

# 「CSにつながらない」 こんな対応に注意しよう

ここでは、店舗や訪問先で注意したい対応を挙げ改善ポイントを紹介します。

- ①～②：金指光伸  
③～④：大澤昌弘（金融・証券アナリスト）

## 店舗での対応

### ① 正面の清掃は毎朝行っているが裏の清掃は手を抜いている



## ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳

**多** くの金融機関では、開店前に行職員が店舗周辺を清掃します。しかし、毎日のことであるがゆえ、同じ場所を機械的に清掃して終わってしまったことはありませんか。本ケースのように、店舗の正面は丁寧に清掃していても裏が手つかずになっているケースがあります。ゴミや落ち葉などが堆積している状態を見たお

客様は、正面とのギャップを感じて幻滅してしまうでしょう。店舗の裏は、「狭くて、掃除がしにくい」「樹木があり、その伐採は業者が行っている」などと、掃除をしない理由があるかもしれません。しかし、裏側が清掃されていないというのは、まさに「画竜点睛を欠く」です。また、営業店の行職員が店舗周

辺を清掃する姿は、近隣住民や通行者などに見られています。「今日もしつかり清掃して感心だな」と思われればいいですが、帚でゴルフスイングをしたり、いかにもやつつけ仕事になっていたり、決まったところを形だけこなしたりするところを見られたら、かえってマイナスイメージです。そのうえ、店舗の裏が汚れていたら、「やっぱり、きちんと清掃もできないんだ」と思われ、業務に対する信用も目減りしてしまいます。いくら各担当者がしっかりと接客や手続を行っても、「表向きだけ」ととられるおそれもあります。当然、CSへの道は遠のいてしまうでしょう。そうならないためにも常にお客様の目があることを意識し、お客様の目に触れにくい場所でも「1週間に1度清掃する」といったルールを決めて実行しましょう。

**ポイント!**  
お客様の目を常に意識し、定期的な清掃をルール化し実行しよう

## 店舗での対応

### ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳



## ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳

**記** 帳台のボールペンのインクの量が半分以下になっていることがあります。節約は美德ですが、1日で何人ものお客様が使うものです。お客様が記入している途中でインクが切れれば、他のペンに換えるために移動を余儀なくされるのです。

## 使う人の目線で準備を

記帳台のボールペンは、単純に書ける状態であればいいと考え、

**ポイント!**  
本体やインクの交換のタイミングなどを決めてそれをきちんと実施

## 店舗での対応

### ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳



## ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳

**営** 業店の店頭は一般的に、来店したお客様と働く行職員が「対面」するレイアウトになっています。ロビー側から営業室を見ると、行職員の一挙手一投足が、驚くほどよく分かります。来店時に下を向いて挨拶している行職員がいればお客様は気づくことでしょう。

## 笑顔でハッキリと挨拶

お客様のお迎えは「波乗り挨拶」が基本です。「いらっしゃいませ」とテラーが言うと、二線（内部事務担当者）が「いらっしゃいませ」と言い、さらに後方に座っている事務長や役席者も「いらっしゃいませ」と言います。その際、お客様の顔を見ずに声だけを出している行職員がいたらお客様はどう感じるでしょうか。「私は大切にされていない」「うわべだけで、心がこもっていない挨拶だな」といった印象を持つでしょう。

**ポイント!**  
手を止めてお客様を見て笑顔できはきと挨拶しよう