

CSにつながる「プラスアルファ」の取組みを紹介! こんな対応を行って お客様の期待値を上回ろう

①～④ 青木雅信 (地域金融アナリスト & コンサルタント)
⑤～⑦ 金指光伸 ⑩～⑪ 大和さくら

営業店のシーン別にどんな対応がCSにつながるのか解説します。

1 来店時の対応① お客様への挨拶 テラー全員が起立し 謝意を伝える 挨拶を行ってみよう

「挨拶」は(あらゆる)仕事の「基本」という言葉を耳にしたことはないでしょうか。サービス業の1つに数えられる金融機関にも、この言葉は当然に当てはまります。

もともと、来店したお客様に対する挨拶に、次のような動向や傾向が見られないでしょうか。

- ① お客様まで届かない声量による挨拶
- ② お客様が店外に出してしまった後に言う挨拶
- ③ お客様に視線を向けずに言葉だけで告げる挨拶
- ④ テラーなど、お客様に接する「一線」の行職員だけが行う(「他の行職員は行わない」挨拶)

こうした事態に、役席者からは、店内全域に響きわたる声量での挨拶、だれかの挨拶を契機に他

者が次々とごまかされる「波乗り挨拶」などの指導も見られます。しかし、それだけで十分と認識するのはやや早計です。

●TPOに合わせて挨拶を

そこで、次のような挨拶を行ってみてはどうでしょうか。

- ⑦ 来店時にテラー全員が起立して謝意を伝える挨拶
- ① (波乗り形式ではなく)二声に集約する挨拶
- ⑨ 店内全員によるお客様への視線・目礼を伴った挨拶
- 一見「何も見ていない」「特段

気にしていない」ように映るお客様ですが、実際は行職員の様子を冷静に着実に捉えており、苦情・トラブルの際には「挨拶もろくにできない」という批判となって現れることもあります。

大きな声を張り上げるばかりの挨拶には、「元気が良い」と一定数のお客様が評価することが見込まれますが、一方で「騒々しい」と不快に取られるおそれや、乳幼児などを驚かしかねないことにも留意する必要があります。よって、お客様の実態・TPOに合わせた挨拶を行きましょう。

▼こんな対応がCSにつながる



2 来店時の対応② お客様来店時の気配り 入店時点で用件を聴くなど お客様に先んじた声かけを

金 融機関が多数ある中で、お客様はわざわざ自庫の店舗を選んで来店してくれています。満足して帰ってもらえるよう気配りしなければならないのは当然です。

しかし実際には、次のような「いまいち」な対応は見られません。

- ① EQシステムの受付番号票や番号札を渡し、順番到来時に呼び出すだけの対応
- ② 記帳台での各種帳票・書類記入を待つばかりの対応
- ③ 「繁忙日なので混んでいても仕方がない」という態度
- ④ どんなお客様も一律にテラー(窓口)で受け付けるだけの対応
- ⑤ 「天候不順時には貸傘をご利用(後日にご返却)ください」と言うだけの対応

●記帳台もしっかりチェック

そこでCSにつながるためには、次のような対応を行ってみましょう。

- ⑦ 入店時点で来店目的・用件を聴きながらEQシステムの受付番号票や番号札を渡す

▼こんな対応がCSにつながる



① (記入中のお客様の表情が見えるように設置位置・向きを改めたうえで)記帳台で悩んでいるお客様に先んじて声かけを行う

- ② ロビーで待つお客様の前後左右を通りかかる都度、「ご来店ありがとうございます。お待ちします」等の声かけを行う
- ⑤ 月末・年末・年度末・年金支給日などの繁忙日に、折畳みイス等をロビーに置いておく
- ⑧ 降雨・降雪をひどく被った(ぬれている)お客様にタオル等を交付する

その他の例として記帳台に着目してみても、お客様の利用目線に立って確認すると、見直し余地があることに改めて気付かされることがあります。

例えば、④伝票記入例が変色して見えにくい、⑥ボールペンが汚れていたり、⑩インクの出が悪い、⑬印鑑拭きがない、⑭折れ曲がっている、⑮状態になった伝票がある——などもお客様は気になるものです。

これらを改善するためには、行職員全員で「眼」を変えた確認が有効となります。