

切り出しトーク

（店舗統廃合等を踏まえて）
**お取引いただいていた店舗について
お伺いしてもよろしいですか？**



②沿革に着目した会話の進め方

1 989年のバブル経済崩壊後から今般の新型コロナ不況に至るまでの30年強の間、わが国の経済動向は、決して順風満帆なものばかりではありませんでした。この影響は金融機関にとっても甚大で、結果として、経営破綻や再編・業態転換などに至った金融機関も数多くみられました。店舗の移転や統廃合まで含めれば、まったく無風のままやり過ぎた金融機関は、ごく少数の例外にとどまります。

そうした過程、ある日を境に馴染みのある取引金融機関や店舗が突然なくなったり、違和感のある名称や遠隔地の店舗との取引を余儀なくされたお客様も多かったわけですね。誤解を怖れずにいえば、振込先の金融機関名や口座番号などの変更を含め、これらはお客様

に相応の迷惑をかけてきたことにはかなりません。

したがって、特に高齢のお客様には、そうした様々な不自由を乗り越えてなお取引を継続してもらっていることに、折に触れて謝意を伝える必要もあります。中規模以上の金融機関では、ディスクロージャー誌に掲載している沿革が全体のごく一部にとどまるため、年史などで所属店の歴史を遡り、写しを手元に控えておくことも一案となります。

取引内容に関わるトピックを振り返るのも効果的

たとえ所属店の直接の異動は掲載されていなくとも、「話題に係る前後のできごと」を示し、写真などで話題を膨らますことで親しみを持ってもらうことが有効

例えばこう会話を進めよう

長年のお取引をいただき、改めて感謝申し上げます。よろしければこちらのディスクロにある当行年史の当店に係る箇所の写しを差し上げますのでご覧になってください

STEP 2

切り出しトークつき！

**こんなディスクロージャーの情報から
こう会話を展開させてみよう**

切り出しトーク

**ホームページでも公開している数値ですが
定義や算出法をご説明しましょうか？**



①直近および近年の業績に着目した会話の進め方

頻

度は高くはないものの、証券取引所の上場企業やそのグループ企業に勤務しているお客様のほか、地元自治体に勤務しているお客様などからの業績について尋ねられることがあります。前者は、株価に影響を与える業績動向を常に注視して働く習慣から、後者は指定または指定代理金融機関の動向と関連させて気に留めることが多いようです。

**業績の説明に関する
説得力を補強してくれる**

金融業務は、無形の信用の上に成り立つ事業です。それゆえに、こうした問合せの返答時に、つい前のめりに「大丈夫です」「どうか安心ください」などの言葉を発しがちです。

それ自体は必ずしも間違った対

応ではありません。その一方で、こうした返答時にディスクロージャー誌の掲載情報を活用することが説得力を補強する一助になります。

テレビや新聞などの報道やインターネットで「不良債権」や「貸倒れ」などの言葉を目にしたことがあるお客様は少なくありません。しかしながら、その定義や算出方法までを詳しく知っている・把握しているお客様は例外的です。これらを丁寧に記載しているディスクロージャー誌も多いため、それをそのまま活用するとよいでしょう。

こうした点を踏まえ、代表的な業績の預貸金や利益の推移などを指し示しつつ、話題にあがりやすい自己資本比率などの指標について「こちらは健全性を示す数字で

例えばこう会話を進めよう

当行ではホームページのほか、ディスクロージャー誌でも決算を公開しております。業況にかかる用語の定義や算出法も掲載しておりますが、写しをお持ちになりますか？

す」といった補足を加えることが有効です。損益計算書など数字が並んだページは満腹感をもたらすため、「細かい表記で大変恐縮ですが」といった、お客様への気遣いも示せるとよいでしょう。よく示す箇所に、鉛筆で丸印を付けておくのも一案です。