KINZAI研修動画

社内研修の映像教材としてご利用ください

マネロン対策と高い顧客満足度の両立を目指す研修



講師：加藤瑞貴

監修：山根　洋
SCSK RegTech Edge㈱
主席コンサルタント

2025年作品

収録時間56分間

MP4 データ提供
社内ネットワーク等でのご視聴

インターネット・
ストリーミング配信

➢ 確認テスト

金融機関にとって、マネロン対策は必須課題ですが、その強化が顧客対応の煩雑化を招き、顧客満足度低下という新たな問題も生んでいます。金利ある世界が復活し、預金獲得の重要性が再認識されるなか、お客様に選ばれるためには、マネロン対策を適切に行いつつ、高い顧客満足度を獲得することが不可欠です。本研修では、マネロン対策とCS向上を両立するための考え方と具体的スキルを習得します。

主要内容

第１部　講義編
はじめに
1 マネロン対策がCSに与える影響を理解する
2 お客様へ好印象を与えるためのポイント
3 お客様に好印象を与えるコミュニケーションスキル

第２部　模擬ロールプレイング編
【設例１】他のエリア居住の高齢者が、新規口座開設目的で来店
【設例２】大学生が、アルバイト先給与振込口座開設目的で来店
【設例３】取引のないお客さまが、現金215万円を持って来店。中古自動車購入代金の振込み

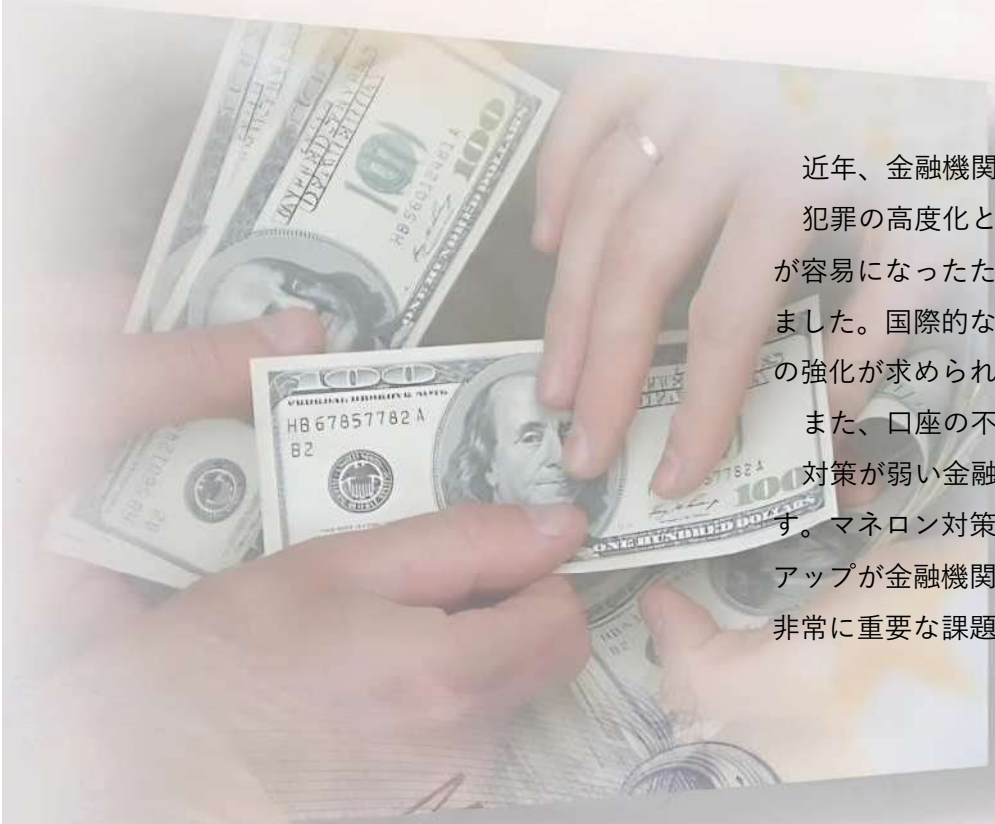
講師

加藤瑞貴（かとうみずき）
NPO法人日本サービスマナー協会　講師

全日本空輸株式会社にて、グランドスタッフとして12年間接客業務を務める。
ラウンジ責任者、マイレージ上級会員やVIP向けの対応を行うコンシェルジュを担当。 組織運営や後輩育成、キャリアサポートなどにも力を注ぐ。

企画・制作　一般社団法人 金融財政事情研究会

https://products.kinzai.or.jp/digital/trainingvideo/



近年、金融機関はマネロン対策を強化してきました。

犯罪の高度化と国際化が進み、国境を越えた資金移動が容易になったため、犯罪収益の追跡が困難になってきました。国際的な規制強化の要請の高まりを受け、対策の強化が求められるようになってきたのです。

また、口座の不正利用事件も増加しています。

対策が弱い金融機関があると犯罪者はそこをねらいます。マネロン対策は犯罪対策です。その全体的なレベルアップが金融機関にとって社会的責任を果たすうえで、非常に重要な課題となってきました。

第１部　講義編

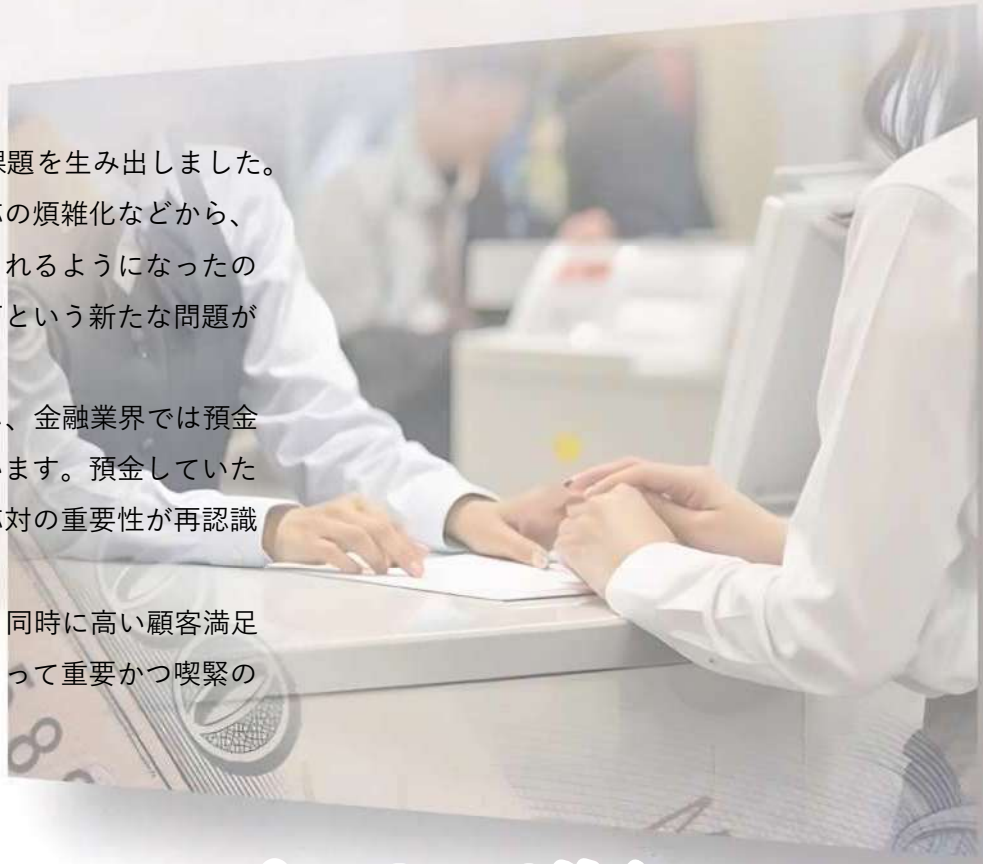
第1部では、マネロン対策とCS向上を両立するための考え方と具体的なスキルを習得するための土台を築きます。

まず、マネロン対策強化がCSに与える影響を理解します。金融機関への取材に基づいた具体的な不満事例とその要因を分析。お客さまが不満を感じる主な要因として、マニュアル重視の事務的な対応、顧客の状況への配慮不足、過度な警戒心、説明不足、顧客のマネロン対策への理解不足が挙げられています。CS向上の出発点となる「歓迎感」の重要性についても解説します。



次に、お客さまへ好印象を与えるためのポイントとして、視覚（表情、身だしなみ、態度）、聴覚（声の明るさ、話す速さ）、言語（話の内容、言葉遣い）の3要素などを解説します。

好印象を与えるコミュニケーションスキルとしては、クッション言葉、肯定的表現への変換、積極的傾聴（あいづち、うなずき、復唱）、前向きな話し方（マイナス・プラス法）、共感の言葉、質問の技法（オープンクエスチョン、クローズドクエスチョン）などを習得します。



マネロン対策の強化は、新たな課題を生み出しました。マネロン対策の強化に伴う顧客対応の煩雑化などから、お客さまの不満を招くケースが見られるようになったのです。その結果、顧客満足度の低下という新たな問題が生じています

折しも、金利のある世界が復活し、金融業界では預金獲得の重要性が改めて認識されています。預金していただくお客さまに満足していただく応対の重要性が再認識されつつあります。

マネロン対策を適切に行いつつ、同時に高い顧客満足度を獲得することが、金融機関にとって重要かつ喫緊の課題となっているのです。

第２部　模擬ロールプレイング編



第2部では、対面集合研修で行われるロールプレイング実習を再現します。

実際の窓口応対で直面しうる具体的な3つの設例について、「残念な応対例」と「良い応対例」を比較しながら学習します。これにより、どのような点に注意し、どのような言葉遣いや態度で対応すべきかを実践的に理解できます。

★☆☆

【設例１】他のエリア居住の高齢者が、新規口座開設目的で来店。

【来店客の情報】

奄美さん。75歳。最近、配偶者を亡くし、一人住まい。居住地は同じ県内の他のエリア。そのエリア内の僚店に口座を保有。一人娘が当店のエリアで夫と２人の子供、義母と居住。新規口座開設は40年振り。

【口座開設動機】

配偶者と死別し、一人となったため、自宅等は処分して、老人ホームに入ることを計画中。希望する老人ホームに近いこの店に口座を作っておくことが何かと便利だと考えた。希望の老人ホームは娘の住まいの近くであり、娘夫婦の助言もあった。

★★☆

【設例２】大学生が、アルバイト先給与振込口座開設目的で来店。

【来店客の情報】

新田さん。18歳の大学１年生。奨学金を得ている。親元から離れてアパートで一人暮らしをしている。最近、住まいの近くでアルバイトを始めた。

【口座開設動機】

アルバイトの給与振込先の預金口座を、居住地にもアルバイト先にも近い当店で開設したいと考えた。預金口座は奨学金受領に必要なため、一つ持っているが、それとは別に当店口座を持っていたほうが便利だと考えた。

★★★

【設例３】取引のないお客さまが、現金215万円を持って来店。

【来店客の情報】

鈴木さん。40歳台。当店とは、同じエリア内に居住しているが取引はない。同世代の配偶者と共働き。

【当店で大口現金振込の動機】

中古車を購入し、その代金215万円の振込み。購入先である中古車ディーラーは当店と取引があり、振込先は当店に持つ普通預金口座であった。お客さまは当店に口座を持ってない。中古車ディーラーの見積書と請求書は持参している。既保有預金の解約とタンス預金で現金を工面した。

ご利用方法

ネットワーク環境での共有視聴等を目的とした動画データの利用に対して、ライセンス（使用許諾）を供与いたします。ライセンス条件に則ってご利用いただきます。
動画データ自体をご提供する方法と、インターネットストリーミング配信で視聴いただく方法がございます。

1　動画データ提供

社内ネットワークやLMS（ラーニングマネジメントシステム）のサーバーにデータを移せるように、汎用的な動画フォーマット（MP4等）の動画データを、DVD-Rディスク等に格納してご提供いたします。



2　インターネットストリーミング配信

当会が用意する動画ストリーミングサービスをご利用いただきます。
お申込者別に固有の視聴ID、パスワードを発行します。
インターネットにつながったパソコン・スマホ等で、ご案内のURLにアクセスしてご視聴ください。



お申込み

①　お見積り

当会の営業担当者が、ご利用環境などをお伺いしたうえで、お見積書を作成いたします。

②　お申込書へのご記入・ご提出

必要事項をご記入のうえ、所定のご利用申込書を当会営業担当者宛にお送りください。

③　当会の企画・事務部門から確認のお電話

KINZAI 本社の企画・事務部門より、仕様等について確認のお電話をいたします。

④　発送

KINZAI 本社から宅配便等の方法によりお送りいたします。
❶ 動画データ格納 DVD-R ディスク
　または 動画ストリーミングサービスのご案内
❷ ご請求書
❸ 使用許諾書

《　お問合せ･お申込みは当会営業担当者まで　》

一般社団法人
金融財政事情研究会

東京営業本部　☎03-3358-0051
中部関西支社　☎06-6222-5291
福岡支社　☎092-761-1511