

接客対応の最前線!

# いま「窓口担当者」には こんなマネジメントが 求められる

上村武雄

窓口担当者は接客の最前線であり営業店の顔だ。その分、新型コロナウイルスに対する不安も大きい。本稿では、いま窓口担当者に応じたマネジメントが求められるのか解説する。



**1**  
窓口での感染防止のため  
マネジメント層が  
実践すべき対応・対策

**新** 型コロナウイルスは、世界中に不安と混乱をもたらし、今なお猛威を振るっている。緊急事態宣言下、新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐために、一般企業は休業や在宅勤務などで大幅に企業活動を制限した。

その一方で、金融機関は来店客に対応するため、緊急事態宣言の主旨に沿って人数を減員しつつも社会インフラとしての機能を維持するという難しい対応を迫られた。それは今なお続いている。

ここでは、窓口担当者へのマネジメントを見ていく。現場のマネジメント層は、今こそ真価が問われる。強いリーダーシップと的確なマネジメント

**感染リスクと**

**業務推進のバランス**

これからの窓口担当者へのマネジメントは、感染リスクの低減と通常業務の推進とのバランスを取っていかねばならない。

最大限配慮しなければならぬのは、やはり「感染防止」だ。窓口担当者が感染しない・お客様に感染させない取組みが求められる。

次にお客様や窓口担当者が抱く不安への配慮である。お客様は営業店を訪れるにあたり

り大なり小なり感染リスクを感じている。これは窓口担当者も同じだ。

ATMの画面や、番号札発券機の画面、書写台、カルトンなどは不特定多数の人が触れる。来店されるお客様も様々であり、お客様同士は隣合わせになることもあるし、窓口担当者は近距離で一定時間接触せざるを得ない。

また、来店するお客様の中には、コロナの影響で収入が不安定になったり、途絶えたというケースもある。こうした生活不安に応じていくことも窓口担当者およびマネジメント層に求められる。

**ウィズコロナの  
営業店の姿を共有**

こうした課題に対応するため、マネジメント層は先頭に立って接客ルール・感染防止対策を策定しなければならない

●検討すべき対応の一覧

- ・ソーシャルディスタンスの維持
- ・店内フロアへの入店規制
- ・行職員やお客様のマスク着用促進
- ・熱中症対策・換気対策
- ・アルコール消毒等による店内各所の除菌
- ・窓口や応接スペースなどへのパーテーション等の設置
- ・フェイスガードの着用等による飛沫感染防止
- ・対策に必要な物品の確保
- ・接客時間の短縮
- ・在宅勤務による三密回避
- ・ATMやネットバンキングへの誘導
- ・電話の活用による非対面営業など

この判断はマネジメント層にしかできない。検討すべき項目は図表のとおり多岐にわたる。これらの対策は、店頭において、お客様と窓口担当者の安全を確保して、営業店運営を進めていくために必要最低限の対応だ。

ここで注意したいのが、直面する課題を解決しようとすると、また新たな問題が発生するということだ。

例えば、ATMコーナーの三密回避のためにソーシャルディスタンスのラインを設置したら、炎天下の店舗外で順番待ちの行列ができ、クレームや熱中症のリスクが高まる——といった具合だ。

接客ルール・感染防止対策は一度作れば終わりではない。窓口担当者全員で、各所で起こる問題を常に共有し、接客ルール・感染防止対策をブラッシュアップさせていく

**POINT**

- ▶ 最大限配慮すべきことは感染防止。お客様や窓口担当者の不安な気持ちに寄り添いながら接客ルールを策定することが大切
- ▶ 初めての事態ゆえに、新たな問題が次々と発生する。チーム内コミュニケーションの向上も求められる