



拜見！ 隣のコンサル

企業内FP編 第7回

営業店担当者と役割分担を行い 最適な提案と満足度向上を実現



山賀やよいさん

城北信用金庫 営業店統括部
パーソナルコンサルティンググループ

「同行する営業店の担当者と二人三脚で、お客さまのニーズに合った商品をご提案できるよう努めています。担当者が築いてきた信頼関係を壊さぬよう注意しながらも、親しいからこそかえって踏み込みにくい相続に関する話題については、私が質問するようにしています」
今回紹介する城北信用金庫営業店統括部の山賀やよいさんは、自身の活動を行ううえで、大切にしていることをこう話してくれた。
山賀さんが所属する営業店統括部・パーソナルコンサルティンググループは、特定の担当顧客を持たず、各営業店の担当者をバックアップする15名のコンサルティングチーム。うち11名がそれぞれに割り当てられた店舗に赴き、担当者と同行訪問して資産運用、年金不安への対策、相続対策、不動産活用など様々な金融ソリューションをお客さまに提案している。
2013年に総合職採用で入庫した山賀さん

●Profile

やまが・やよい○2013年入庫。南千住支店では個人営業を担当。二度の産休・育休を経て2016年4月より営業店統括部・パーソナルコンサルティンググループ。マネーアドバイザーとして個人のお客さまに各種提案を行っている。

は、配属になった南千住支店で、早い時期から個人のお客さまへの営業活動を担当。投信・国債など運用商品を中心としたセールス活動を行う中で、お客さまの相談に乗り、ニーズに合った商品を提案し、喜ばれることの楽しさを知ったという。そして2016年4月、産休・育休からの復帰を機に、自身の得意とする個人営業に特化したパーソナルコンサルティンググループのメンバーとなった。
現在は、個人のお客さまに向けて資産運用の提案を行う「マネーアドバイザー」として、赤羽・大宮・蕨^{あらい}など埼玉県を中心に9店舗を担当。営業店を訪問する日は、自宅から直接、店舗に出向き、その営業店の朝礼に出席して、1日5〜6件の同行訪問を行っている。
では、担当者との同行訪問において、山賀さんが何を心がけているのか見ていこう。

新情報を把握することも 想定してデータを準備

同行訪問前、担当者との事前打合せでは、どんな要件で訪問するのか、どんなニーズがありそうか、商品提案をする際に必要なツールは何かなどを細かく確認していく。また、山賀さん

は「把握していない新たな情報に備えて準備すること」にも努めている。

「訪問してお話を聞くと、『他行にも口座がある』『証券会社で運用経験がある』『経営している会社を息子に譲ろうと思っている』など、初めてうかがう事実や思いが明らかになる場合があります。そうした際にもきちんと対応できるよう、これまでの訪問履歴を担当者に確認したうえで、引き出せていない情報などがあれば、そこから想定されるニーズと提案時に役立つデータやグラフを準備します」

また前述したように、担当者との同行訪問において、山賀さんが最も大事にしているのが、営業店の担当者が築いてきた信頼関係を崩さないこと。その点、事前打合せでは、提案に関する内容に加えて、お客さまのパーソナルな部分についても押さえておくようにしている。

「初めてお会いする方の場合、お話し好きな方が、寡黙な方かといった性格や雰囲気、家族構成、NGな話題はないかなど、日々お客さまに接している担当者が把握している情報をできるだけ共有しておくことで、お客さまの機嫌を損ねることなく、スムーズに提案に入っていけるようにしています」

モットー

何事も挑戦してみる

趣味

家族でショッピング

ストレス解消法

子どもと一緒に時間を過ごすこと（悩みを打ち明けると慰めてくれるときも）