



お客さまの時間を 充実したものに。

小浦 真央 寺町支店・2016年入庫
K O U R A M A O

いかに伝えるか

入庫当初から個人のお客さまに應對する窓口業務を担当しています。窓口には、定期的に訪れる方から、初めての方までいらっしゃいます。いろんな方に出会えるのが、この仕事の魅力です。

初めての方には、少しでも私の話を聞いていただけるよう、親しみやすさを感じられる應對を心掛けています。金融の制度や市場の相場など、難しい話をいかにうまく伝えるかを試行錯誤する毎日です。

最近では、なるべく「専門用語を使わない」「絵を使って説明」することを意識しています。そのために動画や本で学び、どうしたら分かりやすく伝えることができるか常に考えています。

事前準備を怠らない

ネットバンクなど非対面ツールの利用が拡大する中、窓口でお客さまとお話する機会は、貴重なものとなっています。

お客さまは、ご自身の貴重な時間を使ってご来店いただきます。お客さまにとって有益となる情報提供や、提案ができなくてご満足を頂けないどころ

か、もうご来店いただけなくなるかもしれません。事前にお客さまの情報を収集して、お役に立てることを準備してお迎えすることで、もう一度、きんしんに足を運んでもらえると考えています。

コツコツと安心感を

ライフプランの提案は、お客さまの人生を左右することがあります。そのため、私たちの責任は重く、知識のアップデートは欠かせません。

朝起きたらすぐにスマートフォンで最新の情報を入手し、世界情勢も加味しながら、自分なりの考えを組み立てるクセを付けています。

また、支店内で毎朝、新聞の読み合わせをしており、職員間で情報を共有することで、知識レベルの向上を図っています。

株価の動きが大きいときほど電話で直接伝えていきます。その積み重ねが信頼へとつながっていくと考えています。以前、お客さまの他行との取引を当金庫に移していただけたことがありました。あとで理由を聞いてみると「こまめに連絡をしてくれるのはあなただけ」というのが理由でした。これからもそういったお客さまを増やしていきたいです。

私のお気に入り

休日に車を走らせて、ドライブに行くのが趣味で、どこに行くのも車です。最近では夫と交代で運転し、宮城県仙台市まで行きました。旅先での楽しみと言えば、温泉があります。訪れた中でも紹介したいのが、山形県のかみのやま温泉です。食事が抜群においしく、あまりの美味しさにお米を買って帰ったほどですのでおすすめです。

