導入検討プラン 12 / 新しい役割を担う

日々の支援を、顧客相談の一件へつなぐ

金融・専門サービス

人材制度と管理職の日常運営を結び、顧客への新しい役割を定着させるとき。既存の仕組みと専門基準を生かし、一件の実務へつなぐ部分を選びます。

> 目指す仕事の状態
>
> 本人が顧客の目的を確かめて説明・引継ぎを選び、上司と専門部署が必要な情報と承認を支えられる。

当社が担う仕事

01 顧客の判断を具体化する

誰のどの判断を支える相談かを選び、本人が確かめる内容と専門部署の基準をそろえます。

02 日常の支援を組み込む

本人の行動と、制度・情報・承認側の条件を分け、上司が支援する時点を決めます。

03 同じ記録で振り返る

顧客への説明と引継ぎの経過を本人・上司・専門部署で確認し、次案件で変える支援を選びます。

最初に試す一件

継続中の顧客相談を一つ選び、説明・専門部署への引継ぎ・確認の時点をそろえ、結果から次の対応を見直します。

導入と、実践後の確認

最初に確かめること

- どの顧客の、どの判断が進めば役立ちますか。
- 本人の対応と、情報・承認・制度の条件を分けて確認できますか。
- 上司と専門部署は、どの記録を見ると支援を選べますか。

社内に残すもの

- 顧客相談で担う役割と説明・引継ぎの基準
- 本人・上司・専門部署の確認計画
- 次の相談に使う判断と支援の記録

実践後に確かめること

- 顧客への説明と専門部署への引継ぎの品質
- 相談を支えた総時間と承認の条件
- 条件の違う次案件での本人の判断

一緒に進める人と役割

業務責任者・専門部署	専門基準、承認経路、本人が担う範囲を決めます。
本人・直属上司	相談の前後を同じ記録で確認し、実務と支援を試します。
当社	実務課題と記録の観点を設計し、日常運営へ組み込む支援を具体化します。

実施条件と、役割の範囲

顧客情報の扱いをそろえ、本人・上司・専門部署が一案件を振り返る時間を設けます。 金融商品の推奨や適合性は専門部門の基準を用います。運営側の条件は、その決裁者と調整します。

支援を組み立てる根拠

開始時の合意、実践記録、上司との確認、再実践をつなぐ知見を用います。専門判断と制度への接続は担当部門と設計します。

実務の確認・設計・実践支援の範囲に応じ、期間と費用をご提案します。

ご相談：requestgroup.jp/request

公開情報調査（2026年11月1日）から構成した検討案。

詳細を見る