

荘銀グループ
展望台

年中無休の
荘銀ローンショップ



荘内銀行
業務部個人グループ
長谷川 浩二

リテール（小口金融取引）戦略最前線。荘内銀行では個人ローン推進分野において平日の時間延長、土、日曜、祝日営業体制の個人ローン専用相談窓口「荘銀ローンショップ」を県内外各地に配置しスタートさせた。お客さまとの対面有人チャネルに徹底的にこだわり、各種個人ローン顧客ニーズに親身かつスピーディーに相談を受けている。

個人ローン推進花盛り

全国の金融機関は収益の柱として個人ローンの推進に躍起になっている。各金融機関とも差別化の金融商品の開発にしのぎを削っているものの、推進販売手法はほぼ同様で、チャネル（金融機関とお客様の接点）の革新である。代表的なものとして、対面型の「有人・店舗チャネル」、「ATM（現金自動預払機）チャネル」、郵便を活用した「メール・オーダーチャネル」、電話を活用した「テレフォン・バンキングチャネル」、携帯電話を活用した「モバイル・バンキングチャネル」、「ファックスチャネル」などがある。こうしたチャネルの複合推進はチャネルミックスと呼ばれ、行員との対面を望む、望まないなどお客さまの個々のニーズにこたえられる環境が整備されてきている。

「平日は忙しくて銀行に行けない」

一方、人手を介さないダイレクトチャネルは、有人チャネルよりコストが比較的安価で、金融機関にとっては取引拡大につながると言われるが、要はお客さまの支持を得てたくさん利用していただけるかどうかである。また、ダイレクトチャネルはお客さまの潜在的ニーズを掘り起こし、複合取引を目指す上では限界がある。単品販売のみになりがちということである。

山形県の県民性を考えると、金融商品は金融機関の人間から直接話を聞き、納得した上で契約したいと思っている人が多いはず。つまり、お客さまの都合の良い場所、時間帯で直接話を聞ければ、ローンのビジネスチャンスは大きく広がることになる。それは専門ショップを立ち上げて、土、日曜営業をはじめたり、営業店単位で月一回程度の土、日曜ローン相談会をはじめた金融機関が増え始め

ていることから理解できる。

専門ショップの多店舗展開

荘内銀行の専門ショップはいくつかあるが、ここでは個人ローンのご相談を専門に取り扱う「ローンショップ」に触れたい。平成十三年五月に第一号店として酒田店、九月には鶴岡店、仙台店、山形店、十月には米沢店をオープンさせた。営業時間は平日の仕事帰りのご相談や、土、日曜、祝日にゆっくりと相談できる時間帯を設定し、年中無休体制としている。

仙台店を除くローンショップでは、お客さま訪問体制を敷いており、休日に自宅でゆっ

ローンショップ
営業時間

平日
11:00 ~ 19:00

土、日曜、祝日
9:00 ~ 17:00

くりと相談したいというお客さまニーズにも対応している。受け付けを担当している女子行員は地元の方で、金融機関の経験が全くない、流通業の勤務経験を経た人を中心に意図的に採用している。

自分自身が講師として彼女たちの研修を担当した過程で、金融機関経験者が常識と誤っていたことが、実は消費者サイドでは非常識であったり、金融機関にとっぴり漬かった人間では発想がつかないことなど、多くを学ばされた。そのことは、わかりやすい言葉遣いであったり、パンフレット、ご相談シートに反映している。

店内のディスプレイも彼女たちを中心に担ってもらった。素人集団の窓口は手作りになり、仕事の自覚と連帯感をもたらした。また、電話対応や預金系の窓口対応の研修ビデオは山のようにあるが、各金融機関で取り扱うローン商品は付帯サービスに違いがあるせいか、個人ローンの推進研修ビデオはどこにもなかった。それを彼女たちが商品別に作り上げ、そのビデオは次のローンショップの研修材料となって引き継がれている。ダイレクトチャネルの限界といわれる複合取引推進は、彼女たちにかかれば潜在ニーズを引き出すスキルレベルまで達したことで当たり前前に

なっている。恐るべき超素人集団は、金融機関のプロの受け付けローンレディーになった。土、日曜営業という営業スタイルがお客さまの高い評価を得ていることもあるが、彼女たちの親身かつスピーディーな対応が各ローンショップの柱になっていると言っても過言ではない。



荘内銀行新斎町支店内にオープンした「ローンショップ鶴岡」
=写真右、下



ローカウンターでじっくりご相談をお受けいたします。山形南支店内「ローンショップ山形」=写真左、下

