

## メガバンク体験から考える地銀店頭窓口の方向性

## メガバンクでの個人的な体験

個人的な用事で、時折、自宅の最寄り駅にあるメガバンクを利用しています。今号は、そこでの体験から、地方銀行の店頭窓口の方向性について、考える材料を投げかけます。

## 嬉しかったこと

最初に、私の体験をお話します。今春、次女の大学入学金の振込手続きをしにメガバンクに行きました。その時の流れは、次のとおりです。

- ・番号カードをとり、呼ばれるまで待つ
- ・呼ばれて窓口へ行き、振込用紙と現金を渡す
- ・手続の間、椅子で待ち、呼ばれて窓口に戻る
- ・振込用紙の控を受け取り、手続き終了

ごくごく一般的なオペレーションです。

しかし、一般的でないこともありました。振込用紙の控を受け取る際に、テラーの女性（面識なし）から「大学の入学金ですね。コロナがあったので、お子様もご家族も不安があって大変だったかと思います。おめでとうございます」と笑顔で声をかけられたことです。

振込時期と内容・金額を見れば、100人中、99人が大学の入学金とわかるでしょう。それでも、こうした声をかけてもらうとは思わなかったので、心温かく、嬉しい気分になり銀行を後にしました。

この支店は、法人対応を全廃していて、会社の税金等の納入手続は、一切できません。そのため、自宅の最寄りながらも、気持ちは遠かったのですが、この一言で、一気に好感度が高まりました。

## 残念だったこと

時は半年流れて、今年9月のことです。今度は、長女の大学授業料の下期分を振り込むため、またこの支店に行きました。この間に、店頭窓口の脱現金化・機械化が進み、前回とはオペレーションが大きく変わっていました。

- ・番号カードをとり、呼ばれるまで待つ
- ・呼ばれて窓口へ行き、振込用紙を渡す
- ・QRコードが印刷された紙を受け取る
- ・窓口列の別の場所にある専用端末に移動
- ・専用端末にQRコードを読ませ、現金を投入
- ・専用端末から出てきたレシートを持ち、最初の窓口に戻って、レシートを渡す
- ・手続の間、椅子で待ち、呼ばれて窓口に戻る
- ・振込用紙の控を受け取り、手続き終了

途中で専用端末への移動・処理という新たな工数が加わりました。このオペレーションの変更により、窓口業務は効率化し、窓口の脱現金化で事務ミス・事故の抑制にもつながっていることでしょう。また、現金振込の客を減らしたい、という狙いも叶えられるのではと思います。

この時、来店客は、私ともう一人しかいませんでした。閑散日の閑散時間帯です。

しかし、テラーとは事務的なやりとりしかありませんでした。前回、心地良い気分になっていたため、今回も心のどこかで一声かけてもらえるかなと思っていただけに、移動の負荷増+事務的な対応に終始したやりとりに、かなり残念な思いになり店を後にしました。

## 地方銀行の店頭窓口の方向性

メガバンクが店頭対応の効率化を一気に進めるなか、地方銀行はどのような方向に進むべきでしょうか。

「効率化」「機械化」「脱現金化」の大きな流れに抗う必要はありません。進めるべきです。

ただし、大事なのは、これらの結果できた余裕を、お客様とのコミュニケーションに充てることです。ここでの「コミュニケーション」は、ローカウンターでの時間をかけた相談対応を意味してはいません。もっと手前にある、笑顔での会話です。手続に来たお客様に対し、ミスなく早く処理を終えてお帰りいただくことができても、お客様の感情指数は可もなく不可もなくプラスマイナスゼロです。しかし、ちょっとした会話で心地良くなれば、感情指数はプラスに振れます。このプラスは、銀行にとって資産です。

処理は機械が進めるにせよ、人が向き合っただけで対応し、コミュニケーションをとることで、地域金融機関の良さが維持されます。他方で、「人と人との泥臭さ」を失ったとき、地域金融機関の特徴・強さも同時に失われてしまいます。オンライン取引が主流へと向かうなか、だからこそ来店したお客様には、密な関係を築くことが大事ではないでしょうか。

また、ローカウンターでの相談対応を強化するためにも、お客様の感情指数のプラスを積み重ねておくことは必要です。心地良い場所・相手であれば、相談しようとも、金融商品の説明を聞こうとも思わないからです。

前段に心地の良いコミュニケーションが存在し、関係性ができているからこそ、ローカウンターが活きてきます。

## 「資産」という観点

近時、「店舗＝高コストな存在」という捉え方が強調されているように見えています。たしかに、OHRの低下といった点からは正しいでしょう。

しかし、一面的な見方だけではなく、地域とつながる大事な「資産」、地方銀行だからこそ活かすべき「資産」という観点は、持ち続けて欲しいと思います。土地土地に看板を掲げていることは、メガバンクやオンライン系のプレイヤーには真似できない地方銀行の絶大なる強さです。重厚長大な従来型の店舗様式を維持し続ける必要はありませんが、地域のお客様とのコミュニケーションを育む場、そして金融面からお客様の生活・人生をサポートする場であり続けることを期待します。

「銀行の窓口到手続に行ったら、嬉しい気持ちになった」。地方銀行の店頭を訪れたお客様で、春先の私のような人が増えるといなと思っています。

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](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」