

有効面談を増やす！

「個人渉外」の 実践ノウハウ

効率的な活動&確度の高いアプローチのポイント



店舗の統合・削減やインターネットバンキングなどにより窓口の存在感が小さくなって一方、重要な対面チャネルとして期待される「個人渉外」。個人渉外はお客様の自宅で面談を行うため、お客様はリラックスして話せる、金融機関は様々な情報を得られるなど、メリットが大きい。本特集では、アポ取りや事前準備、訪問時のヒアリングからアプローチまで、成果につなげるためのノウハウを解説する。

個人渉外によくあるNG活動と 改善ポイントを押さえよう

行 職員が思っているよりも、お客様にとって金融機関の敷居は高い。窓口では緊張してしまいうまく話せないというお客様も多い。一方、自宅でリラックスした状態で相談ができれば、お客様も悩みや本音を話しやすいものだ。

金融機関としても、様々な情報が入手できる自宅で面談できることはメリットが大きい。訪問したからこそ把握できるニーズも多く、地域金融機関におけるリテール取引の推進では「個人渉外」が重要な役割を果たしている。

しかし、空振り訪問が多い、家にあげてもらえないなど、「一生懸命活動しているのになかなか成果が出ない」という個人

人渉外担当者は少なくない。

まずは、個人渉外活動の流れに沿ってありがちな「NG」活動の例を挙げ、問題点と改善ポイントを考えてみよう。

NG

こんな活動していませんか？

預金以外にも取引があるお客様ばかり訪問対象にしている

すでに投資信託で運用を行っているなど、預金以外にも取引があるお客様ばかりを訪問してはいないだろうか。

こうしたお客様とは面識があり訪問のハードルが低く、アフターフォローの名目で面談できる確率が高い。当然、そうしたお客様のアフターフォローは重要だ。そこから追加の取引を獲得できるケースも少なくないからである。

しかし、お客様の資産には限りがある。既存のお客様との取引を推進するばかりでは、いつか「これ以上は取引拡大の余地がない」という飽和状態に陥ってしまう。

金融機関にはたくさんの預金者がおり、その多くは預金以外の取引がない「純預金先」だ。ゼロからの新規開拓ではなく、預金取引によって「一定の情報があるお客様」にアプローチで

NG

こんな活動していませんか？

事前のアポ取りや事前準備が不十分で確度の低い訪問ばかりしている

きるのは、他業態にはない大きなアドバンテージである。訪問先を選定する際には、預金以外にも取引がある（面談しやすい）お客様ばかりでなく、純預金先も積極的に対象としていきたい。

効果的な渉外活動を行うためには、既存先・新規先（純預金先）を問わずしっかりと面談のアポイントを取得することが重要である。新規先への飛込訪問や、「近くまで来たので寄らせていただきます」とアポイントなしで既存先を訪問する方法