



田中 友理 (コグニティ株式会社 基盤事業部 部長)

銀行員時代、私自身「話し方」で営業が変わった ～元銀行員として金融機関向けサービスの開発に携わった理由とは～

〈Profile〉2010年慶應義塾大学商学部卒。同年株式会社みずほフィナンシャルグループに新卒入社、株式会社みずほ銀行にてリテール営業に従事。2015年より投資運用商品販売における企画業務を経てコグニティに参画、金融業界営業・マーケティングを担う。

一新サービス開発のきっかけを教えてください。

実は私、2年前まで銀行員だったんです。当時勤めていた銀行の教育に、コグニティのAIサービス「UpSighter (アップ・サイター)」を導入した担当者でした。新卒で銀行に入行してリテール営業をしていたのですが、**研修中は順調だったのに、いざ営業してみたらず全然売れなかった。**2年目の夏、月間販売額0円で…みんなの前で課長にすごく怒られました。悔しくて2時間トイレにこもって泣き続けましたね(笑)

一月間販売額0円…それをどう克服しましたか？

そんな姿を見た課長が、同じ課のハイパフォーマーを1ヶ月間私の指導役に付けてくれたんです。私はひたすらアポをとって、ハイパフォーマーが商談するのを隣で1ヶ月見続けました。もうそれは衝撃で。同じ商品を説明していても、私とは全く違いました。私はどのお客さまにも、同じようにパンフレットを上から下まで順番に説明していました。ハイパフォーマーはヒアリングを通して、お客さんが重視しているポイントを見極めて、お客さまごとに強弱をつけて提案をしていました。それからは私も強弱をつけて話せるように、商談前に**特に伝えたいことを3つ考える習慣**をつけました。そこから営業が変わりましたね。私はハイパフォーマーの真似をして話すことで実績も上がるようになったんです。

「伝えたい3つ」はどう考えていたのですか？

自分が後輩を指導する立場になったときにも教えたいと思ったのですが、これは自然に考えられるようになったものなので「伝えたい3つ」を**私自身もどう考えているかわかりませんでした。**その後、預り資産営業の企画部署に異動しました。若手の営業力アップのために、私のように、ハイパフォーマーを若手の指導役とする施策を提案しましたが、実現しませんでした。ハイパフォーマーは支店の営業実績を牽引する要。教育は重要ですが、**ハイパフォーマーの体力を割くことはできませんでした。**そんなときに出会ったのがコグニティのAIサービス「UpSighter」でした。



「UpSighter」では商談の音声をもとに、商談全体の中でどのような情報を何分ずつ話したのか、**ハイパフォーマーと比較**することができます。この説明を聞いた時、私が商談前に考えていた「特に伝えたいこと3つ」はお客さまに合わせ

た「提案理由」「データなどの客観根拠」「事例」といった情報の組み合わせだったと気がついたんです。これを知っていたら、あの時後輩に教えられたかもしれない。さらに、AIを使えばハイパフォーマーの時間を割くことなく、ハイパフォーマーの話し方を真似することができると思います、銀行でのサービス導入を決めました。

一新サービスへの想いを教えてください。

金融機関で営業力を高めるために必要なことは、専門知識の習得やアプローチ頻度の向上など、話し方以外にもたくさんあると思います。ですが、**私自身が営業の時、ハイパフォーマーの話し方を真似することで、短期間で実績が上がるようになったんです。**また、新人の頃はパンフレットを隅から隅まで読んで、漏れなく説明することが「お客さま本位の営業」だと思っていました。でもハイパフォーマーの商談を見てからは、お客さまに理解いただきやすいように工夫して話す努力をしなければ意味がない、と強く感じています。この新サービスが、当時の私と同じように悩む金融機関のみならず、みなさまの助けになれば、という想いで開発に携わりました。



「UpSighter for Finance」に関する
資料請求・お問い合わせはmk@cognitee.com