

# 受け継がれる優秀な渉外担当のDNA ～コンピテンシーに基づく渉外担当の育成～



JA  
相模原市

本店  
中央支店

JA相模原市 小峰 大輔

1. はじめに
2. 渉外担当による訪問活動の必要性
3. JA相模原市の概況
4. コンピテンシーアンケート
5. アンケート結果分析
6. アンケートから見えた課題
7. 改善提案
8. おわりに

- 
1. はじめに
  2. 渉外担当による訪問活動の必要性
  3. JA相模原市の概況
  4. コンピテンシーアンケート
  5. アンケート結果分析
  6. アンケートから見えた課題
  7. 改善提案
  8. おわりに

# あなたが思い描く優秀な渉外担当 とは……

誠実さ

明るさ

行動力

話し上手

聞き上手

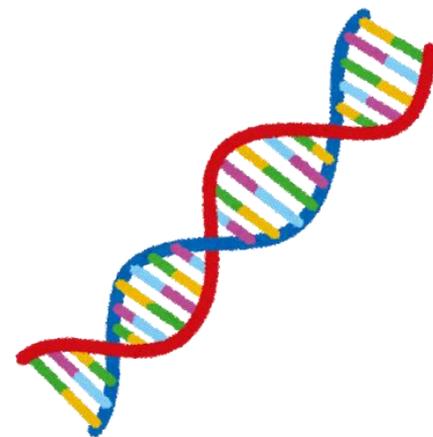
頭脳明晰

諦めない心

コミュニケー  
ション力

JAの渉外担当は、組合員・利用者にとって  
**JAの顔**である

変わりゆく時代や環境の中で、優秀な渉外担当の  
DNAを育成に活用できないか・・・



1. はじめに
2. 渉外担当による訪問活動の必要性
3. JA相模原市の概況
4. コンピテンシーアンケート
5. アンケート結果分析
6. アンケートから見えた課題
7. 改善提案
8. おわりに



1. はじめに
2. 渉外担当による訪問活動の必要性
3. **JA相模原市の概況**
4. コンピテンシーアンケート
5. アンケート結果分析
6. アンケートから見えた課題
7. 改善提案
8. おわりに



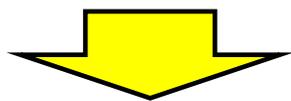
# JA相模原市

純資産	536億円
貯金	5,425億円
貸出金	1,581億円
長期共済保有高	6,769億円
出資金	8億円
組合員数	31,146人
役員数	38人
職員数	520人

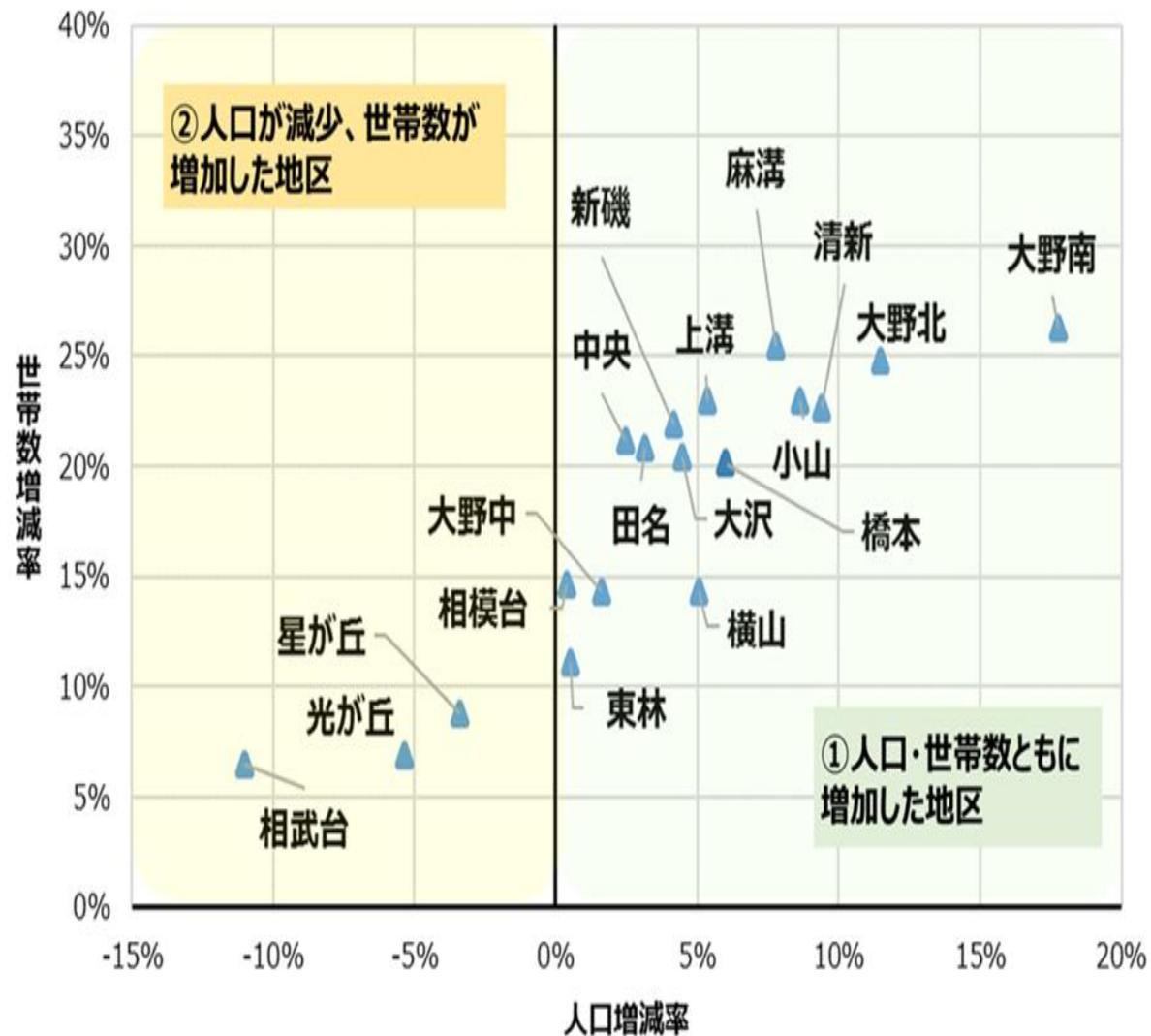


# 管内人口・世帯数ともに 増加傾向

高齢化も伴って  
資産・遺言相談への  
関心の高まり



# 相談内容の複雑化・多様化



## JA相模原市の概況 ③

- JAブランド・認知度
- 訪問活動
- 相続・資産相談による次世代との関係強化

S

W

- 担当者数の減少
- 投資信託をはじめとした事務手続きの増加・複雑化による負担増
- **職員の能力差(教育)**

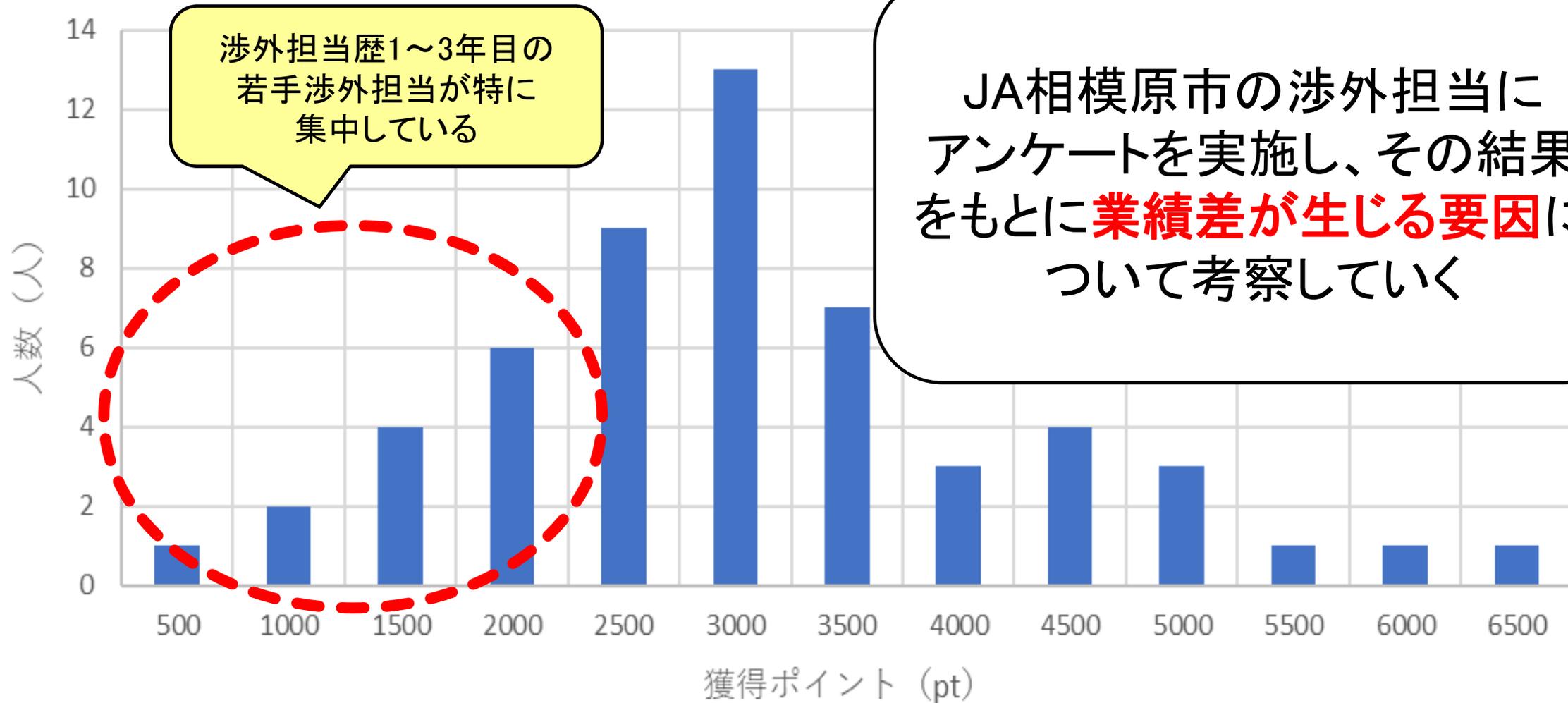
- 交通の利便性拡大による人口増加
- 競合他社の個人宅への訪問活動減少
- 遺言や資産相談へのニーズ

O

T

- ネット系競合他社の増加
- 高齢化
- 相続によるJA離れ

令和5年度渉外担当者獲得ポイント

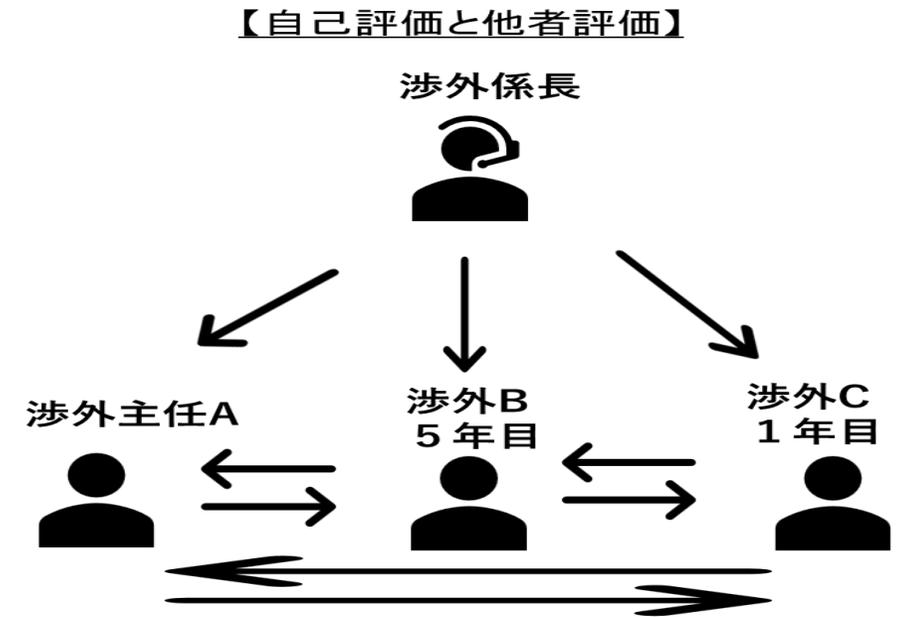


1. はじめに
2. 渉外担当による訪問活動の必要性
3. JA相模原市の概況
4. コンピテンシーアンケート
5. アンケート結果分析
6. アンケートから見えた課題
7. 改善提案
8. おわりに

目的：  
優れた成果につながる渉外担当の行動特性、またはその能力を明らかにする

方法：  
全渉外担当を対象に、自己評価と他者評価を用いて集計  
ハイパフォーマーとローパフォーマーのコンピテンシーの差について分析を行う  
対象者：52名 回答率：100%

※有意水準は0.05とし、**T検定**を行い、P値が0.05以上のものは対象外とする



コンピテンシーとは・・・

「JA相模原市の渉外担当として優れた成果を継続的に発揮する行動特性、またはその能力」

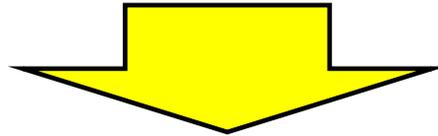
と定義する



成績の良い人の  
共通点  
とは・・・

T検定とは・・・

2つの群の間で平均に有意な差があるかどうかを検定する統計手法



ハイパフォーマーとローパフォーマーとの差が偶然起こったものではないかを検証する

本稿では、有意水準を0.05とし、P値が0.05以上のコンピテンシーは対象外とする

# コンピテンシーアンケート ④

当JAの優績渉外担当へのヒアリングや自身の経験をもとに  
JA相模原市の渉外担当に適合  
 するように筆者作成



内容	あてはまらない	あまりあてはまらない	ややあてはまる	あてはまる
	回答（1つ☑をお願いします）			
いかなる状況下でも自らの現状を把握、理解し、主体的に行動できる				
誠実さ、謙虚さ、思いやりを備えている				
知識やスキルの向上のため自主的な取り組みをしている				
職員、組合員・利用者と円滑で良好な関係である				
外見・服装、言葉遣いなどが適切である				
困難な状況でも適切にストレスに対処し、パフォーマンス維持できる				
商品、公的制度などの知識が幅広く深い				
組合員・利用者から話を聞きだし潜在的なニーズを掘り起こせる				
組合員・利用者のニーズに沿ってわかりやすいように説明できる				
相手の理解を深めるために工夫を凝らしている				
訪問予定や提案準備などの計画を立てて、その通りに実行している				
計画通りに進まなかった場合でも、臨機応変に対応できる				
優先事項を付け、効率良く業務を行っている				
物事に対して辛抱強く継続して行うことができる				
頻繁に組合員・利用者宅に訪問している				
組合員・利用者や担当地区に関する情報を多く持っている				
既存の組合員・利用者との関係維持・向上のための活動を行っている				
NPなど新規の顧客獲得に向けた活動を行っている				
他の支店や渉外担当にライバル意識を持ち、切磋琢磨している				
自分自身だけでなく周りを巻き込み引っ張って業務を行う				
他者の働きかけや状況に従って行動することが多い				
変化を好まず、今までの価値観や習慣を重視した行動をしている				
何事もスピード感を持って行動している				
正確性を重視した行動が多い				
任せられた業務はトラブルがなくても最後までやりきる				
目標達成するまでは最後まで諦めない意識を持っている				

1. はじめに
2. 渉外担当による訪問活動の必要性
3. JA相模原市の概況
4. コンピテンシーアンケート
5. アンケート結果分析
6. アンケートから見えた課題
7. 改善提案
8. おわりに

# アンケート結果分析 ①

項目	ハイパーフォーマー				ローパーフォーマー				平均の差	P値
	A	B	C	平均	E	F	G	平均		
自律性	3.83	3.67	3.83	3.78	3.00	1.60	2.20	2.27	1.51	0.026
誠実性	3.67	3.67	3.67	3.67	3.80	2.80	2.60	3.07	0.60	0.124
自己啓発	3.67	3.83	3.67	3.72	2.40	1.40	2.60	2.13	1.59	0.032
コミュニケーション能力	3.83	3.83	3.83	3.83	3.60	2.00	2.40	2.67	1.17	0.068
ビジネスマナー	4.00	3.00	3.83	3.61	3.60	2.60	2.20	2.80	0.81	0.094
ストレス耐性	3.50	3.00	3.50	3.33	3.20	1.20	2.20	2.20	1.13	0.062
知識力	2.67	3.50	3.83	3.33	2.20	1.60	2.20	2.00	1.33	0.047
傾聴力	3.50	3.83	4.00	3.78	2.40	1.80	2.00	2.07	1.71	0.015
提案力	3.50	3.67	3.83	3.67	2.40	1.80	2.00	2.07	1.60	0.012
創意工夫	4.00	3.67	3.83	3.83	3.20	1.80	2.00	2.33	1.50	0.015
計画力	4.00	3.17	3.67	3.61	2.80	1.40	2.00	2.07	1.54	0.002
柔軟思考	3.83	3.17	3.67	3.56	2.80	1.20	2.20	2.07	1.49	0.016
マルチタスク処理能力	4.00	3.50	3.83	3.78	2.80	1.20	1.60	1.87	1.91	0.017
継続力	3.67	3.67	3.50	3.61	3.00	2.40	2.60	2.67	0.94	0.016
活発性	3.50	3.83	3.83	3.72	3.80	2.40	3.40	3.20	0.52	0.204
情報力	3.67	3.67	4.00	3.78	2.60	1.40	2.60	2.20	1.58	0.024
顧客維持力	4.00	3.50	3.83	3.78	3.00	1.80	2.40	2.40	1.38	0.011
顧客拡大力	3.50	3.50	4.00	3.67	2.20	1.80	2.20	2.07	1.60	0.004
競争心	4.00	3.00	3.67	3.56	2.20	1.80	2.40	2.13	1.42	0.009
リーダーシップ	3.17	3.50	3.83	3.50	2.40	1.20	1.80	1.80	1.70	0.035
受動性	2.50	2.33	3.00	2.61	3.40	2.60	3.00	3.00	-0.39	0.141
保守性	2.33	1.83	2.83	2.33	2.40	3.40	2.40	2.73	-0.40	0.287
迅速性	4.00	3.67	4.00	3.89	3.20	1.60	2.40	2.40	1.49	0.028
正確性	3.83	3.33	3.83	3.67	2.60	2.40	1.80	2.27	1.40	0.025
責任感	3.83	3.83	4.00	3.89	3.40	2.00	2.40	2.60	1.29	0.048
目標達成意識	4.00	3.83	3.83	3.89	3.40	2.20	3.00	2.87	1.02	0.041

ハイパーフォーマー上位項目

ローパーフォーマー上位項目

の差

一般的にハイパーフォーマーに特徴するコンピテンシー  
と思われる「**目標達成意識**」は  
ローパーフォーマーでも上位項目にあり、  
ハイパーフォーマーになるための  
コンピテンシーではなかった

創意

提案力

コミュニケーション能力

ビジネスマナー

顧客拡大力

1. はじめに
2. 渉外担当による訪問活動の必要性
3. JA相模原市の概況
4. コンピテンシーアンケート
5. アンケート結果分析
6. アンケートから見えた課題
7. 改善提案
8. おわりに

渉外担当者研修会

他社証券を活用した研修会

共済

ライル・M・スペンサー、シグネ・M・スペンサー(2011)  
「コンピテンシーは学習できるものであり、種々の調査によれば、核  
心的な動因コンピテンシーですら向上可能である」  
出典:ライル・M・スペンサー、シグネ・M・スペンサー  
『コンピテンシーマネジメントの展開』

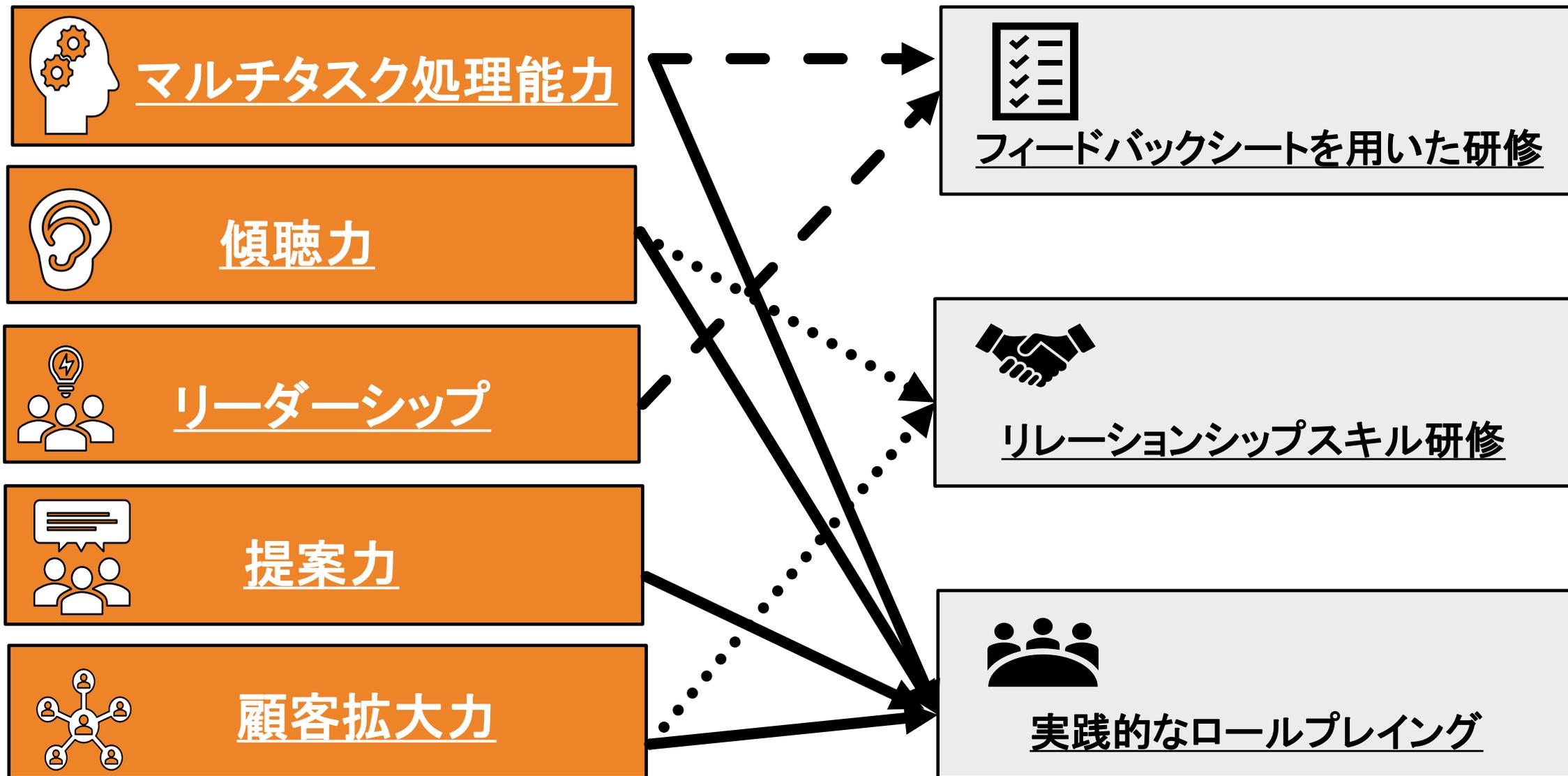
つまり

研修をはじめとした教育でコンピテンシーを  
学習させ、高めることができる

「マルチタスク処理能力」「傾聴力」「提案力」「顧客  
拡大力」を高める研修が少ない

1. はじめに
2. 渉外担当による訪問活動の必要性
3. JA相模原市の概況
4. コンピテンシーアンケート
5. アンケート結果分析
6. アンケートから見えた課題
7. **改善提案**
8. おわりに

【5つのコンピテンシーにもとづく改善提案】



- 目標設定とそれに向けた取り組みを自ら考え、行動することで主体性を高める
- 複数の取り組み目標に向けた行動により、効率よく業務を行う感覚を身に付ける
- 同行訪問により見つかった課題は、個人のレベルに合った効果的なトレーニングを行う
- 簡単な取り組みから始めて、小さな成功体験を積み重ねていく

### フィードバックシート

日時： 令和7年〇月〇日

氏名： 〇〇 〇〇

トレーナー： 〇〇 〇〇

#### 1. 取り組み目標

目標	設定理由	達成に向けた取り組み

#### 2. 取り組みについての振り返り

--

#### 3. 同行訪問

##### 【1 軒目】

同行内容
良かった点・改善点

##### 【2 軒目】

同行内容
良かった点・改善点

- 言葉遣いや仕草などが相手に与える影響を身を持って体験する
- 全体で体験を共有し、考えることで、さらなる成長へつながる

はじめに  
(全体)

**研修の狙い**

(相手の話を良く聴き、伝える)を説明する

**グループでの自己紹介**

例：「私は〇〇の好きなAです。私は〇〇の好きなAさんの隣に座る××  
が好きなBです。・・・」

デモン  
ストレーション  
(2人1組)

**ブレインストーミング**

テーマを決め、相手の話に対応する応答を考え発言する

**フィードバック**

「関心をもった応答」「無関心な応答」について感じたことを振り返る

まとめ  
(全体)

全体で意見の共有

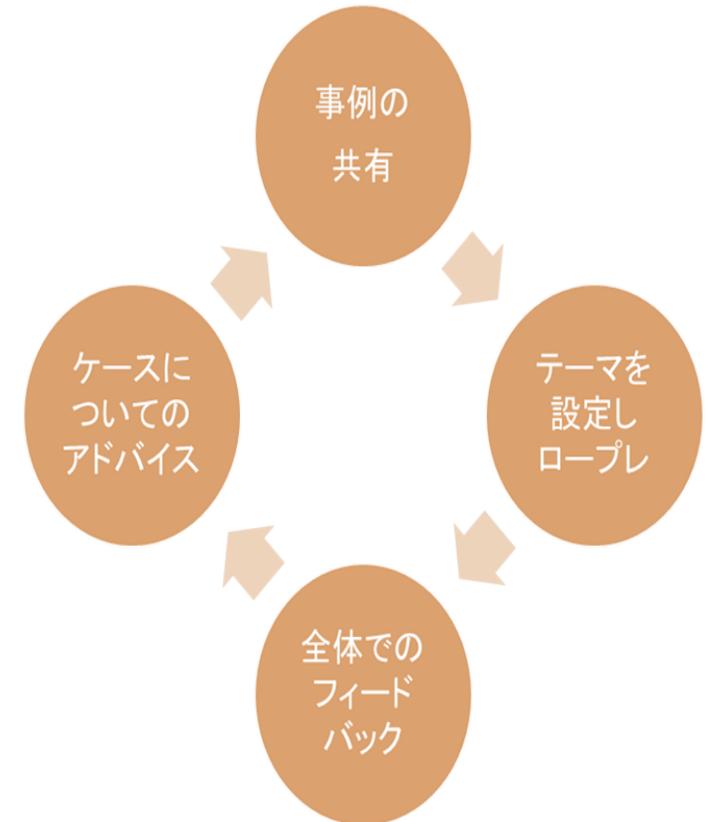
- 多数の事例を共有し、ロールプレイングを通じて実践で使える引き出しを増やす
- 他業種の販売員になりきり、顧客の情報を収集し、ニーズを引き出し、提案につげる

目標：家電量販店の店員として ルンバ(7万)の販売をする

設定情報



- 使っていたコード付き掃除機が壊れた
- 同じような仕様のものを買い替えに来店
- 予算4万程度
- その他の情報についてはヒアリングで聞き出す(自由設定)



## 支店での教育体制は・・・

渉外係長  
4等級

どちらも10%以下しか渉外担当の  
指導・育成に費やすことができていない

つまり

育成体制は不十分である

渉外  
5等

人数 (人)

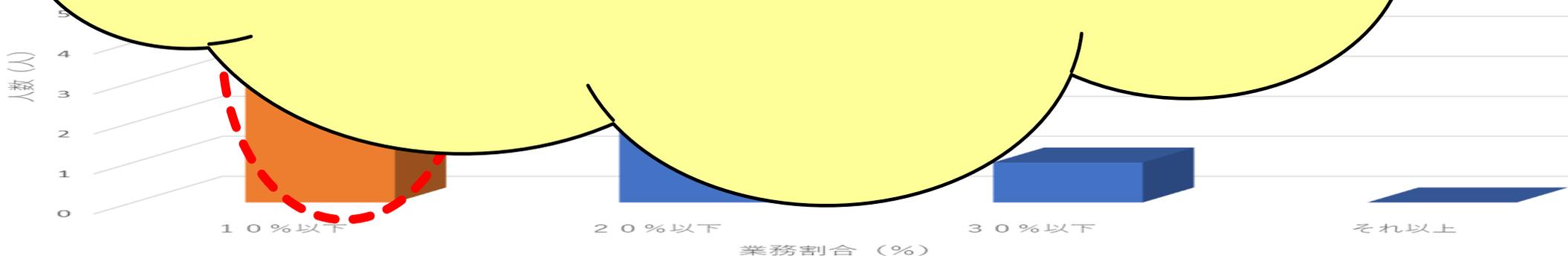
10%以下

20%以下

30%以下

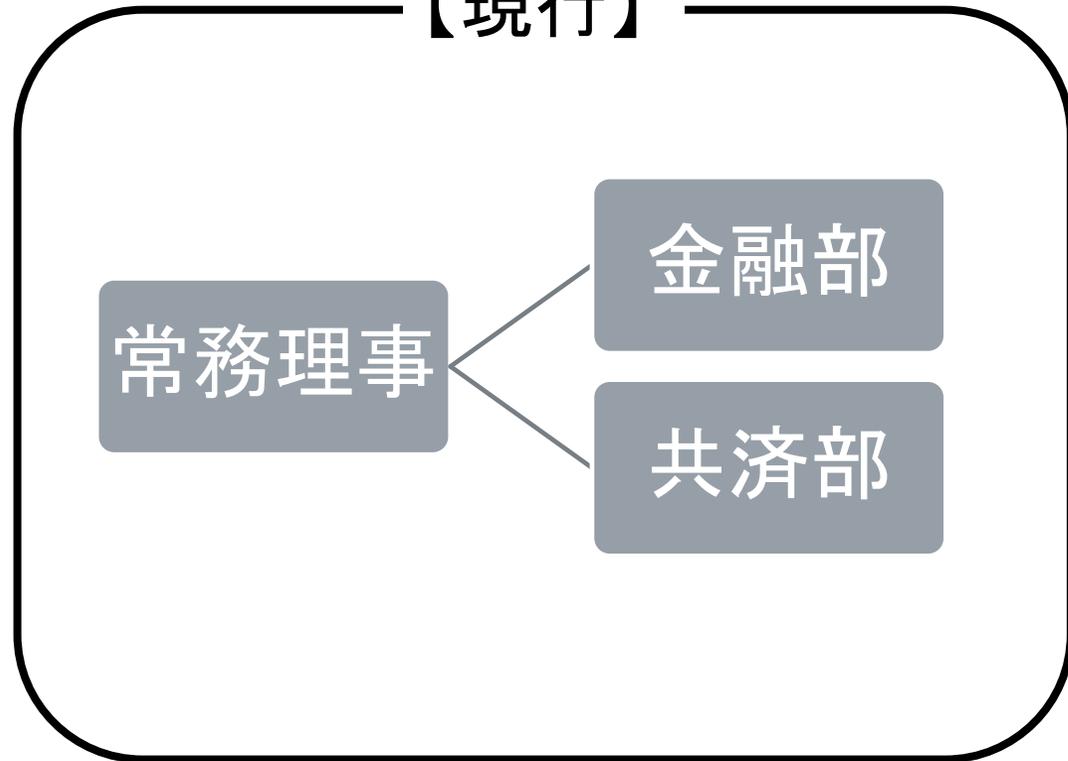
それ以上

業務割合 (%)

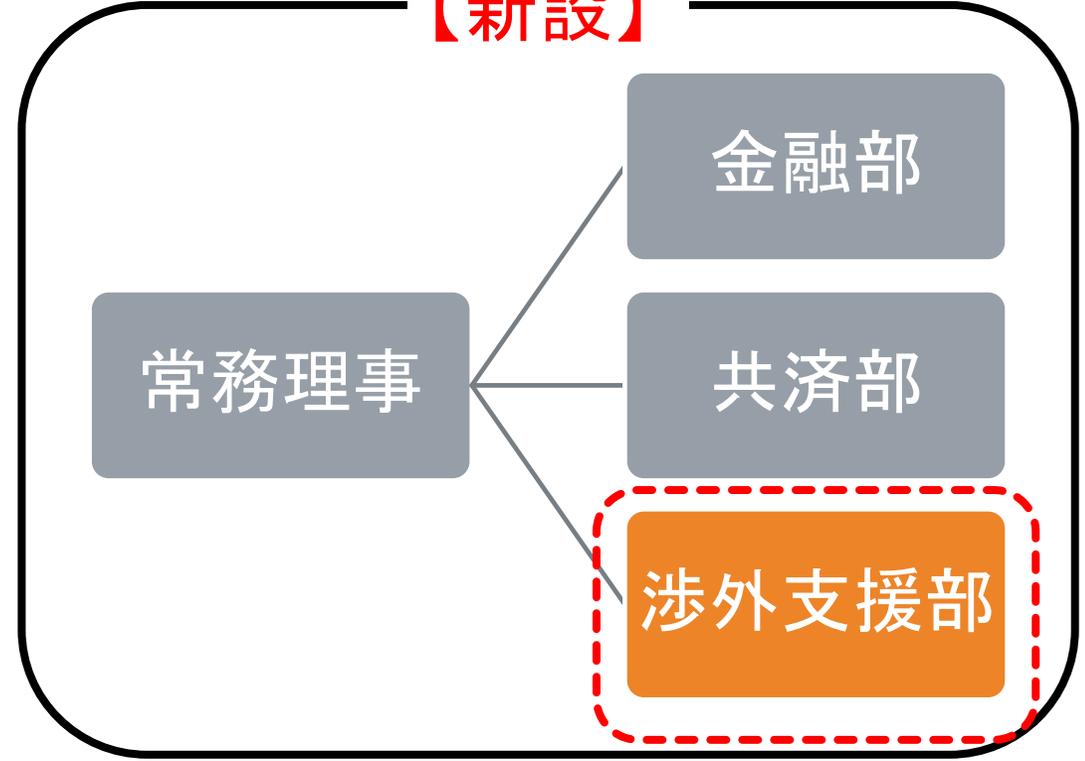


## 【渉外支援部 渉外支援課・渉外トレーナーの新設】

【現行】



【新設】



金融部や共済部との連携を図り、渉外のサポートに特化した部署として新設

渉外担当の指導・育成を担うポジション

## 【同行スケジュールと1日の流れ】

	月	火	水	木	金
渉外担当A	同行訪問				
渉外担当B		同行訪問			
渉外担当C			同行訪問		
渉外担当D				同行訪問	
渉外担当E					同行訪問

朝	午前中	昼	午後	夕方
訪問準備				翌日準備
同行訪問				
フィードバック・トレーニング				

- 渉外担当一人ひとりに合わせた指導・育成を行う
- 観察学習は進捗に応じて

観察学習

フィ

経験

フィード

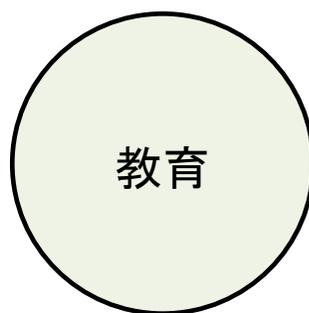
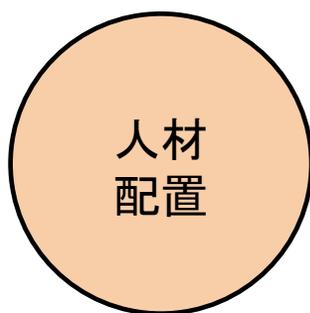
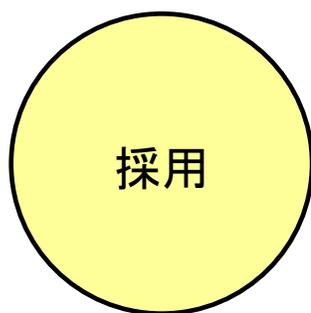
トレーニング

「観察学習」と「経験学習」、  
そしてフィードバックのサイクルが  
より効果的な成長へとつながる

フィードバックのサイクルと個別のトレーニングを実施

1. はじめに
2. 渉外担当による訪問活動の必要性
3. JA相模原市の概況
4. コンピテンシーアンケート
5. アンケート結果分析
6. アンケートから見えた課題
7. 改善提案
8. おわりに

コンピテンシーは時代や環境変化に応じて異なるものである  
JA金沢市の優秀な渉外担当のコンピテンシーも当JAの  
ハイパフォーマーに見られる共通のコンピテンシーとは異なる  
またコンピテンシーはあらゆる場面で活用できる



優秀な渉外担当のDNAが受け継がれる  
仕組みを構築し、渉外担当の成長へと  
つなげていく



ご清聴ありがとうございました

JA  
相模原市

本店  
中央支店