

# 会計事務所 200%活用レター

Vol.143 2015.12

このレターは、お客様との最近の面談や、セミナーなどで感じたことをお伝えしています。お時間があるときにでもご笑読頂ければ幸いです。

## 【言葉に心をこめる】

地元の大手信用金庫から、各支店の住宅ローンの担当者全員に税務の勉強会をしてほしいという依頼がありました。現場の担当者が、周辺の相談に乗ることで、顧客との距離を縮め、より強固な関係を築くため、今年から開催したのだそうです。

商品売るだけでは金利競争になるので、信用金庫では、ネットバンクや都銀に太刀打ちできません。住宅ローンを組む場合、税務法律などいろいろな質問が現場であります。「分からないので専門家に聞いて下さい。」と言っては、顧客が離れていく可能性があります。

「そこの信金さんは相談に乗ってくれて親切だよ。」という紹介が、信用金庫さんの本来の在り方ではないかと思えます。

現場の担当者とお話をしていると、先輩が新人の行員さんと一緒に、市役所で印鑑証明を取りに行くそうです。お客さんに印鑑証明などを依頼するときに、その手間がわからないと、事務的に依頼をしてしまうが、実際に体験をすれば、お客さんの気持ちを理解して依頼をするので、言葉に心がこもるそうです。

昨今の情報化社会こそ、言葉に心を通わせていくことの大切さを改めて認識することができました。