

事務量・ミスの削減にもつながる！

案内の工夫& 事務センター活用に取り組みよう

窓口事務・ミスの削減につながる案内など
のポイントを解説します。

佐々木 城夢

オペレーショナル・デザイナー

案内

ATM活用に ついでのご案内



金

融機関や配置機種により違いはあるものの、最近のATMには、①他の金融機関カードでの振込や振込人名を変更した振込、②国・地公体への200万円までの払込み、③利用限度額の変更、④通帳の磁気修復や繰越し、⑤定期預金の解約予約——などが取り扱えるものがあります。これらの対応には相応の費用が投じられているため、利用者を増やし、投下資本を回収する必要がありません。

ATMで対応が可能な内容については可能な限り利用してもらおうと、金融機関側にとっては、ミスの発生原因である伝票や端末処理自体を減らせます。お客様にとっても、窓口担当者への説明や事務対応なしに希望する内容を直接依頼できるほか、割安な手数料での利用や、待ち時間の短縮ができる

ことも少なくありません。

想像する以上にATMへ 難しさを感じるお客様がいる

その一方で、ATM利用に消極的なお客様も珍しくありません。そうしたお客様には、以下の要素が重なり合う心情がみられます。
⑦「入口部分」での、操作の複雑さ・難解さへの抵抗感
⑧「中間部分」での、操作を誤った際にキャッシュカードが使えなくなることへの恐怖感
⑨「出口部分」での、操作にまごついて他の利用者を待たせたりしてしまうことへの罪悪感

これらの心情を抱える中で、ATMを使いこなしていないと知りつつも、「それほど困っていないから」と自らに言い聞かせ、必要に応じて有人窓口を利用する姿が平均的だと思います。

POINT

費用回収を意識し、利用者の増加↓事務ミスの削減にもつながるといふ姿勢で利用を推奨。お客様に配慮して声かけしていこう

案内

(インターネットバンキングを含む) インターネットでのサービス 活用についての案内



イ

ンターネット利用者の知識や操作水準には、事業者や個人別により、相当に大きな差異が認められます。加えて、金融機関に対するサイバー攻撃への不安感や、セキュリティ強化を余儀なくされる中でログインの難解さなども相まって、インターネットでのサービス活用実態は必ずしも十分ではありません。

投資信託の購入・各種ローンの申込み・身上異動時の諸届など、特に個人のお客様向けのインターネットでのサービス内容は、拡充の一途を辿っています。現在では、現金のやり取りを要しないかなどの部分のサービスが応諾可能になっています。その一方で、インターネットサービスに関しては、行員・職員が必ずしも利用推奨に熱心でない一面が認められます。

その背景に、行職員自身に十分な操作・活用経験がない実情がめざらしくありません。個人によつて差異があるものの、「店内や事務室内への、私物スマートフォン

の持込みが制限されている」「自身の金融ニーズ・用事は店内で満たせる・済ませられる」「就業時間外まで業務に向き合いたくない」——などの環境要因や心情も影響していることでしょう。

機械的な誘導になりなごう メリットを簡潔に訴求する

貸出金利鞘の低下など金融機関を取り巻く環境は厳しく、生き残りには聖域を設けないローコスト化が避けられません。手間や時間(すなわちコストそのもの)を要する事務ミスの防止・抑止は、経営管理上からも是が非でも求められます。

それゆえに金融機関側には、インターネットでのサービス対応が可能な内容についてもできる限り誘導し、ミスの発生原因となる伝票や端末処理自体を減らす動機が働きます。

これらの一方で、お客様側には、複雑で難解な金融実務への対応を「一定の時間と手数料を投じてでも、金融機関に対応させている」という意識もみられます。このため、機械的に誘導するばかりでは「負担やリスクをこちら側に押し付けているだけだ」と受け取られかねません。

したがって、「割安な手数料」や「来店および待ち時間などの負担軽減」といったお客様側のメリットを丁寧かつ簡潔に伝え、抵抗感を払拭して操作に慣れてもらうことが重要です。ロビーでの待機時間中にスマートフォンを閲覧し

したがって、利用推奨時には、一方的に機能を紹介するだけでなく、これらの心情を慮った以下のような声かけが有効です。

「ご依頼いただいた内容はATMでも対応可能ですが、手数料も安くなっておりますが、わかりにくいようでしたら申し訳ありません。操作自体は少々ややこしいもの、慣れればそれほど難しくはないものですので、一緒に操作いただくことは可能ですでしょうか？」
「本日に限らず、操作中にご不明な点などがございましたら、いつでも店頭や備え付けのお電話でお問合せいただければ幸いです。そうしたお問合せにより、お客様へのサービスを向上させることもできますので、当行としてもありがたい限りでございます」

ているお客様は非常に多いため、繁忙日や繁忙時間以外はこの待機時間中が説明の好機と捉えるといでしょう。

「本日はお待たせしておりますので、申し訳ありません。もしよろしければお待ちの際に、私どものホームページでお知らせしているお得な情報や、インターネット関連サービスの簡単な操作方法についてご案内させていただきます。よろしいでしょうか？」

「スマートフォンからでもお振込やお振替が可能です。ATM以上にお安い手数料で対応させていただきますので、ぜひお気軽にご利用ください」

POINT

インターネットサービスについては、待ち時間にスマホを眺めているお客様などに訴求しやすい。メリットを上手に訴求しよう