合わせた基本・応用知識を習得し、その知識の活用方法を学び、**実践トレーニング**を行なうことによって、研修内容を身につけていきます。
- ・座学による知識習得だけでなく、**独自のツール**を活用して、楽しみながら学ぶことができます。  
(経済の基礎知識、リスク許容度の判断、など)
- ・次ページの各メニューより、自由に組み立てることができます。一つのテーマのみを行なうことも可能です。また、**レベルに合わせた内容**をご提供します。
- ・各テーマの内容ごとに**研修の目標・目的**を明確化し、**実践型研修**を行ない、研修内容を職場で即活かせるようにします。

### 3. 研修メニューの素材

## 顧客満足度(CS)の向上



#### 4. 研修メニューの組み合わせ例

- <対 象> 金融商品のセールスに携わる窓口担当(経験 1~3年目)
- <ねらい> 顧客を取り巻く環境の変化や、経済のしくみや関連性を体系立って理解することによって、資産運用の基礎知識を身に付ける
- <時 間> 1日コース

