

地域のお客さまとともに歩んでいきたい。固い絆で結ばれたパートナーとして、日々の業務に当たるきんしん職員を紹介します。



常にお客さまと同じ目線であることで、何を求めているのかが分かってくる。金融リテラシーによって、説明する難易度を変えている。

自分の家族に接するように、
お客さまの人生に寄り添う。

喜多 芹菜 大聖寺支店(2015年入庫)

KITA SERINA

「自分が笑顔でいると、お客さまも笑顔で返してくれます」と話す喜多。その笑顔で支店内を明るく照らす。



難しい内容を簡単に

元々、人と話すことが好きな私ですが、入庫直後に窓口(テラー)業務を担当した時は、とても緊張したことを覚えています。まだまだ専門知識が足りず、お客さまに説明できるのか不安でした。金融商品は難しい内容が多く、窓口に来られるお客さまには、かみ砕いて分かりやすく伝えることを心掛けています。自分の家族だと思って接していると、つつい力が入って説明時間が長くなるのは反省点です。

2019年に大聖寺支店に異動し、20年から個人営業担当になりました。お客さまの将来や夢を支えるためライフプランに合わせ金融商品を提案するポジションであり、知識の幅を広げなければと勉強の毎日でした。以前、老後資金が2,000万円必要だと話題になりましたので、お客

さまのiDeCo(個人型確定拠出年金)や投資信託(ファンド)への関心も高まっています。これまで培ってきた知識をもとに、お客さまの資産形成のお手伝いをしていきたいです。

さりげない会話から情報を

お客さまの情報をさりげなく聞き出すのが一番難しいですね。「お父さんが亡くなった」「転職した」「お孫さんが生まれた」など、日常会話の中から自然に話してもらうのが理想的です。この情報は、お客さまに金融商品を提案する際に重要になります。パートナーとして認めてもらえるには時間がかかりますので、後輩には一步一步が大切だと伝えています。

数字で示す預ナビで安心を

お客さまから一次相続の相談を受けた際、ライフプランニングや資産運用のシミュレーションといった情報を提供する「預ナビ(しんきん預かり資産ナビ)」が活躍しています。これから生活費がどれだけ必要かを数字で示すことができますので、お客さまの心にも響きます。私の提案がお客さまの人生を支えるのだと肝に銘じ、これからも責任を持って業務に当たります。



私の必需品

4年間勤務した山中支店から異動する際、加賀市の山中温泉で蒔絵師をしている70代男性から、赤と黒のボールペンとシャープペンをいただきました。フクロウと喜多川歌麿が描かれた作品で、いつも見るところに置いてあり、それを見るたびに頑張ろうと思います。