

【かんぽ】 <研修> 「PT4活動結果入力Zoom研修」の実施

PT4活動結果入力Zoom研修の概要

	内容																		
目的	「PT4への活動結果」の入力は、かんぽ業務において、お客さま対応を行った際の活動の証跡（証明）になるとともに、第三者が後で見返した時に分かるように入力することが重要なことから、PT4への入力の徹底及びスキルの向上に向けた取組みの一環として、PT4への活動結果の入力に関するZoom研修を実施します。																		
開催日・回数	6月18日(金)・6月22日(火)の午前・午後の計4回																		
開催時間	45分程度(① 9:30～10:15 / ② 15:00～15:45)																		
開催方法	Zoom																		
対象者	単独M局 新任管理者及びコンサルタント (※ いずれも参加は任意。)																		
研修内容	<p>【研修は管理者及びコンサルタントの合同でZoomで開催】</p> <p>① 具体的入力事例を使ったポイント説明 次の①～⑧のPT4への活動結果の入力ポイントごとに入力例を提示し、入力内容として「不足している点」や「見本入力例の解説」を行い、内容を確認する管理者及びPT4へ入力するコンサルタントのスキル向上を図ります。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PT4の入力内容のポイント</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ポイント①</td> <td>コンサルタントがお客さまに「訪問した理由」・「ご提案・ご案内した内容」が記入されているか。</td> </tr> <tr> <td>ポイント②</td> <td>「お客さまの反応・発言等」が記入されているか。</td> </tr> <tr> <td>ポイント③</td> <td>ポイント①及びポイント②の両方の内容が不足していないか。</td> </tr> <tr> <td>ポイント④</td> <td>「電話の内容」や「訪問時不在」の内容が「面談」で入力されていないか。</td> </tr> <tr> <td>ポイント⑤</td> <td>第三者が記入内容を見て内容を十分に理解することができるか。</td> </tr> <tr> <td>ポイント⑥</td> <td>「お詫びと約束の説明」に関する記入のみで、かんぽに関する提案やお客さまの反応等の記入が不足していないか。</td> </tr> <tr> <td>ポイント⑦</td> <td>空欄：「お客さま対応状況」欄に活動結果の入力がされていない、もしくは入力する欄が間違っていないか。</td> </tr> <tr> <td>ポイント⑧</td> <td>かんぽ以外の商品のみ入力していないか。</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 管理者・コンサルタントによる好取組発表 <新任の管理者向け>・・・入力不足が少ない郵便局管理者による確認のポイント等を発表。 <コンサルタント向け>・・・入力内容が分かりやすいコンサルタントによる入力のポイント等を発表。</p>	PT4の入力内容のポイント		ポイント①	コンサルタントがお客さまに「訪問した理由」・「ご提案・ご案内した内容」が記入されているか。	ポイント②	「お客さまの反応・発言等」が記入されているか。	ポイント③	ポイント①及びポイント②の両方の内容が不足していないか。	ポイント④	「電話の内容」や「訪問時不在」の内容が「面談」で入力されていないか。	ポイント⑤	第三者が記入内容を見て内容を十分に理解することができるか。	ポイント⑥	「お詫びと約束の説明」に関する記入のみで、かんぽに関する提案やお客さまの反応等の記入が不足していないか。	ポイント⑦	空欄：「お客さま対応状況」欄に活動結果の入力がされていない、もしくは入力する欄が間違っていないか。	ポイント⑧	かんぽ以外の商品のみ入力していないか。
PT4の入力内容のポイント																			
ポイント①	コンサルタントがお客さまに「訪問した理由」・「ご提案・ご案内した内容」が記入されているか。																		
ポイント②	「お客さまの反応・発言等」が記入されているか。																		
ポイント③	ポイント①及びポイント②の両方の内容が不足していないか。																		
ポイント④	「電話の内容」や「訪問時不在」の内容が「面談」で入力されていないか。																		
ポイント⑤	第三者が記入内容を見て内容を十分に理解することができるか。																		
ポイント⑥	「お詫びと約束の説明」に関する記入のみで、かんぽに関する提案やお客さまの反応等の記入が不足していないか。																		
ポイント⑦	空欄：「お客さま対応状況」欄に活動結果の入力がされていない、もしくは入力する欄が間違っていないか。																		
ポイント⑧	かんぽ以外の商品のみ入力していないか。																		

※ エリアM局コンサルタントは、毎月実施するエリアM局のコンサルタントを対象としたタブレットミーティングでフォローを実施。