



「お客さまの話を最後までしっかり聴く」ことを大切にする。その姿勢がお客さまの共感呼び、パートナーとしての信頼関係を築く。

「一期一会」で向き合い、
全力でお客さまのために。

小林 栄太 米丸支店(2017年入庫)

KOBAYASHI EITA

金融機関の中でも信用金庫はお客さまとの距離が近く、キャリアアップにつながる。



お客さまとの会話が成長に

お客さまと日々接する中で、インターネットや新聞などでは得られない情報を耳にすることがあり、自分が成長するための貴重な経験となっています。そのお客さまが本当に困っているとき、私が信頼されていなければ、相談されることはないでしょう。信頼を得るには、「一期一会」の思いで、お客さまと全力で向き合うことが大切です。満面の笑顔で心から「ありがとう」と言われる存在になりたいです。

提案力を伸ばしていく

私は、人と話すことが好きなので、コミュニケーション力に強みがあると考えています。また、最近では物事を多角的に捉えるよう心掛け、応用力を身に付けるよう努めていますが、提案力の改善が課題と言えます。

お客さまからご融資の相談を受けると、当然、最善の提案を模索します。お客さまに伝える前は、

これ以上のものはないのか自問自答の繰り返しです。どうしても悩んだときに相談した上司からは、「融資というのは単にお金をお貸しするのではなく、お客さまの事業全体を見渡す必要がある」とアドバイスされました。上司の経験と知識を私自身が受け継ぎ、後輩に伝えていくことが、きんしんの「お客さまのために」という精神を育むことにつながると思います。

ビジネスマッチングが実現

さらに、お客さまの事業拡大につながる営業を心掛けています。2020年、塗料の卸・小売業のお客さまに「Big Advance」に加入いただきました。ホームページを作成したいというご希望がありましたので、完成までお手伝いさせていただきました。また、ビジネスマッチングによる販路拡大に向け、「積極的なアプローチが重要」といったアドバイスも行いました。同社社長の熱心なお声掛けが実り、金属製品加工などを行う会社との取引が実現しました。

今後、お客さまに寄り添った仕事をするには、私自身のスキルアップが必要です。勉強を積み重ねることは当然ですが、お客さまと共に成長できるよう精進していきます。



私の必需品

金沢信用金庫のカバンは各支店の備品で、異動のたびに代々受け継がれます。つまり、前任の方のお客さまと心を受け継ぐわけです。ポロポロになったカバンを見ると、それだけ足繁くお客さまのところに通った証であり、自分も頑張ろうと思います。