

# 『金融商品販売』のための各種研修のご提案

2015年11月



ビジネス教育出版社  
BUSINESS KYOIKU SHUPPANSHA

## はじめに

---

フィナンシャル・ラボが提案する研修は、現場で活用できることを重視しています。知識の習得はもちろん大切ですが、その知識を「いかに活用できるのかまでを、踏み込んでこそその研修」と考えています。もちろん、講師も金融機関（証券会社・銀行等）における勤務経験があります。そのため、形式的ではなく、実践的な研修の実施が可能です。

---

【ピックアップ研修】

＜女性リーダー研修＞

＜ジュニア NISA の概要と留意事項＞

【研修ラインナップ】

○販売担当者向け基本研修

初級・中級・上級研修

預り資産リーダー育成研修

○管理職向け研修

内部管理責任者・営業責任者向け研修

預り資産にかかる管理職向け研修

○預り資産にかかる制度改正研修

マイナンバー・金融所得課税の一体化・ジュニア NISA 等

○資格対策研修

証券外務員研修

会員二種・一種、特別会員二種・一種、協議会二種・一種

○その他各種研修

# 《ピックアップ研修》

## ～女性リーダー研修～

女性が活躍する場が拡大する中で、女性ならではの悩みや葛藤も数多くあります。弊社では、これまでに培ってきた研修の中で聞いてきた事例や意見などを紹介しながら、女性リーダーとしての自覚を育む研修を行います。

### 【概要】

対象者	・女性リーダーの方 ・勤続年数5年目以上の方
目的	・女性リーダーとしての役割を認識し、部下指導にあたってのポイントを学習します。 ・女性リーダーとしての役割を担うために必要な知識を身に付けることを目的とします。

### ～1日目～

時間	項目	概要
9:00～10:15	女性リーダーの役割	マネジメントおよび女性リーダーとしての役割を考えます。 上司から求められていること、部下・後輩から求められていることは何かを検証します。
10:15～11:30	女性リーダーとコミュニケーション	コミュニケーションとは何かを解説するとともに、リーダーとして必要なコミュニケーションについて考えます。
11:30～12:00 13:00～13:30	タイプに応じた指導方法等	部下のタイプに応じた指導方法や報告の求め方、ほめ方、しかり方などのポイントについて考えます。
13:30～15:00	部下の行動分析と対応方法	やる気がない人や反発してくる人はどうしてそのような行動をするのか等、様々な行動について、分析し、問題点を考えます。
15:00～16:30	よくある女性リーダーの悩み	「周りから浮いてしまう気がする」「自分の業務が忙しくて指導をする時間がない」という悩みをよく聞きます。その解決策等についてグループで話し合い、発表をしていただきます。
16:30～17:00	自身の強み・弱み	1日目の研修を通じて、自身のリーダーとしての強みや弱みについてまとめます。

### ～2日目～

時間	項目	概要
9:00～11:00	金融業界を取り巻く環境	金融業界を取り巻く環境や制度改正を学習します。
11:00～12:00 13:00～14:00	メンタルヘルスケアにかかる基礎知識	メンタルヘルスにかかる基礎知識を学習するとともに、ストレスの緩和方法などについて学習します。
14:00～15:30	パワーハラスメントとセクシュアルハラスメント	パワーハラスメントとセクシュアルハラスメントのポイントについて学習します。
15:30～17:00	目指す女性リーダーとは	自らが目指す女性リーダー像をまとめます。 そのために何をしなければならないのかを、短期的な目標と長期的な目標に分けて考え、グループ内で発表し合い、その後、修正を行います。

## ～ジュニア NISA の概要と留意事項～

平成 28 年 1 月からジュニア NISA の申し込みの受付が開始されます。ジュニア NISA 制度は未成年者の年齢によっては、長期間にわたる制度となるため、正しく理解してお客様に説明する必要があります。

弊社では本部ご担当者様向けや支店のご担当者様向けに分かりやすく制度及びその留意点について解説します。

### 【概要】

対象者	・管理職から販売担当者全般 ・本部ご担当者
目的	・ジュニア NISA と NISA の制度にガイドライン等に則して分かりやすく解説をします。 ・各金融機関における独自ルールを織り交ぜて研修を実施します。

### 【カリキュラム例】

時間	項目	概要
45 分	ジュニア NISA の概要	ジュニア NISA のしくみや NISA との違いについて学習します。
20 分	口座開設等	口座開設の方法や、親権者の同意、運用管理者などについて解説します。
20 分	事例で確認	様々な年齢の未成年者の口座がどのように変遷するのかを事例で確認します。
30 分	ガイドラインにかかる留意点	贈与資金であること、仮名取引の防止、口座開設者本人への通知などガイドラインに基づき、それぞれどのような点に留意すべきかを解説します。
15 分	適合性の原則	ジュニア NISA における適合性の原則の考え方について解説します。
20 分	ジュニア NISA と営業活動	ジュニア NISA をきっかけとした営業活動について考察します。

### ポイント

- ◇本部ご担当者様向けには制度内容やガイドライン等を正確に理解し、社内ルールの策定などに役立つ研修を実施します。
- ◇支店等の実務担当者様向けにはお客様に説明ができることを意識した「実務に使える研修」を実施します。
- ◇実際の社内ルール則した解説や社内帳票、パンフレットなど利用した研修も可能です。

# 《販売担当者向け研修》

## ～販売担当者向け研修(初級編)～

### 【概要】

対象者	<ul style="list-style-type: none"><li>・金融商品販売経験の浅い方</li><li>・販売実績がなかなかあがらない方</li><li>・職種変更に伴い初めて金融商品を販売する方</li><li>・新入社員</li></ul>
目的	<ul style="list-style-type: none"><li>・お客様に「声かけができること」を目指します。</li><li>・金融商品販売する意義を学びます。</li><li>・投資信託等の勧誘・販売に対して、前向きになっていただきます。</li><li>・取扱商品のメリット・デメリットを説明できるようになっていただきます。</li></ul>

### 【カリキュラム例①】

基本的な1日研修になります。ロールプレイングを踏まえながら基礎から学んでいきます。

※保険商品についても同様の研修を実施することができます。

時間	項目	概要
9:00～10:45	預り資産を取り巻く環境と資産運用の必要性	預り資産商品を取り巻く最近の傾向や販売の切り口等について説明し、資産運用がお客様のライフプランにおいてどのような役割を果たすことができるのかを確認します。お客様にとっての資産運用の必要性を落とし込み、「預り資産営業＝お客様に役立つこと」を理解していただきます。
10:45～12:30	投資信託とは	投資信託とはそもそもどのような商品であるのかを各金融機関のパンフレットを用いながら確認します（最近のパフォーマンスも確認します）。また、投資におけるリスクやその種類・軽減方法についても学習します。
13:30～14:15	取扱商品の概要を説明する	各金融機関の投資信託ラインナップを用いて、各商品の特徴やリスクについて簡潔に説明する練習を行います（発表していただきます）。
14:15～15:30	応酬話法	お客様の断り文句（「お金なんてないよ」「元本保証がないものに興味がない」など）に対する応酬話法を考えて発表していただきます。どのような会話を意識するべきなのかを考えます。
15:30～17:00	投資信託の魅力	事例に基づき、投資信託とはどのような商品であるのかを、お客様に興味をもっていただけるような最初の提案切り口を考えながら「投資信託とは」を説明していただきます。

## 【カリキュラム例②】

販売担当者に「預り資産営業」を定着していただくため、インターバルでの研修を実施します。

※各研修後に、課題を出し、次回研修時には、その課題についての発表等を行うことで、より実践することを意識した研修となっています。

1 日 目	時間	項目
	9:00~10:45	預り資産を取り巻く環境と資産運用の必要性
	10:45~12:30	投資信託とは
	13:30~14:15	取扱商品の概要を説明する
	14:15~15:30	応酬話法
	15:30~17:00	投資信託の魅力

2 日 目	時間	項目
	9:00~10:45	前回の研修からの営業活動を発表する
	10:45~12:30	コンプライアンスを遵守した営業とは
	13:30~15:30	お客様ニーズと適合性の原則（相談シート等を用いたロールプレイング）
15:30~17:00	事例研究（お客様ニーズの把握）	

3 日 目	時間	項目
	9:00~10:45	前回の研修からの営業活動を発表する
	10:45~12:30	お客様にわかりやすい説明を行う（リスク・費用）
	13:30~15:30	収益分配金の仕組み
15:30~17:00	事例研究（商品説明）	

4 日 目	時間	項目
	9:00~10:45	前回の研修からの営業活動を発表する
	10:45~12:30	保険商品の概要と活用
	13:30~15:30	NISA等の概要と活用
15:30~17:00	事例研究（商品選択Ⅰ）	

5 日 目	時間	項目
	9:00~10:45	前回の研修からの営業活動を発表する
	10:45~12:30	アフターフォローの必要性
	13:30~15:30	取引残高報告書等の見方
15:30~17:00	事例研究（商品選択Ⅱ） 前回研修で不足した部分等を見直してロールプレイングを実施	

## ～販売担当者向け研修(中・上級編)～

金融商品販売について「一通りの説明ができる」から「お客様に理解していただける説明ができる」  
「お客様に提案する理由を意識している」に変化することを意識した研修です。

### 【概要】

対象者	<ul style="list-style-type: none"><li>・投資信託、保険等の金融商品を一通り理解し提案が可能な方</li><li>・将来、販売リーダーや指導者を目指していく方</li></ul>
目的	<ul style="list-style-type: none"><li>・お客様に役に立つ「総合提案営業」を目指します。</li><li>・商品知識、ニーズの把握、分かりやすい説明、クロージング力、比較提案等、バランスよく学習し、お客様から「提案してくれてありがとう」と言ってもらえる提案営業を目指します。</li><li>・実践的な研修になるように金融機関様の取扱商品で研修を実施します。</li></ul>

### 【カリキュラム例】

時間	項目	概要
9:00～10:45	預り資産を取り巻く環境	預り資産商品を取り巻く最近の傾向や販売の切り口等について説明し、資産運用がお客様のライフプランにおいてどのような役割を果たすことができるのかを確認します。
10:45～12:00	お客様の属性に合わせた説明	投資信託のリスクや費用、保険商品の特徴などについて、お客様の属性に合わせた説明を行います。
13:00～14:00	応酬話法	お客様からの質問や断り文句に対する会話を考えます。
13:45～15:00	事例研究	事例に基づき、お客様にどのような提案をするのか等をグループで考えます。
15:00～16:45	ロールプレイング	上記で考えた提案内容をロールプレイングで再現します。
16:45～17:00	研修まとめ	今後、自らが実践していこうと思うこと、営業店等に伝えたいことをまとめます。

### ポイント

- ◇応酬話法においては、「定期預金ではだめなの?」「この商品を申し込むと何がいいの?」などという質問を織り交ぜます。
- ◇事例研究では通帳の内容から、提案商品を検討したり、「お客様が～とおっしゃっていたので～を提案します」と提案理由を考えたりします。
- ◇同じ商品について「高齢者に説明」「リピート顧客に説明」などと、お客様の属性を変更したロールプレイングを行います。

## 《管理職向け研修》

### ～内部管理責任者・営業責任者向け研修～

内部管理責任者・営業責任者向けのコンプライアンス研修です。弊社では、単に禁止行為や検査指摘事例を紹介する研修にとどまらず、なぜそのようなことが起こるのかを検証したり、販売担当者とお客様の会話例の中から問題となる点がどこにあるのかなどを考えたりしながら、営業現場において注意すべき箇所を身につけていただくことができる研修を実施します。

#### 【概要】

対象者	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 内部管理統括責任者</li><li>・ 内部管理責任者</li><li>・ 営業責任者</li></ul>
目的	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 年度毎の法定研修を実施します。</li><li>・ その年の監督指針や直近の検査指摘事例などを確認しながら、より実践的な研修を目指します。</li><li>・ 高齢者取引などの承認のポイントなどを分かりやすく説明します。</li></ul>

#### 【カリキュラム例】

時間	項目	概要
30分	営業責任者・内部管理責任者の責務	営業責任者・内部管理責任者の責務を確認するとともに、営業店においてどのような指導が必要かを説明します。また、事例を参考に指導のポイントを解説します。
30分～1時間	最近の監督指針等の確認	金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針および監督方針等を確認しながら、どのようなところに気をつけて内部管理体制を整えればよいのか等について解説を行います。
30分～1時間	検査指摘事例・あっせん事例等	検査指摘事例・あっせん事例等を参照に、留意すべきポイントを解説します。
30分～1時間	制度改正概要について	直近の制度改正等の解説を行います。 (平成27年度であれば「金融所得課税の一体化」や「マイナンバー」などの概要・留意点)

#### ポイント

- ◇内部では、なかなか支店長に言いづらい事柄についても、外部の立場だからこそ指導することができます。
- ◇資質向上のための研修用DVDと組み合わせ、社内研修のためのインストラクター研修（内部管理責任者向け）とすることも可能です。

## ～預り資産にかかる管理職向け研修～

### 【概要】

対象者	・支店長や営業役席者などの現場の管理職 ・預り資産営業より融資を重視されている管理職
目的	・部下のモチベーションの把握や現在の置かれている環境、悩みを理解し、指導できる管理職を目指します ・各種取引ルールを理解し、考えて適切な承認、面談等のポイント解説します

### 【カリキュラム例】

時間	項目	概要
30分 ～1時間	指導のための コミュニケーション	管理職の方のモチベーション次第で、部下のモチベーションも変化します。部下を指導教育するために必要な要素、ほめ方、しかり方、関わり方等について説明します。また、部下のタイプによって、接し方が異なることを理解いただきます。
30分	行動分析と営業	営業店の業績向上のためには、部店員全員の前向きな活動が不可欠です。そのため、上司のどのような行動・態度が、部下の行動が前向きになったり、後ろ向きになったりするののかについて学習します。
30分 ～1時間30分	販売担当者への指導	他社・他行の事例を用いながら、販売担当者の悩みなどを紹介し、どのような指導が必要なのかを解説します。また、販売成績が伸び悩んでいる人のタイプなども紹介します。
1時間	高齢者取引のルールと承認	高齢者取引のルールを確認し、なぜこのようなルールが策定されているのかを考えるとともに、承認・面談等のポイントを解説します。
1時間	ワンポイントアドバイスを考える	販売担当者に対して、どのようなアドバイスが必要なのかを事例等に基づき考えます。

### ポイント

- ◇実際に「どう指導をしていけばよいのか」にポイントを絞った研修も可能です。
- ◇管理職の方自身が、商品知識等を身に付けたいという場合、「今更聞きにくい用語等」という項目で事前アンケートを行い、その解説をすることもできます。

# 《預り資産にかかる制度改正研修》

～平成 28 年以降の証券業務を取り巻く制度改正への対応～

## 【概要】

対象者	・管理職から販売担当者全般
目的	・毎年の各種制度改正のポイントを分かりやすく解説します。 ・各金融機関における独自ルールを織り交ぜて研修を実施します。

## 【カリキュラム例】

項目	概要
金融所得課税の一体化	(1) 公社債等に対する課税方式の見直しの概要 (2) 損益通算の範囲 (3) 利子等に対する源泉徴収不適用 (4) 特定口座への受入れ方法 (5) 公社債保有者の特定口座開設の必要性
ジュニアNISA制度	(1) NISA制度・ジュニアNISA制度の目的 (2) ジュニアNISAの概要 (3) 未成年者の口座開設 (4) 未成年者と適合性の原則 (5) NISA制度と営業推進
マイナンバー制度	(1) マイナンバー制度の概要 (2) 金商品取引業者等における利用範囲 (3) マイナンバー提供拒否者・行方不明顧客への対応 (4) 金融所得課税の一体化およびNISA制度との関連事項 (5) よくある間違った説明・行動等

## 《各種資格対策講座》

～会員二種・一種、特別会員二種・一種、協議会二種・一種～

### ◇講義形式

対象者	・内定者など、基礎から勉強を必要とされる方
ねらい	・試験問題を想定しながら、主な科目についてポイントを解説していく講座です。 講義中、練習問題や計算問題を取り入れることで、内容を聞き流さないように気を配ります。

### ◇練習問題形式

対象者	・直前対策および再チャレンジされる方
ねらい	・練習問題や計算問題を解きながら、一つ一つ解説していきます。 合格の近道は、「同じ問題を何度も間違えないこと」です。そのため、どうして、この問題はバツなのかをよく考えて解いていただきます。

### 【カリキュラム例(会員一種1日コース)】

時間	項目	概要
9:00～11:30	信用取引の概要と計算	信用取引の仕組みを学習し、追加保証金にかかる計算をマスターします。
11:30～12:30 13:30～14:30	先物取引の概要と計算	先物取引の仕組みや意義について学習し、損益計算や理論価格の計算等をマスターします。
14:30～16:00	オプション取引の概要	オプション取引の仕組みを学習します。特に、損益線の意味をしっかりと理解し、試験対策に活用します。
16:00～17:00	特定店頭デリバティブ取引等の概要	特定店頭デリバティブ取引の種類やその意義を学習します。

**※証券外務員対策講座については1日から3日間コース、また何度も受験するが、なかなか合格しない方向けの特別カリキュラムもございます。**

**※証券外務員試験対策以外にもFP3級等の資格対策講座等の実施もします。**

## 《その他研修》

### ◇人的リスク防止のための研修

レジュメ・タイトル（抜粋）
不祥事件
パワーハラスメントが発生する職場の特徴
職場のパワーハラスメントの種類
セクシュアルハラスメントに該当？
労働者のストレスの現状
精神的緊張状態
コーピング

### ◇リーダー研修

レジュメ・タイトル（抜粋）
コミュニケーション概論
最近の新入社員の傾向
後方事務間の連携
ほう・れん・そう
コーチング
事例研究（部下指導）
リーダーが求められるもの

### ◇証券会社新人研修（出向者含む）

レジュメ・タイトル（抜粋）
債券の運用
外貨建て債券の説明
仕組債の説明
株式市場のトピック
会社四季報の見方

### ◇税制研修

レジュメ・タイトル（抜粋）
税制を学ぶ理由
追加型株式投資信託の収益分配金
特定口座の仕組み
保険にかかる税務
保険金の相続税非課税枠

## 《講師プロフィール》

梶川 真理子  
(かじかわ まりこ)

年月	略歴
1992年4月	山一証券入社。 支店投資相談課で、個人営業を担当。
1998年9月	東洋信託銀行（現三菱UFJ信託銀行）に入行。 同年の金融機関の投信窓販の立上げに携わり、テラーを担当するとともに社内勉強会・顧客向けセミナーの講師を担当。
2000年9月	東海丸万証券（現東海東京証券）に入社。 リテール営業を担当するとともに、後輩指導に従事。
2005年7月	アーティス株式会社に入社。 種々の階層別の研修講師として年間平均120回の研修に従事。その他、金融機関の内部管理体制および販売体制構築のためのコンサルティングや、各種コンテンツ制作を担当。
2015年3月	株式会社フィナンシャル・ラボに入社。

### ＜保有資格＞

- ◇会員一種証券外務員
- ◇内部管理責任者
- ◇CFP®・FP1級技能士（資産相談業務）
- ◇DCプランナー1級
- ◇コンプライアンス・オフィサー2級
- ◇メンタルヘルス・マネジメント（ラインケア・セルフケア）

### ＜執筆＞

～通信講座～

- ◎「金融所得課税の一体化」「ジュニアNISA」「マイナンバー制度」対応に強くなるコース  
2015年8月発刊（ビジネス教育出版社）



受講期間	2ヶ月
受講料	9,770円（税込）
教材	テキスト2冊
添削指導	通常添削2回
編集委員	フィナンシャル・ラボ 橋本正明・梶川真理子

- ◎金融所得課税の一体化、マイナンバー対応『はじめての投信セールス』コース  
2016年2月発刊予定（ビジネス教育出版社）

## 《研修実施までの流れ》

### ① 事前打ち合わせ

- ・日程や開催時間など(仮で講師のスケジュールを押さえていただくことも可能です)
- ・各種ご要望等のヒアリングをさせていただきます

### ② カリキュラム案の確認

- ・事前打ち合わせさせていただいた内容に基づきカリキュラム案を作成させていただきます

### ③ カリキュラムの決定

- ・提出させていただきましたカリキュラム案を基に最終カリキュラムを作成していきます

### ④ 研修レジユメの作成

- ・決定したカリキュラムを基に研修レジユメの作成をさせていただきます
- ・自社ルールなどを研修レジユメに取り入れることも可能です
- ・研修の効果を確認するためのテストを作成することも可能です

### ⑤ 研修当日

- ・研修当日までご要望など何なりとお申し付けください

## 《研修費用について》

～基本料金～

1回(7時間).....20～30万円

1回(3時間).....15万円(同日2回開催の場合は25万円)

※別途、交通費・宿泊費が必要となります

※研修費用には研修レジユメ作成費用が含まれます

※実施回数によりお値引き等させていただきます

～オプション～

確認テスト作成費.....1問あたり3,000円～

○×、四肢選択等ご要望に応じた問題作成をさせていただきます

＜研修の実施運営会社＞

株式会社フィナンシャル・ラボ

(FINANCIAL SOLUTION LABORATORIES Co., LTD.)

所在地：東京都中央区日本橋茅場町 3-13-3 興和日本橋ビル 4 F

電話：03-6206-2271 (代)

FAX：03-3666-2751

E-MAIL：info@fslb.co.jp

担当：森山

