

# お客様とのトーク例で学ぶ 口座開設時の受付対応はこう進めよう

口座開設時の受付対応の進め方や確認ポイントを、トーク例を中心にして解説します。

井上 昌美 よしみ 日本マネジメント協会 (関西)

## トーク1 申込受付

**トーク例**

いらっしやいませ！  
こちらへどうぞ。  
(カウンターの前に来たら) お待たせいたしました。  
ご用件をお伺いいたします。

今日は新規で口座を  
作りに来ました。

普通預金口座の開設  
ですね。かしこまり  
ました。

本日はお手続きに必要な、ご印  
鑑と、免許証などのご本人様確認  
ができるものはお持ちでいらっし  
やいますか。

はい、ハンコと免許  
証があります。

ありがとうございます。  
では、後ほど拝  
見いたします。申し  
遅れました。わたくし、担当いた  
します〇〇と申します。よろしく

お願いいたします。数ある金融機  
関の中から当行を選んでいただき  
誠にありがとうございます。お手  
続きには20〜30分ほどお時間か  
かりますがよろしいでしょうか。

今日は休みなので大  
丈夫ですよ。

かしこまりました。  
恐れ入りますが、開  
設にあたりいくつか  
お伺いしたいことがあります。お  
客様は以前に当行をご利用いた  
いたことはございますでしょうか。  
ご登録があるか、確認させて  
いただきます。

いえ、初めてです  
ね。

承知いたしました。  
お口座のお使いみち  
はどのようになさ  
いますか。

給与の受取口座に  
しようと思っていま  
す。最近転職して  
ここが便利なので。



さようございます  
か、新しい職場な  
のですね。

受付番号の音声案内が呼出しを  
する場合は放送の後、「お待たせ  
しました」と、ロビーに声かけを  
しましょう。音声案内せではな  
く積極的にお客様の姿勢をとりま  
す。お客様がカウンターに来た瞬  
間、感じの良い笑顔とお辞儀で好  
印象を与えることで、その後の手  
続きをスムーズに行うことができ  
ます。

マスク越しでも笑顔を整え、ア  
クリル板越しの会話では声の大き  
さも少し大きめにしましょう。ア  
クリル板がない場合は、「必要以  
上に近づかない」という配慮も必  
要です。自己紹介をするときにも  
ハッキリと伝えることが重要で  
す。名刺を渡すか、名札を見せる  
とさらによいでしょう。

まずは本人確認書類の有無を確  
認します。必要な書類を持参し  
ていないければ、説明して再度来店し  
てもらうことになるので、申込書

を書いてもらう前に、持参物をし  
っかり確認します。本人確認書類  
などを受け取る際には、タイミン  
グよくカルトン差し出ししまし  
ょう。

口座開設には時間が必要です。  
余裕をみて、おおよその時間を伝  
えておきます。できれば落ち着い  
て案内ができるローカウンターに  
案内しましょう。

## 口座の使用目的は 提案のきっかけにもなる

取引履歴はオペレーションで、  
口座の使用目的は後でも確認しま  
すが、手続きを始める前に簡単に  
聞いておくとういでしょう。早い  
段階で聞いておくことで、プラス  
アルファのセールスやその他のサ  
ービスへの案内にも役立ちます。  
同様に、お客様が話してくれた  
口座開設のきっかけ等も、大切な  
情報となります。オウム返しで大  
切に受け止めましょう。

なお、法人の口座開設の場合、  
以下の書類が必要となります。  
・履歴事項全部証明書

・法人の印鑑証明書  
・手続きに来店した人の本人確認  
ができる公的書類＝運転免許証、  
旅券(パスポート)等  
・手続きに来店する人が法人に代  
わって取引を行うことを確認する  
書類等(委任状等)

## トーク2 取引時確認

**トーク例**

では、恐れ入ります  
が、免許証を拝見し  
てよろしいですか。

はい。どうぞ——こ  
れで大丈夫ですか。

拝見します。△△  
様、お住まいは□□  
町でいらっしゃいます  
ですね。

※住居が遠い場合は「職場など  
はこのお近くですか」などと尋ね  
る。

そうですね。

□□町は近くに公園  
があって、よいとこ  
ろですね。でもここ  
からだと、歩いて来店されるの  
は大変ですね。お車何かでお越  
しでしょうか。

今日は自転車で来ま  
したよ。健康のため  
に自転車で出かける  
ようになって。

それは良いことです  
ね。これから気持ち  
いい季節になります  
しね。では、免許証のお写真でご  
本人確認をさせていただきます。  
大変申し訳ございませんが少しの  
間だけ、マスクをずらしていただ  
いてもよろしいですか。

ありがとうございます。  
これです。

ありがとうございます。  
お手をかけ  
いたしました。お戻  
りください。では、便利な総合口  
座のお通帳をお勧めいたします。  
よろしいでしょうか。

はい、お願いしま  
す。

お手数ですが、いく  
つかお手続き書類に  
ご記入いただけます  
か。まずは、こちらの「口座開設  
申込書」へのご記入をお願いいた  
します。こちらの太枠内に、ご住  
所・お名前・お電話番号などをご  
記入ください。

わかりました。

どうぞ、こちらのポ  
ールペンをお使いく  
ださい。また、免許  
証の番号を控えていただい  
てよろしいですか。

いいですよ。…記入  
できました。

はい、結構です。あ  
りがとうございま  
す。免許証をお返し  
いたします。△△様、お始めの金  
額ははいくらになりますか。

※イメージイラストのため、マスクの着脱は省いています