

事例にみる リモート相談業務の実際

- ① 新生銀行
- ② 優益FPオフィス

ここでは、リモート相談によってお客様の悩みや相談に応じている金融機関と、独立系FP事務所を取り上げ、その仕組みや相談業務のポイントについてレポートする。

事例①

新生銀行の「リモート」相談窓口」の取組み CRMシステムを活用し 店舗と変わらない対応を実現

新生銀行は、2020年3月19日、公式ウェブサイトに、個人のお客様が資産運用や住宅ローンなど様々な相談をリモートで一元的に行うことのできる「リモートご相談窓口」を開設した。

CRMシステムを活用し リモート相談体制を構築

本稿では、同行がコロナショックを受けてスタートさせたこの取組みについて、ウェブページ立ち上げの陣頭指揮を執ったリテール営業推進部の柴田直幸統轄次長と、「リモートコンサルティングチーム」のリーダーとしてリモート相談を担う、東京コンタクトセンターの村下昌行営業推進役へのインタビューをまとめる形でレポート

新生銀行が取り組むリモート相談業務を理解するうえで重要なのが、同行が2016年から導入しているCRMシステムだ。

CRM (Customer Relationship Management) は、「顧客関係管理」を意味し、お客様の情報を収集・分析して、最適で効率的なアプローチを行い、自社の商品やサービスの競争力を高める経営手法を指す。お客様と接する機会のある

CRM (Customer Relationship Management) は、「顧客関係管理」を意味し、お客様の情報を収集・分析して、最適で効率的なアプローチを行い、自社の商品やサービスの競争力を高める経営手法を指す。お客様と接する機会のある

すべての部門で、お客様情報やコンタクト履歴を共有・管理することにより、あらゆることに対応できる。

新生銀行では、このCRMシステムによって、お客様の氏名や性別、年齢といった情報だけでなく、取引履歴、ウェブサイトでの行動履歴など動的なデータも各部門でリアルタイムに共有されているのだ。

したがって、例えばAさんが支店の窓口で投資信託について担当者にご相談をし、後日リモートで、支店の担当者とは別の担当者に再度相談を行うといった際にも、店

頭での接客内容を引き継いだ対応が可能となる。

新生銀行では、このCRMシステムを活用し、2019年夏頃から、地域やサービスを限定して電話でのコンサルティング相談の試験運用を開始。その後、各支店から、コンサルティングセールスに長けた担当者をピックアップし、主に電話で、お客様からの資産運用や、住宅ローンに関する悩み・相談に対応する体制を整えていった。

ウェブ上でお客様がリモートコンサルティングに関する様々なサービスを一元的にご覧いただけるページを作ることにしました」(柴田氏)

来店経験がない方や 若年層との接点に

「ただ、この時点でのリモートコンサルティング相談は、あくまで来店することが難しい方向けの、言わば『代替サービス』でした。そうした位置づけで2020年3月〜4月を目途に各チャネルを1つのチームにまとめるという計画だったんですが、ちょうどその少し前のタイミングでコロナショックが起きたわけです。それでリモート相談へのニーズが高まると思われたため、ワンチーム化を早め、『リモート」相談窓口』という形で、

ウェブページを用意しても、そこにお客様が辿りつかなければ利用してもらえない。そこで、お客様を「リモート」相談窓口」のページに誘導する仕組みも考えられた。通常お客様がアクセスする『店

図表1 新生銀行のCRMシステム

