

お客様が普段利用する取引を踏まえて…

ネットバンキングの利便性を このように伝えたいこう

上村武雄

ノット・アドバイザー代表

振込や投資信託などの取引別に、窓口で手続きする場合と比べながらネットバンキングの利便性をどう伝えるか見ていく。

1 よく「振込」を行っているお客様へのアプローチ

店頭でかかる時間を伝え 時間削減のメリットを説明



金

融機関の店舗への来店客数は以前から減少しており、その傾向はコロナ禍で加速している。ただ来店客数は減り続けていても、金融機関全体の取引件数が減っているわけではない。ATMやネットバンキングにシフトしているだけなのだ。コロナ禍

を経てネットバンキング利用者は増えている。高齢者も含めて幅広い年齢層に利用が広がっていると思う。

ネットバンキングで 最もポピュラー

このネットバンキングでも利用メリットがあるのが

「振込」だろう。個人のお客様が金融機関で行う取引といえば、「残高確認」「入出金」「振込」が3大取引だ。このうち入出金は現金を取り扱わなければならないのでネットバンキングではできないが、残高確認と振込は簡単に取引することができる。

マイボイスコム「インターネットバンキングの利用に関するアンケート調査」(2021年)によれば、金融機関利用者のうち現在インターネットバンキングを利用しているユーザーは全体の6割強だという。そして利用経験者の8〜9割が、主に「口座情報照会・明細の確認」「振込・送金」を利用しているとのことだ。振込はネットバンキングでも一番ポピュラーな手続きといえよう。

窓口で頻りに振込に訪れるようなお客様には、ぜひネット

トバンキングの利用を勧めたい。

窓口と比較しながら メリットを案内

声かけを行う際には、ネット

トバンキングで振込を行うことのメリットを、窓口での振込手続きと比較しながら案内するとよいだろう。例えば、窓口での振込手続きは次のような流れとなる(カッコ内は通常の平均的な所要時間)。

- ① 振込相手から請求書を受け取る
- ② 通帳と印鑑を用意する。場合によっては本人確認資料も用意する(5分)
- ③ 本人が平日の営業時間内で予定を立てる(5分)
- ④ 当日金融機関へ移動する(20分)
- ⑤ 書類を記入する(5分)
- ⑥ 窓口で番号札を引いて待つ(10分)
- ⑦ 順番が来て手続きを依頼す

このように利便性をPR!



る(5分)

⑧ 帰宅する(20分)

あくまでも一例だが、延べ70分も時間がかかっている。これがネットバンキングなら以下のようになる。

- ① 請求書を受け取る
- ② ネットバンキングのアプリを起動上げる(1分)
- ③ 振込操作をする(3分)
- ④ アプリを閉じる(1分)

かからないだろう。時間削減のメリットをしっかりとお客様に伝えよう。例えば、スーパーのレジに並んでいるときも振込ができる。夜中の2時だろうが、朝の5時だろうが、24時間操作可能だ。

最後に、手数料が安いこともアピールしよう。ある金融機関の例を挙げると「当行宛て振込」の手数料は、振込金額3万円未満なら窓口が330円で、ネットバンキングは無料。振込金額が3万円以上なら窓口は550円だが、ネットは無料である。

同じ金融機関内なら無料で振込ができるのに、わざわざ金融機関の営業時間内に時間を見つけて店舗に行き、手数料を払う理由などない。スマホやパソコンがあるお客様には、必ずネットバンキングを勧めるべきなのだ。