

積極的に取り組めるように  
こんな工夫をしてみよう



## まず親密な先に 電話をかけて 経験を積ませる



工夫1

**最** 近の若手行職員は、自分のスマホに馴染んでいくことが少ないからか、電話活動に対して苦手意識が相対的に強いようだ。

そうした若手が初めて電話アプローチに取り組む際には、比較的大らかに見てもらえる親密先や、自転車とのリレーションが深い先を対象とするのが好ましい。お客様に若手の存在を知ってもらおう機会にもなるからだ。

まずは、すでに先輩や役席者が担当として付いているお客様への諸連絡や受領確認・締切日確認の連絡などを、あえて若手に任せてみよう。

初めのうちは、電話の目的や用件を若手にあらかじめ知らせておいて、「お客様への電話の

後にはこんな報告をしてほしい」と共有しておく。電話が終わった後はその内容の報告を若手から受け、次に何をすべきか考えてもらう。そうすれば、電話に不慣れた若手もしっかり経験を積むことができるだろう。

### 「若手を育てる」目線で お客様へのフォローも行う

先輩や役席者には手間になるが、電話対象先のお客様に対しては「若手のかけた電話でちゃんと用件が伝わっていたか」「会話の印象や至らない点はないか」などのフォローについて、後日の訪問・電話で聞いてフォローすると同時に、若手本人へもフィードバックする。

指導においては、先輩・役席者自身、そしていわばお客様も「若手を育てる立場」だと意識することが肝要だろう。お客様に対しては、若手行職員の育成に関して迷惑をかける形にもなるが、親密先から見ると、自分

が頼られる客と感じられ、こうした依頼を喜んでもらえる場合もある。

若手にとっては電話を「受ける」練習も必要かもしれない。苦手意識を払拭するには、数をこなすことが有効だからだ。

呼出音や電話のディスプレイなどで相手が分かるのであれば、本部や僚店からの電話を受けるのは若手の業務としてしまうのも一つの方法だろう。こうした相手は、見方を変えれば親密先と同じようなものだ。失敗してもリカバリーが可能な社内の人間との会話となるので、練習には打ってつけといえるだろう。

### ポイント

- ・親密先への諸連絡などを若手に一任。電話の内容を報告してもらう
- ・お客様にも協力してもらう形で指導。社内電話の受電で練習も

## お客様の属性や家族構成・ 近況等の情報を常に更新し アプローチに活用する



工夫2

### 電

話アプローチにおいて、こちらから案内したいことをただ伝えるだけでは不十分である。窓口や渉外活動でも世間話が重要となるように、電話でもお客様と簡単な会話をすることが望ましい。

ただし電話では顔を見ながら話せないだけに、その簡単な会話が苦手という行職員も多いだろう。そこで、電話をかけやすくする工夫の一つとして、お客様の取引履歴や属性・家族構成、近況などを把握しておきたい。そうすれば電話でどんな会話をを行うかイメージが付きやすいし、「これまでの取引履歴を踏まえてお礼を言う」「お客様の近況について触れてみる」といったことを行えば、お客様も気を良くして行職員の話を聞いてくれることだろう。

営業店では日課として、窓口や、過去の電話アプローチでの会話履歴を業務日誌やCRMシステム等に記録しているだろ

う。電話をかける前にそれを見て、お客様の属性や家族の状況における重要な変化に気付いた際には、電話アプローチにぜひ取り入れたい。

特に、お客様や家族の「変化」を話題にするように配慮したい。こうした話題は、お客様との関係構築につながる重要なトピックだ。

### 情報が不完全な場合は 改めて電話して補強

当然ながら、こうした電話でお客様の話を聞いた結果、新たな「変化」をつかんだ場合には、速やかにCRMシステムや顧客カード等へ情報をインプットする。それが次の電話や窓口でのアプローチに活用できるからだ。

その意味では、若手から上司・役席者へ速やかに報告がなされるような体制整備も、次の電話アプローチを効果的にするための重要な取組みの一つとい

える。役席者や支店長など上位職のメンバーは、電話アプローチで把握したお客様情報を軽視することなく、それをどう活用していくか考えておくようにしたい。

電話の担当者のスキルによっては、変化に気付けた場合でも、報告する情報が不完全な場合もある。そんなときは、先輩や役席者から改めてお客様へ電話をかけよう。情報を補強し、変化のあったお客様の属性や現在の状況を更新しつつ、部店内で共有できるとよいだろう。情報が充実すればするほど、電話アプローチへの苦手意識の払しょくにつながるだろう。

### ポイント

- ・お客様の情報を把握しておけば電話での会話に活用できる
- ・把握した最新情報は速やかに部店内で共有。次のアプローチに活用