

# 若いお客様の来店という機会はこのように活用しよう

(株) ファイテューチャー・パートナーズ代表 森脇 ゆき

「この」では、金融機関の窓口においてお客様が来店した際の効果的な対応について解説する。

## Chapter 1 チャンスを見極める視点が 窓口業務を充実させる!

### 窓

口を担当する皆さんは、日々の業務の中で何を大切にしていくだろうか。筆者の若手時代を思い起こせば、一番大切なのは事務の正確さ、次いで速さであった。笑顔も付け加えられるようになったら、基礎力としては合格だろう。

事務を正確にこなすためには、正しい知識を身につけることが不可欠だが、それとともに目の前の手続きを少々引いた視

点で見ることが大切である。すなわち自分の仕事を「俯瞰する」ということだ。仕事の全体像を把握することで、目の前の作業の意味が分かり、ミスを減らせるだけでなく、より高い価値を創り出す工夫ができ、新しい発想も湧いてくる。

これは若いお客様へのアプローチに限ったことではないが、若いお客様は特に来店頻度が低いがゆえに、その少ない機会を

十分に活かしたい。そのためには、自分の仕事を俯瞰するということを中心に考えてみよう。

必要な情報を得ることにある。「高齢者におにぎりを差し入れるなら柔らかめ」「お寿司のたぬの酢飯にするなら固め」「新米なら水は少なめ、古米なら多め」など、お米を炊いた後の完成形は様々であり、それによって炊き方を工夫することができ

仕事を俯瞰するという点について、例を挙げて解説する。「お米を2合炊いてください」と依頼されたら、皆さんはできるだろうか。もちろん炊飯器は使うという条件だ。多くの方は「できる」と答えるだろう。では、この依頼に「これは何のためのお米ですか?」と質問を投げかける方はいるだろうか。この質問の意図は、より適切な炊き方(対応)のために必

このように「米を2合炊く」という作業は誰にでもできるが、その米を何のためにどのように使うのか知っていることで、作業をより正確にすることができ。さらに言えば、「その日の献立」によっては米のとぎ汁を野菜の下煮に使うかもしれない。依頼はされなかった

## Chapter 2 こんなお客様が来店したら チャンスをどう活かすか!?

### ①保護者とともに来店した 未成年のお客様

#### 保護者と子ども 双方に向かって 説明しよう



子様が今後長く取引してもらえる大切な存在であることに気付くはずだ。しかも、人生で必要とされる様々な金融サービスの一切をどの金融機関とも契約していない状態なのである。ぜひ将来自庫との取引をお願いしたいと思わないだろうか。

「ませ」と敬語で話しかけていた。そのお子様が大学生になり購買部で購入した学校名入りのボールペンを筆者にくださったという嬉しい思い出もある。

社会勉強のためなど、目的意識を持ってお子様を連れてくる保護者もいる。子ども名義の預金口座の開設などであれば、保護者とお子様の交互に視線を送りながら話を進めるとよい。

お子様にとって金融機関に来店することは特別なイベントかもしれない。子どもの心に残るエピソードを演出し、未来の取引拡大へ向けて種まきをしよう。

口を必要なのである。以下では、若いお客様が来店する際の実務に沿った事例をいくつか紹介していく。お客様に喜んでほしい、同僚や上司からの信頼を得てやりがいのある仕事をするためのヒントになれば幸いである。

学生のお子様を連れてきたお客様が来店したら、あなたはどう思うだろうか。メインのお客様は保護者であり、お子様はついてきただけの存在だ

「またいつでもご来店ください」と思うのが普通だろう。しかし、少し俯瞰して長期的な視野で考えてみれば、実はお

POINT  
 子どもの印象に残るような演出を行って将来の取引につなげる

