

## 雑談などに応じず黙々と 手続きに終始している



### SCENE ②

見の振込客や集金のみの先  
であれば、割り切って事務  
手続きに終始でも許そう。だが、  
今後も継続取引していくお客様を  
相手にこれでは困る。おそらくこ  
の後輩は、目の前の事務処理をこ  
なすことで精一杯なのだろう。  
不安を和らげるため、翌日予定  
している手続きについては、前日  
の帰りにロールプレイングをし  
ておこう。流れを再確認すること  
で後輩は安心できる。事前にポイ  
ントを把握しておけば、余裕を持  
った対応ができるはずだ。「習う

より慣れろ」を徹底しよう。  
**先輩の面談に同席させる**  
金融業務は、担当者の知識と行  
動が付加価値を生む。依頼された  
手続きの処理だけで顧客満足を得  
られるものではない。様々な情報  
提供や提案活動を行うことで、お  
客様のニーズを満たしていくこと  
が重要である。  
ではどうやってお客様のニーズ  
を見つけるのか。それは、担当者  
の人間力によるところが大きい。  
フィナンテックなど、どんなに技術

が進歩しても、お客様の判断に与  
える担当者の影響は大きい。この  
人間力は、本題だけでなく余談も  
交えることで初めて醸成される。  
後輩には「人は会話の1割しか  
記憶に残せない。だから安心して  
会話しよう。たった1割だから、  
ベテラン行員は9割雑談して最後  
に重要な提案をするんだよ」と伝  
えよう。「子は親の背中を見て育  
つ」というが、金融機関の担当者  
も同じだ。お客様との面談に後輩  
を同席させ、自分のやり方を見せ  
てあげるとよい。

### ▼こんなときに一声かけよう



住民票と源泉徴収票と…  
言われた書類は  
すべて揃えてきたよ

ありがとうございます  
確認させていただきます

しかし住宅ローンの  
金利がここまで  
低くなるなんて  
思わなかったよ

……

今まで借りていた  
変動金利と  
全期間固定が  
変わらないんだよね？

書類確認しましたので  
こちら審査申込書への  
記入をお願いします

## あなたの後輩は大丈夫？

# こんなシーンを見たら 一声かけて サポートしよう

①～⑥ 櫻沢 健  
⑦～⑫ 竹内心作

身近な先輩だからこそ気づく後輩の些細なつまづ  
きは少なくない。ここでは、新人にありがちな問題  
シーンを挙げ、先輩としての対処法を解説する。



**来** 店したお客様のほうも見ず  
に、機械的に挨拶をする。  
これは新人によくある事例だ。  
①お客様の目を見ない理由  
人の目を見ることは、大切なコ  
ミュニケーションの一つなのだ  
が、それができない人もいる。そ  
の理由として考えられるのは、自  
分に自信がないこと。  
突然だが、AKB48の総選挙を  
思い出してほしい。1票でも多く  
獲得し、センターポジションを獲  
得したい各メンバーは、「応援し  
てください」と訴え、ファンの目  
を見る。その目力によってファ  
ンの心をつかんでいるのだ。そして

得票数上位に顔を揃えるのは、自  
分の意見を堂々と、自信を持って  
述べているメンバーである。  
**一人で仕事を完結させる**  
②些細なことから自信を持たせる  
金融機関の新人は、仕事をする  
中で多くの業務知識を習得し、  
様々な経験を積み、多くの優秀な  
同期や先輩を目にして成長する。  
ただし、すべての新人が順調に階  
段を登れるわけではない。努力や  
才能などを背景とした自信が彼ら  
新人を支えているのだが、それが  
折れてしまうこともある。  
お客様の目を見ない、小さな声  
で自信なく挨拶をするという行為  
は、お客様を避けることで、自分  
の存在を否定している現れだ。  
この場合は、新人に自信を持た  
せることが唯一の解決策となる。  
些細なことでもよいから、最後ま  
で一人で完結できる仕事を与え、  
それを褒めてあげよう。そしてそ  
の成功を、一緒に喜んであげた  
い。人は褒められて育つ。先輩は  
北風ではなく太陽の立場で、後輩  
を育ててほしい。

## お客様の目を見ず 機械的に挨拶を している



### SCENE ①