



非接触でも 成果を出す！ 「電話」活用術

訪問しなくても行える業況把握＆フォロー

特集

アフターコロナでは「電話」が 重要な営業チャネルの1つになる

【緊要】

急事態宣言は解除されたものの、新型コロナウイルスの収束見通しは立っていない。金融機関において、営業体制を通常の状態に戻してよいのか、それとも外出制限などを続けるべきかは悩むところだろう。「もうコロナは収束しつつあるから元の営業体制に戻したい」「やっぱり実際に会って話すほうが楽だ」——こうした営業担当者の声も聞こえてくる。

しかし、コロナ危機をきっかけに社会は大きく変化しており、感染リスクの観点から訪問活動を控えてほしいお客様や、長時間ひびきを突き合わせて対面で話すことを良く思わないお客様も増えつつある。このような状況では、金融機関も、今までとまったく同じ営業体制というわけに

はいかない。

一方、コロナ禍であっても、法人・個人を問わず、お金にまつわるお客様の悩みは尽きない。接触を避けながら、いかにしてお客様の期待にこたえていくかが重要だ。

そこで、電話を活用した営業活動が有効になる。電話をうまく活用すれば、接触を減らしつつ、ヒアリングや法人・個人向け商品の手続きなどを進めることが可能となる。

メリットを踏まえ
対面と上手に使い分けよう



では、どこまでの業務が電話を活用して非接触で行えるだろうか。例えば融資後のモニタリングは、定期的に訪問して行っていたという担当者が多いだろう。そうした業況把握

などは、電話によるヒアリングでも十分に対応可能だ。むしろ電話なら聞きたいことが絞られ、取引先も的確に答えを返してくれる。また、個人のお客様に対する投資信託のフォローも電話で対応できよう。

電話でお客様の概況を聞けば、準備や契約手続きをある程度進めておくことはできる。もちろん、融資の借入・保証についての意思確認は対面で行わなければならないなど、すべてを電話で行えるわけではない。接触を減らすためのツールとして可能な範囲で電話の活用を考えたい。

本特集では、電話を使った声かけやヒアリングのポイント、電話での営業で注意すべきルールなどを解説する。ぜひ今後の営業活動の参考にしてほしい。