

地域金融機関への 高橋昌裕からのYELL

Eメール

VOL.
61

相続手続きでの“感心”体験

1年半ぶりのニュースレター

約1年半ぶりのニュースレター発行です。

昨年は、コロナ禍の反動で多くの出張機会をいただき、全国を飛び回る日々でした。忙しさを言い訳にニュースレターの執筆を後回しにしていたことを反省し、今年は定期的を書くつもりだったのですが...春先に高齢の父が体調を崩し、6月に他界したため、バタバタが続き、気付けばこの時期になってしまいました。

相続手続きで感じたことを書いていく

現在、仕事の合間に相続対応を進めています。金融関係では、8つの銀行（含む信金）で預金の解約手続きをしました。仕事ではなく、一利用者として複数の銀行と接する貴重な機会でもあり、多くの気付きがありました。

そこで、3回にわけ、銀行での相続手続きを通じて感じたことを、利用者視点で書いていきます。

感心した体験

初回は、支店担当者の対応が素晴らしいと感心した体験です。

前提として、銀行にとって相続対応は、相続人との関係を作る絶好の機会だと思っています。ただ、業務負荷がかかるため、支店から切り離して本部の相続センターでの対応が主流となっています。支店が関与するケースでも、関係構築よりもミスなく相続センターに手続きを受け渡すことだけに意識が向いているケースも多そうです。

それ故、関係構築の機会として、活かされていらないように感じました。

しかし、8つの銀行の一つである三井住友銀行（SMBC）の支店担当者（Aさん）の対応は、関係構築の観点で素晴らしいものでした。

Aさんとは、亡くなった父も、私も面識はありませんでした。また、ここ数年はメガバンク目線で「優良先」にセグメントされるほどの預金もしていません。そうしたなか、以下のような対応をしてくれました。

* * * * *

1) 相続センターに父の死亡を届け出た翌日に、私の携帯電話に連絡あり。移動中で電話をとれなかったため、留守電を確認。お悔やみの言葉とあわせ、以前SMBCを通じ父が生命保険に加入していたため、保険金請求のために保険会社の連絡先を伝えようと電話した旨のメッセージ

2) 数日後、再度、電話あり。「お忙しいところ、電話に出てくださいありがとうございます」という切り出しから、お悔やみの言葉と、支店長とお線香を持ってうかがいたい旨の申出をいただく。保険金請求の件は、すでに私が保険会社に連絡済であることを把握していた。また、保険に加入した際（Aさん着任前）、当時の支店長と私との間でトラブルがあったことを把握していて、「過去、支店長が大変なご迷惑をおかけしたようで、申し訳ございませんでした。現在、支店長は〇〇という者に代わっておりますので、お伝えだけでもしておきます」と、自身が直接は関与していない過去のトラブルも伏せることなく話題にしてきた

3) 上記1)と2)の間に投函したであろう、手書きのお悔やみメッセージが郵便で届く。同封さ

れていた「相続定期預金」のチラシには、「ご相続の手続きを終え、落ち着かれてからご検討ください」という手書きの付箋が添えられていた

4) 相続対応の過程で“ある手続き”をしたいと思い、SMBC本部のコールセンターに照会したが、規程を理由に「対応不可」とあっさり断られた。その件について、ダメ元でAさんに相談したところ、必要性を理解してくださり、上席者に確認のうえ、例外対応を認めてくれた

5) 事前予約のうえ、支店に相続関係書類の提出+上記4)の手続きに行った際には、対応する窓口の手続き担当者と事前に連携をとり、私の時間の制約(その日は〇時までしか時間がない)を伝えてくれていた。この際に、Aさんだけでなく、支店長も挨拶にきてくれた

6) 本部での解約処理が終わり、私の口座に着金した翌日に、手続きが完了した旨の連絡をくれた

けっして「当たり前」ではない

どうでしょうか。私はAさんの対応に感心しました。相続対応で1~2行としか接点を持つことがなければ、もしかしたら「当たり前」と感じたかもしれません。しかし、多くの銀行と同内容で同時期に接したことで、けっして「当たり前」ではないと気付きました。

相続センターと情報連携して、支店担当者から連絡をくれたのはSMBC(Aさん)だけだったので、気にかけてくれているな、と感じました。

他行では“感情面”でプラスに感じることは何もなかったので、「早く・無事に手続きが終わりますように」という事務的で乾いた感想しか持ち

ませんでした。この差は、とても大きいです。

“感情面”の補足をすると、「お忙しいところ、電話に出てくださいありがとうございます」という言葉の選択からしてステキだなと思いました。

「お忙しいところ申し訳ございません」は、たくさん聞いてきました(私もたくさん言ってきました)が、この場面で「ありがとうございます」は初めてです。「申し訳ございません」より「ありがとうございます」と言われた方が心が動きます。

また、過去のトラブルについては、触れられたくないと思う担当者が殆どでしょう。にもかかわらず、隠すことなく自ら俎上にのせてきたので、信頼できる方だなと思いました。

この感心体験ができたのは、SMBCの仕組み、人材育成、Aさん個人のセンス、の三つが揃ったからです。一朝一夕にできることではありません。だからこそ、こうした担当者があることは、その銀行の大きな強みになり得ます。

願わくば、Aさんのような担当者が増え、相続という個人にとっての一大イベントを機に、地域金融機関とお客さまとの関係が深まるようになってほし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)

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

〒104-0061 東京都中央区銀座6-6-1
銀座風月堂ビル5階

takahashi@braveyell.co.jp

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

代表者略歴：

- ・生命保険会社を経て、2002年 A.T. カーニーに入社
- ・2018年、独立してBRAVEYELLを設立
- 2020年～、金融庁の参与も務める
- ・著書「ザ・地銀」「ゴールベース法人取引」など

