

「改元・10連休への対応」 こんなときどうする!?

ここでは、改元・10連休に関するお客様の
質問・要望等への対応方法を解説します。

地域金融アナリスト&
コンサルタント 伊藤 玲

ケース1

「10連休中に窓口は営業 しないの?」「営業する店舗 はある?」などと聞かれた



本

ケースのような問合せをし
たお客様には、何らかの取
引ニーズが見込まれます。したが
って、有人窓口を閉めることに
ついて「ご不便をおかけする中
で、お問合せいただきありがと
うございます」の一言を皮切りに、
希望の取引内容をできるだけ詳
しく照会するとよいでしょう。

そのうえで、内容に沿って提供
可能な機能を紹介します。現金の
引出しを希望された場合には、A
TMの稼働日時を紹介します。土
日祝日別の手数料体系などを設定
している場合には、日程・時間
に応じた手数料を説明するとよい
でしょう。また、引出し以外の手段
として、デビット機能を紹介する
ことも一案となるでしょう。さら
に、振込を希望された場合には、
モアタイムシステムの稼働による
24時間対応などを説明します。

10連休後の来店面談予約を

ローンや預かり資産などの相談
対応や、届出事項の変更手続きな
どを希望された場合には、実態に
沿って対応します。相談プラザや
インスタアブランチなど、休日営
業を行っている店舗があれば、営
業時間やアクセスなどを説明しま

す。また、説明会・相談会などを
予定している店舗があれば、それ
も案内します。こうした店舗等が
なければ、10連休後の来店面談予
約や、渉外担当者による訪問調整
を行うことも有効です。

例外的ではあるものの、「どう
して休むのか」という感情的な苦
情・クレームも見込まれますの
で、このような場合には、丁寧で
簡潔な説明を心がけます。窓口の
混雑も予想されますので、説明用
紙を控えてスムーズに説明でき
るようにしておくとういでしょう。

▼このように回答しよう



＜10連休直前＞

ケース2

10連休後の指定日で 総合振込する場合の帳票の 持込期限を尋ねられた



前 例のない10連休ですので、
このような振込に対する不
安も見込まれます。対応として
は、①全銀システムは極めて安定
したシステムであること、②今般
の10連休についても期限までに金
融機関への持込みまたは自ら送信
を行ってもらえれば指定日当日に
間違いなく振込みができることな
どを伝えるとよいでしょう。

着実な資金手当を依頼

一方で、10連休中に月末月初・
五十日を含むため、連休直後の指
定日には大量の振込データがやり
取りされる事態が見込まれます。
これに先立ち、連休直前の数日間
も、窓口の混雑が見込まれます。
これらの事象から持込期限を超
過してしまえば、お客様の依頼に
応諾できない可能性もあります。
よって、できる限り早期の持込み

を依頼するとよいでしょう。例え
ば5月7日を指定日として一般振
込（給与振込以外の総合振込）を
行う際の持込期限は、2営業日前
の4月25日（木）が平均的です。
また、エラー対応などを巡って
も、解決に通常日以上時間を要
することが見込まれるため、相手
先名・相手先口座・指定日の確認
と資金手当を着実にを行うことを依
頼します。

さらに、⑦10連休中であっても
ATMやインターネット・バンキ
ングでの振込みは受け付けている
こと、①仕向店・被仕向店ともに
モアタイムシステムに参加してい
る場合には即時振込も可能なこと
の説明も一案となるでしょう。

ポイント

依頼が集中して応諾でき
ない可能性もあるため、
早期の持込みを依頼

＜10連休直前＞

ケース3

「10連休中に夜間金庫を 利用した場合に入金は いつになるか」と聞かれた



夜 間金庫は、金融機関の頑強
な店舗を利用して、セキュ
リティなどに不安を持つお客様の
ニーズに応えるための機能・サー
ビスです。10連休についても、機
能提供を堅確に遂行することが、
お客様への安心感と金融機関への
信用の向上につながります。

夜間金庫の入庫物が現金である
以上、たとえどれほど多数・多量
であろうと、精査なしに預金勘定
へ入金できません。よって、土
日祝祭日の売上が多い商店・販売
店による夜間金庫の利用が多い店
舗では、これまでも年末年始の連
休明けなどに大量の現金精査に追
われてきた一面が認められます。

収納容量に限りのある夜間金庫
については、10連休が決定された
当初より、容量を超えれば利用者
に混乱を与えかねないと懸念され
ていました。それゆえに、金融機

関や店舗によっては、連休中の回
収を検討している向きもみられま
す。

連休前の入庫を推奨

本ケースのような場合は、「5
月7日に入金しますが、通常より
も入金までに時間を要する可能性
があります」「事務量が嵩んだた
めに5月8日以降の入金となった
場合には5月7日付で入金させて
いただきます」等の説明が考えら
れます。合わせて、できる限り小
口分散し、4月25日以前に入庫す
ることなどを推奨するとよいでし
ょう。念のため、内部ルールを参
照し、統一的な説明方法があれば
それに従ってください。

ポイント

通常時よりも、入金まで
に時間を要する可能性が
あることなどを説明