

## 2 渉外担当者が抱える悩みはこのように解消しよう

### お悩み 1

# お客様が感染を恐れていると 思うと積極的なアプローチ・ 訪問活動がしにくい...



### 法

人担当者としては、お客様と直接面談して、当面の資金繰りや事業の再開スケジュールなどについて確認やアドバイスをしたはすだ。預かり資産を持つお客様に対しても、不安や質問がなにかどうか面談してフォローしたいというリテール担当者も多いだろう。

しかし、このコロナ禍でお客様が面談を歓迎していないのでは...といった不安もよぎる。面談を行うことで、お客様を当惑させてしまい、かえってリレーションを損ねる結果にならないかと、二の足を踏む渉外担当者も少なくないと思われる。

### まずは電話での連絡を

では、どのような対応が求められるのか。1つは、電話でお客様の状況をヒアリングして、切迫した問題があるか・不安を抱えているかどうか

## 1 新型コロナの感染拡大が 今後求められるマネジメント

## 接触を減らしてどうアプローチするか

# 渉外活動で実践したい マネジメントと 活動の工夫



お客様への営業や面談の自粛に伴い、渉外活動も大きく変わりつつある。本稿では、いま求められるマネジメントや体制の見直しについて解説する。

木内清章 (産業能率大学講師)

### 新

型コロナの影響が本格化した4月以降、多くの金融機関が、法人・個人の両面で渉外業務の見直しを迫られた。感染拡大を防ぐため「原則として、お客様から要請がなければ訪問しない」「集金などを目的とする定例訪問を取りやめ、ネットバンキングなどの非対面チャネルの利用を促す」といったことが行われたのだ。

緊急事態宣言が解除された5月末以降、金融機関は徐々に渉外活動を再開しているが、それでも以前と同じような訪問活動は難しいだろう。

### ニーズの発掘が難しい

こうした状況下において

は、お客様・渉外担当者のそれぞれが悩みを抱えている。お客様については、利便性が損なわれたことが大きい。

単に、来てもらいたい時に訪問してくれなくなったということだけでなく、お金に関する相談相手が少し遠い存在になってしまったという心理的な不安感もあるだろう。

渉外担当者にとっても大きなマイナスとなった。まず、お客様のほうから相談される件数が減る。切迫した相談事がないお客様のところには訪問しにくくもなった。

お客様のニーズは本来、世間話を含めた会話の中から浮かび上がってくる。接触を減らすため、ニーズが見えてい

かを確認することだ。お客様の側から「面談してゆっくりと相談したい」と言われたら訪問する。

もちろん「会って話しても、すぐに解決できることではないから、ひとまず電話だけで十分」と言われるケースもあるだろう。面談は不成立に終わったとしても、リレーションを維持すること自体に意義があるため定期的に電話連絡を入れたい。

また、渉外課(営業店)全体の基本的なルールを決めておくことも重要だ。

お客様への面談・連絡が1カ月以上空いていたら連絡を取るといったルールを決めておこう。これは「渉外担当者が連絡を躊躇する」「特定のお客様に連絡が偏る」ことを回避するのが目的であることをご認識いただきたい。

ただし、業績の落ち込みが激しい取引先や相続が発生して

ないお客様のところには行かない、訪問を先送りするとなれば、やがて取引は減ってしまっただろう。お客様のニーズを明確化できなければ、適切な融資や本業支援もできなくなる。

一方で、渉外担当者の家族からすると、この状況で不特定多数のお客様と日々接触を続けることに對して、疑問を持つことも不思議はない。

渉外担当者はこのようなジレンマの中で日々仕事をしているといえる。マネジメント層の行職員は、これまで以上に渉外担当者の悩みや不安について共感し、適切に対応していくことが必要だ。

次ページから、よくある渉外担当者の悩みを取り上げ、求められる対応を解説している。マネジメント層には、ぜひ「自分の部下も悩んでいるのでは」と受け止めて、改めて対応を考えてほしい。



いる個人のお客様などは例外だ。時限性のある課題を抱えているため、定期的な電話連絡では不十分となる。ここはきちんと訪問理由を話して、感染防止策を取りながら面談していくことが必要となる。こうした場合は、マネジメント層自ら電話連絡を行い、アポイントを取ることも大切なフォローとなるだろう。

【1つだけ】ルールを決めて、電話で連絡を取ろう。緊急性の高いお客様には面談を申し入れる