

# 決め手！ アップする

●お客様とのスムーズな会話を実現するひと工夫

# 事前準備が 対話力を

特集



だれでもできる事前準備で  
積極的な対話を実践しよう

**皆** さんは窓口や訪問先でお客様と積極的にコミュニケーションをとっているでしょうか。迅速・丁寧な処理や商品提案を重視するあまり、会話がまったくない状況になっていないでしょうか。

いま、金融機関には「顧客本位の業務運営」や「事業性評価融資」が求められています。顧客本位の業務運営を実現するには、資産状況や運用経験、知識、将来のライフプランなどをよく聞いてふさわしい商品を案内する必要があります。

事業性評価融資も財務情報等の定量面に加え、企業の強みや将来性といった定性面を見極めることが重要になっていきますが、これも経営者や従業員の話をよく聞いて見極めていく必要があるものです。

どちらもお客様との会話を通して得られる情報が重要になってきます。つまり、お客様との円滑なコミュニケーションが担当者には求められており、そのためには「対話力」を高めることが必要不可欠なのです。

**お客様を理解する姿勢が  
コミュニケーションの差に**

対話力といっても1人ひとりに差があり、コミュニケーションをとるのは苦手だと思っている担当者も少なくないでしょう。中には「自分は人見知りである」「人と話すのが苦手」と、最初から会話を諦めている方もいます。

しかし、コミュニケーションに対する得意・不得意の意識の差は、実は「事前準備」の差ともいえます。コミュニケーションをとるのが上手な担当者は、常にお客

も使えるフレーズや話題を用意しておけば、初対面であっても会話が可能になります。

また、窓口であればお茶や自庫のマスケットが描かれたノベルティ等を準備しておき、お客様にリラクセスしてもらうことも有効でしょう。

企業訪問時にも、事業内容や仕入先・販売先など分かっていることを事前に整理したり、オフィスにある製品サンプルに着目したりしておけば、目の前の経営者とトークが展開できます。

こうした事前準備をきっかけにお客様との会話が弾み、運用ニーズや資金ニーズを引き出すことができれば、具体的な提案につながれるでしょう。

もちろん、何も準備を行わなくても会話を盛り上げられる担当者もいますが、苦手だという方は、まず「事前準備」に力を入れてみてはどうでしょうか。

例えば、天気や季節、時事ネタなど、相手を選ばない声かけを準備しておきます。どんなお客様に

本特集では、面談・訪問前に行っておきたい、だれでもできる事前準備のポイントや、それをきっかけとしたヒアリングトークなどを解説しています。積極的な声かけで対話力を鍛え、スムーズなコミュニケーションを実践していきましょう。