

「聴き上手」な 行職員になる!

お客様の話を引き出す コミュニケーションのコツ



お客様とのコミュニケーションにおいて重要といわれるのが、話を聞く「傾聴」の姿勢。本特集では、「聴き上手」になるメリットやその実践手法、お客様に話をしてもらうためのノウハウを解説する。

お客様の話 しっかり聞けていますか? 現場担当者の面談の悩みと 求められる心構え

担当者が面談に関して抱える悩みについて、実際の声を挙げながら解消のためのポイントを解説する。

「お」 客様とコミュニケーションが増えた...といった嘆きが、金融機関で日常的に聞かれるようになって久しい。確かに、SNSやメッセージアプリでの簡素なやりとりが日常となった時代において、営業店の人員不足・来店客の減少・お客様の高齢化といった様々な要因がみられる中では、行職員にとって「顔を合わせたコミュニケーション」のハードルが高まっているのは事実だろう。「話さずにすむのならそのほうが気が楽」「自分は営業に向いていない」などと感じる担当者が後を絶たないのも無理はない。

一方で、当の担当者も好きでそれに甘んじているわけではない。金融機関で働く以上、好成績を残す先輩や上司のように流暢なコミュニケーションでお客様と関係を深め、ニーズに応え、役に立つ存在として信頼さ

れたい——皆がそのように思っているはずだ。

では、そんな担当者たちは実際にどんなことで悩んでいるのか。本稿では、現役行職員から聞かれた生の声を挙げながら、面談における担当者の悩みの背景と内容を明らかにしていく。そのうえで、円滑な面談を実現する「聴き上手」な担当者になるための心構えについて解説したい。

面談の目的を 思い返してみよう

悩み① とにかく うまく話せない...

「何の話をすればよいか分からない」
(信用金庫・1年目)

「どのタイミングで、どんな話をしていいのか分からない」
(メガバンク・1年目)

「どんなことを話せば場が盛り

上がるのか分からない」
(信用金庫・3年目)

「会話の流れの作り方、順序が分からない」
(メガバンク・4年目)

「気の利いたひと言をかけたいたが、思いつかない」
(メガバンク・5年目)

非常に多くみられるのが、「(自分から)話ができない」という漠然とした悩みである。こうした悩みを抱えた担当者は会話そのものを不得手としており、「話すこと」に強い苦手意識を感じていることが多い。中には「先輩・上司のように流暢にトークをしなければ...」という思いをつのらせ、よけい悪循環に陥ってしまったという担当者もいることだろう。

こんな悩みを抱える担当者には、「そもそもなぜお客様と面談しているのか」を今一度思い返してみてほしい。面談の目的