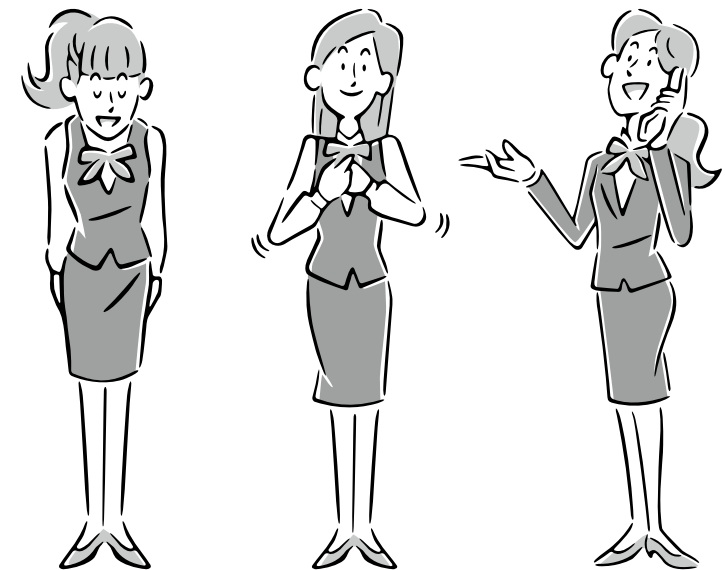


特別企画

意外と知らない…!?

押さえておきたい「銀行員だからこそ」のビジネスマナー



伊藤 玲 オペレーショナル・デザイナー

金融業界独特の慣習に基づく言動・所作は、お客様や他業種の事業者には違和感をもたらす場合もあります。本特別企画では、業界ならではのビジネスマナーを踏まえた、理想的なふるまいや実践法などを解説します。

CASE 1

店舗・窓口におけるビジネスマナー

こんな言動・所作はありますか？

① 挨拶

お客様の視線で金融機関の店舗

図表1 こんな挨拶はみられませんか？ (例示/順不同)

切り口	まみられる言動・所作
①来店顧客に伝わっていない挨拶	×口元でぼそぼそと小さな声量で呟くため、自身もしくは周囲の行員程度にしか聴こえない挨拶
②来店顧客に視線を向けない挨拶	×視線を一切顧客に向けず、独り言のように言う挨拶
③来店顧客が営業店(建物)から出た後にする挨拶	×建物から退館済み、もしくは自動ドアなどが開いて外に出る直前ゆえに外部の騒音で明らかに聴こえなくなってから行う挨拶
④“波乗り”型の挨拶	×行員一人の挨拶を端緒に、他の行員が次々と連ねる形の挨拶

を訪れた際に、接客の基本中の基本である「挨拶」について改めて注目すると、「あれっ?」「おやおや…」と首を傾げるような応対がなされることが珍しくありません(図表1)。

来店したお客様に挨拶を行う理由は、謝意を伝えて喜んでいただくこと、つまりは「わざわざ」お越しいただいたことを歓迎している」という意思表示による「おもてなし」です。

お客様を「もてなす」のには、数ある競合先から選んでいただきたいことへの謝意をもってリピーター化を図る意味があります。これが、自行車の経営の維持・発展にも必要不可欠な行動であるからともいえます。

金融機能うんぬんを語る以前に、銀行業はサービス業、もっと

いえば「接客業」にはかなりません。謝意を伝えてさらに接点を太くしようとしているわけなので、逆効果にならないよう意識しましょう。

特別視してもらいたい
気持ちを含んだ対応が○
②声かけ

相手の属性(法人または個人・性別・年齢)や状況(急いでいる様子はないか・言動に異変はないか)を問わず、残念ながら一律で紋切り型、率直に言って懃懃無礼なものを見ることが珍しくありません(図表2)。

お客様にとって金融機関の店舗は、訪ねてウキウキするような恋人と出かけて楽しめるような場所ではありません。「やむなく・仕方なく行き、できるだけ早く手続きを終えて一刻も早く退館したい」と希望する場所——というのが一般的でしょう。それゆえに、お客様側の「沸点」は低く、わずかな気配り不足が苦情やトラブルにつながりかねません。