

図表1 結果を伝える際に意識する言葉遣いの例

誠に申し訳ございませんが

申し上げますが

弊行の基準には少し足りず…

見方によっては〇〇の数値が足りず…

クッション言葉を使いながら否定的な印象をやわらげよう

(出所) 筆者作成

「総合的判断」も状況次第で使い分けをもう1つ注意すべきと考えられるのが、金融機関に多い

「総合的判断」も状況次第で使い分けをもう1つ注意すべきと考えられるのが、金融機関に多い

「総合的に判断した結果」という断り文句だ。

返済の遅延などの金融事故や個人信用情報の不備など、センチティブな情報は積極的に伝えるべきではないので、「総合的に判断した結果」でよいだろう。筆者の経験からいうと、こうした場合は取引先も自覚しており、それ以上聞かれることもなかった。

ただし、個人信用情報が理由の場合は、本人の予期せぬところで事故歴が残ることもあるので、改善できそうなら取引先と一緒に検討するとよい。実際、携帯電話料金の未払いや決済会社との行き違いなどで事故歴となった場合に、金融機関から能動的に照会・依頼することで5年の揭示期間を待たずとも個人信用情報がきれいになったケースがあった。

一方、金融事故などのセンチティブな理由でなければ、

いるだろうが、長い目で考えれば、取引先のことを一番に考えることが金融機関としての務めであると思う。

枕詞を添えるなど言葉遣いに注意しよう

実際に否決を伝える際は、言葉遣いに注意して慎重に声をかけよう。

取引先にとって融資の否決はショックが大きく、単刀直

入に要因を話すと怒り出す場合も少なくない。「資金繰りが回っていないから」「実質債務超過だから」などの背景は、分かっているも他人に否定されると気に触るのだ。

ここはあえて、「誠に申し上げますが」「申し上げますが」といったクッション言葉を使いながら声をかけてみよう。加えて、「弊行の基準には少し足り

ず：」「見方によっては〇〇の数値が足りず：」といったやや丸めた言い回しを使い、自分たちの審査基準では難しかった旨を伝えることだ。

否決の理由を伝える難しさは、審査の基準がいまいだ現場の担当者には明確に分かづらいつらいつらという事情もあるだろう。実際、他の金融機関の結果などを聞いてみると、同じ取引先に対する同じような融資条件でも、金融機関によって承認か否決かが分かれることは多々あった。

それでも、「なんとか通そうと努力したのですが」と力不足を詫げるなど、強い感情を込めて伝えよう。誠意を伝えれば、取引先の感情を和らげることは可能だ。

「総合的に判断した結果」という断り文句だ。

返済の遅延などの金融事故や個人信用情報の不備など、センチティブな情報は積極的に伝えるべきではないので、「総合的に判断した結果」でよいだろう。筆者の経験からいうと、こうした場合は取引先も自覚しており、それ以上聞かれることもなかった。

ただし、個人信用情報が理由の場合は、本人の予期せぬところで事故歴が残ることもあるので、改善できそうなら取引先と一緒に検討するとよい。実際、携帯電話料金の未払いや決済会社との行き違いなどで事故歴となった場合に、金融機関から能動的に照会・依頼することで5年の揭示期間を待たずとも個人信用情報がきれいになったケースがあった。

一方、金融事故などのセンチティブな理由でなければ、

1 やむをえずお断りする際はここに注意しよう



融 資案件が自行車で検討して否決となった場合は、申込みを受けていた企業に結果を伝える必要がある。否決という結果が分かったとき、最も大切なのは「できる限り早く伝える」ことだ。新規事業や新社屋建設といった資金の場合は比較的時間に余裕があるかもしれないが、運転資金の融資などは、目先の資金繰りに影響して企業の存続に関わる可能性がある。この「できる限り早く」という感覚は、取引先と金融機

関とでギャップがあるため、なおさら意識すべきだろう。

土壇場で覆った 決済資金の事例が：

筆者が銀行で新規開拓を担当していたときのことだ。長期訪問し続けた末、ようやく社長から申込みを受けた。簡単な決済資金の申込みだったが、3週間以上も決裁が降りず、決済日の1日前で再考との結論に。決裁者は社長との個別事情などを考えず、冷静に融資判断をするだけだった。

「総合的に判断した結果」という断り文句だ。

返済の遅延などの金融事故や個人信用情報の不備など、センチティブな情報は積極的に伝えるべきではないので、「総合的に判断した結果」でよいだろう。筆者の経験からいうと、こうした場合は取引先も自覚しており、それ以上聞かれることもなかった。

ただし、個人信用情報が理由の場合は、本人の予期せぬところで事故歴が残ることもあるので、改善できそうなら取引先と一緒に検討するとよい。実際、携帯電話料金の未払いや決済会社との行き違いなどで事故歴となった場合に、金融機関から能動的に照会・依頼することで5年の揭示期間を待たずとも個人信用情報がきれいになったケースがあった。

一方、金融事故などのセンチティブな理由でなければ、

謝絶案件の心構えと対処法

些細なひと言にも注意!

手を尽くし自行車で検討したものの、取引先の希望通りの融資はできないことが決まった…。そんなときに、できる限り穏便に対応するための工夫を解説する。



急いで伝えたが、温和であった社長の顔が突然くもったのをいまも覚えている。筆者を信じてギリギリまで待っていた社長を裏切ったのだ。

その会社は不渡りを出してしまふ危機に直面した。最終的に、他の調達手段でなんとかしのいだのだが、当時のトラウマは長く残っている。

この事例で筆者には、どこかに「最終決裁は取れる」というおごりと「決まっていなことを伝えてはいけない」という変な気遣いがあった。しかし、「否決される可能性があれば、審査中でもその都度伝えるべきだ」と学んだ。

このように、否決の可能性が少しでもある案件は、途中でひと言でも取引先に伝えておくべきだろう。場合によっては、改善の策として他金融機関や他の調達手法を紹介してもよい。他行庫に取引を奪われたくないと思う担当者も