

こんな仕事を任されたらどう動けばよい…？

新たな担当業務はこう進めよう

- 仕事を任される際に期待されていること
- や、効率的な動き方などを紹介します。

ケース 1 個人ローンの目標数字を設定された…



個人

個人ローンの目標数字を手渡され、戸惑っている方もいるかもしれません。または、新しいことを始めることにやる気とワクワクとした期待感を抱く方もいることでしょう。そこでまずは、テラーの皆さんに求められていることを確認していきます。

昨今、投資信託や保険などの手数料収入を目的とした業務が増えています。やはり金融機関の大きな役割は、その名のとおり「金融」にあります。金融とは、余っているお金を足りないとところへ融通することです。

そこで「融資業務」は金融機関の要の業務になります。人員削減などが進む中、その要である融資業務を、「お客様」と常に接点をもつテラーに、その接点を最大に活かして推進してもらおうことが職場で期待されているのです。

また、新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、経済的に打撃を受けている人も多くいます。今すぐにはお金に困っていないくても、将来の不安を抱える人もいます。

ことでしよう。そこで、私たちはそんなお客様の不安や希望に寄り添い、ニーズを引き出し、実際に金融商品を通して不安を解消したり、希望を叶えたりして、力になることができるのです。

まずは商品案内を読んで内容を理解しておく

初めて担当する場合に最初に必要なのは商品知識です。目標数字を設定された商品のパンフレットやリーフレットなどのお客様に渡すツールを全部読んでください。

セールスに自信がない人の多くは、商品自体をよく理解しておらず、自分の知らないことを聞かれたらどうしようと思っています。まず商品案内を読んで、自分ではわからないことは先輩に聞いたり、調べたりしておきましょう。

もし、それ以外のことを聞かれた場合には「それは〇〇様の場合ですとどうなるのか、改めて確認します」などと伝え、後で調べればよいのです。それ以上の質問は減多に出てこないで安心して

ください。とにかく、「商品案内ツールを使って説明できる」ようにしておきましょう。

パンフレット類を理解したら、手続き内容も把握しておきます。自分が申込みをする前提で、申込書を一度自身で記載してみるとよいでしょう。その際、名前などを「銀行」「信金太郎」などとして赤字で記入すれば「お客様への書き方見本」のできあがりです。

手順を自分で一度経験しておくことで、手続きも安心して行えます。商品を理解できたら、その商品を利用する人のことを思い浮かべましょう。住宅ローンならこれから家を購入する人ももちろん、借換えの人も対象です。利用中の住宅ローンについて「支払いを抑えたい」「支払い条件を変えたい」という人もいます。

また、マイカーローンなら車が欲しい人です。しかし、マイカーローンは、車の購入資金だけでなく免許の取得や車検などにも使えます。対象を確認し、ニーズのある人を窓口で接するお客様の中か