

# 渉外活動を行う預かり資産担当者は こうしてマネジメントしよう

岩瀬万里夫

預かり資産担当者に渉外活動をさせる際に、管理者が押さえておきたいマネジメントのポイントを解説する。

**預** かり資産担当者が渉外活動を行う場合、今までと勝手が違うことも多く、戸惑う場面も多いはずだ。そこで本稿では、預かり資産担当者が渉外活動をスムーズに行えるようにするために、管理者が押さえておきたいマネジメントのポイントを解説する。

## 1 取引先から信頼される 対応を意識させる

顧客との良好な取引を維持するためには、渉外担当者として顧客との間に信頼関係を確立することが大前提になる。金融機関は他の業種

と違って目に見えない「お金」を商品としており、しかも商品内容ほどの金融機関も大差ない。他行庫との競争に打ち勝つには、担当者が顧客と良好な関係を築くことが最大の武器になる。この点は女性・男性・窓口担当者であっても何ら変わることはない。

ここで、渉外活動を行ううえで心構えとして、次の3点をよく理解させよう。

① **マナーを守る**  
金融機関を代表して顧客を訪問していると感じさせることが基本である。顧客には複数の金融機関の担当者が訪問しているので、常

に他行庫や過去の担当者と比較されていることも頭に入れておいてもらう必要がある。

② **約束を守る**  
信頼・信用の基本は約束を守ることである。特に金融機関は信用が第一なので、些細な約束と違って疎かにすると、その積重ねから信用を失うことになりかねない。約束を守れそうにない場合には、ただちに事情を説明する誠実な姿勢が重要になる。

③ **クイックレスポンス**  
顧客からの依頼には、可能な限り早く返事をさせることがポイントだ。顧客の要請に応えるには時

## 2 渉外活動における ビジネスマナー

訪問先が個人顧客であれば事業所であれ、時間を割いて面談に応じてもらうのだから、感謝の気持ちを表すとともに、最低限のビジネスマナーは守らなければならない。

ビジネスマナーとしては、第一に、アポイントの時刻を守ることが徹底させたい。約束を守れない人間は誰も信用してくれない。どんな理由であれ、約束した時刻に遅れることは信用を傷つけてしまう。遅刻が度重なり「ルーズな人」という印象を持たれ、ひいては「信頼できない人」と見なされて借入れ等の重要な相談も他行庫へ流れるようになる。

第二は、適切な時間帯に訪問させることである。例えば、飲食店の場合は昼と夕方の繁忙時に訪問するのはタブーだ。店主はお客様の対応に追われているので、話を聞く余裕がないうえ、営業妨害とクレームを入れられても仕方がない。業種によって訪問に不適切な時間帯が異なるため、無理なく面談してもらえる時間帯を教えてください、できるだけアポイントを取って訪問するよう心がけるべきである。

第三は、挨拶である。事業所であれば、経営者や経理担当者など日常的に面談している相手だけがお客様だと勘違いしがちだが、他

の従業員に対する挨拶も疎かにしてはならない。会社と取引する場合には、その従業員全員がお客様だと考える必要がある。

**返事の期限を確認し  
必ず期限内に返答させる**

## 3 自身で判断できない ことがあった際の対応

営業店内での預かり資産セールスと渉外活動の大きな違いは、一歩外に出ると相談できる上席がい

なくなつて自分一人になるという点だ。顧客からの問合せや依頼事項について、業務知識不足で曖昧な返事をしたり、すべて営業店に持ち帰って上司に相談していたりするようでは、お客様から頼りにされない。

しかしながら、クイックレスポンスを意識しすぎるあまり、誤った対応をしていると、お客様に迷惑をかけることになるばかりか、後日トラブルに発展して金融機関としての信頼まで失うことになりかねない。とりわけ、融資について「他行では担当者が即決しているぞ」等の話を聞かされると、自分に権限がないにもかかわらず「分かりました」と応諾したくなるものだが、これは厳に慎むよう指導したい。

確かにお客様の立場からすれば、何事も即断即決してもらえればスピーディーに物事が運ぶが、分からないことは「分からない」、自分の判断でできないことは「できない」とはっきりと告げるべきである。ただし、いつまでに返事をすればよいのかを確認して、必

## 4 取引先訪問後の 「報告・連絡・相談」

取引先で入手した情報を担当者段階で留めておいては、推進で後手に回ったり、信用リスク管理上も問題が生じるので、タイムリーに上席へ報告してもらわなければならない。その際には、報告のタイミングと仕方の2点について留意してもらおうが必要だ。

今日では上席者もブレインゲームネジャーの色彩が濃くなって多忙を極めているため、いつでも部下からの報告や相談に乗れるほどの余裕がなく、相談するタイミングを計りかねることもある。そこで、緊急性や重要性に応じて報告や相談の方法を変えてもらう工夫が必要だ。例えば、借入れの申込みなど融資に絡んだ案件や、預貸

