

地域金融機関への 高橋昌裕からのYELL

Eメール

VOL.
40

『伴走型支援』のために強くなろう

地域金融機関の存在価値が強まる時

東京は、4回目の緊急事態宣言の発令が決定しました。私の仕事自体は、昨年からコンサルティング・講演・研修と、ほぼ全てがオンラインに置き換わっているため、直接お会いできない寂しさはありますが、大きな影響はありません。しかし、事業に苦しむ中小企業がさらに増えてしまいそうな点が気になります。だからこそ、中小企業をサポートする地域金融機関の皆さまの存在価値が、より一層、強まるものと信じて疑いません。

『伴走型支援』を知らない若手

最近、ある地方銀行の若手有志の人達むけに、オンラインで研修をしました。参加者は、日々、お客様対応を頑張っている営業担当者です。

話のなかで、金融庁がキーワードとして使っている『伴走型支援』について触れたのですが、8割の人は「知らない」という反応でした。想定通りではありましたが、残念です。愛をこめて「自分たちの業界についてすら知らない人が、お客様の業界を理解して事業性も評価するなんて無理だよ」と言いましたが、これは偽りのない本音です。

私なりの『伴走型支援』の解釈

こうした機会があったので、私が“解釈”する『伴走型支援』について伝えました。起点にしたのは「伴走」という言葉です。頭の中に「24時間テレビのマラソンの伴走者」「目が不自由な方のマラソンの伴走者」「箱根駅伝の伴走者（車の中にいる監督）」もイメージしました。

1) ゴールを理解しずっと一緒

ゴールを知らない伴走者など、成り立ちません。『伴走型支援』をする大前提として、お客様が大事にする価値観、見据える将来、目指すゴールの理解が必須なのは、言うまでもありません。

コロナによって、多くの事業者・人の環境、そして価値観は変わりました。お客様が抱いていたBeforeコロナ時代の「ゴール」は、すでに別のものに置き換わっている可能性もあります。“いま”、お客様の思い描く「ゴール」は何かしかりと理解してこそ、伴走の一步目を踏み出せます。

「ゴール」の理解は、拙著『ゴールベース法人取引』でも書いていますが、コロナの時代になっても変わらず重要（むしろ、重要度が増した）と思っています。

そして、「伴走」と近い言葉に「寄り添う」があります。「寄り添う」が、相手との距離の近さをあらわすのに対し、「伴走」は、近さに加え、同じ方向に進む・ずっと一緒にいる、と方向性と時間軸も含んでいます。

今期の融資、来期の手数料、といった自己都合での短期視点ではなく、お客様の思い描く「ゴール」までを見据えた時間軸でご支援をするのが『伴走型支援』です。

2) 自分事としてとらえる

先にイメージした伴走者は、伴走相手がゴールできれば（時間内の完走、目標タイム・順位を上回るetc）、自分事のように嬉しいはずです。

他方で、うまくいかなかった場合は、どうでしょう。これは、伴走者の「資質」によりそうです。良い伴走者は、本気で悔しがり、自らの伴走に反省すべき点はなかったか、練習段階で気付かなかったことはないか、どうすればゴールを達成させてあげることができたか、次に何が活かせるかを、まさに自分事として考えます。悪い伴走者は、自分はやるべきことをやったが、ゴールできなかったのは相手の力不足だから仕方ない、と思っていそうです。

いま地域金融機関に期待されている『伴走型支援』は、「自分事」としての心をもった対応です。それだけの、本気度と思いやりが求められているわけです。

3) 強くあることが必要

伴走相手よりも力のない伴走者、というのも理屈上は成り立たなそうです。

たとえば24時間テレビのマラソンで、マラソン未経験の芸能人ランナーに遅れをとって、なんのアドバイスもできない伴走者など、役立たずですからね。ただし、箱根駅伝で監督が車からアドバイスしているように、同じ手段（走る）・目線での強さが必須というわけでもありません。

ポイントは、ゴールに辿りつくための適切なアドバイスが、その人ならではの目線でできるかです。これが『伴走型支援』における強さです。

付け加えると、支援にむけた「適切なチーム」を組成できることも、強さになります。

ゴールまでの全てを、伴走者が自ら支援することなど現実的ではありません（24時間テレビの

マラソンでたとえると、休憩中のマッサージなど）。手を動かすことは適切な力をもったチームメンバーがおこない、チームとしての総合力でゴールにむけて支援できれば合格です。

地域金融機関における『伴走型支援』も、自分達だけですべての支援を完結させる必要はありません。『伴走型支援』者たる地域金融機関は、お客様の「ゴール」実現にむけて、いつ・何が必要か、金融機関の目線や外部だからこそその目線で気付いたことをアドバイスし、その具体的な支援は適切な外部パートナーに依頼をできれば、それで十分です。

『伴走型支援』を、難しくて手が届かないものと思われてしまうのは本意ではありません。他方で、覚悟と強さがないと実効性ある『伴走型支援』ができないのも一面の真実です。

順風満帆なお客様は少ないと思います。それでも、お客様の思い描くゴールにつながるよう、地域金融機関の皆さまが『伴走型支援』をさらに進め、そしてそれに若手中堅行員が「働き甲斐」を感じるようになってくれることを期待しています。

以上、高橋昌裕からのYELLでした。

弊社HPでもご覧いただけます

弊社ホームページでは、Vol.1からすべてのニュースレターの閲覧・PDF版のダウンロードができます。

(https://braveyell.co.jp/news_letter)

また、不定期発行のため「更新のお知らせ」をメールやLINEでお受け取りいただくことも可能です。ぜひ、ホームページよりご登録ください。

【発行・文責】

BRAVEYELL株式会社 (ブレイブエール)

代表取締役 高橋 昌裕

住所：〒104-0061 東京都中央区銀座6-6-1
銀座風月堂ビル5階

メール： takahashi@braveyell.co.jp

電話： 03 (6271) 9147

業務内容：

- ・経営コンサルティング
- ・エグゼクティブ・パートナー
- ・研修、ワークショップ、講演

著書：

- ・「ザ・地銀」
- ・「実践！『現場営業力』強化セミナー」
- ・「ゴールベース法人取引」