

ネットバンキングの 勧め方

取引別にみる
利用メリットの
上手な案内法

コロナの感染防止や店舗運営の効率化といった目的もあり、「インターネットバンキング（ネットバンキング）」の普及率を高めようとしている金融機関は多い。本特集では「個人のお客様」にネットバンキングを利用してもらうために、興味をひく声かけや、ネットに対する高齢者の抵抗感を払しょくするアプローチなどを紹介する。



ネットバンキングを勧める際の基本

押さえたい5カ条と 関心を高める 声かけのポイント

①

「インターネットバンキング（以降、本特集ではネットバンキング）」に力を入れている金融機関が増えている。

ここでのネットバンキングとは、オンラインバンキングやモバイルバンキングの総称で、⑦利用者がPCやスマホのウェブブラウザで金融機関の専用サイトから取引を行うもの、⑧利用者が自分のスマホに金融機関のアプリをダウンロードし、そのアプリ内で取引を行うもの——の2つを指す。

④のアプリを開発・提供しているのは一部の金融機関に限られるが、⑦のブラウザ版はほぼすべての金融機関が対応していることだろう。いまこのネットバンキングにお客様を誘導する姿勢が、多くの金融機関でみられるのだ。

その背景には、コロナ下、お客様に来店してもらうのは

感染リスクが高まるため好ましくないこと、そもそも営業店の人員が減っており事務コストを抑えるために「（コストが低い）ネットバンキングを使ってもらいたい」と考えていることなどがある。

お客様も「外出自粛で店舗やATMに行けなくなった」「近くの店舗が窓口予約制や昼休みを設けた」といった理由で、いつでもどこでも使えるネットバンキングに関心を示す人が増えている。

金融機関の窓口・渉外担当者、こうした背景を理解し、ネットバンキングに登録していないお客様がいたら、積極的に声をかけていくことが大切だ。

担当者自身が操作し
お客様の立場で案内を

とはいえ、担当者がただお客様にネットバンキングを案内する・パンフレットを渡し

ているだけでは、ネットに抵抗感が少ない若いお客様ならまだしも、窓口やATM取引にさほど不便を感じず、店舗に足を運ぶことも厭わないお客様には響かない。そこで、ネットバンキングの利用率を高めるために、声かけを行う担当者にはぜひ次の5カ条を押さえてもらいたい。

①ネットバンキングでできる取引を理解しておく
②担当者自身も利用してみる
③セキュリティ対策を理解しておく

④万が一の際の補償ルールを把握しておく

⑤無理な提案は控える

実は、お客様がネットバンキングの利用をためらう理由としてまず挙がるのが「操作が難しい」「セキュリティ面が不安」の2つだ。この懸念を払しょくするには、自庫のネットバンキングの内容やセキュリティ対策、補償ル