

VOL. **06**

2022.1

FREE

ご自由にお持ち帰りください

Face to Face

仕事^の励みとなっている

お客さまの ひとこと

地域に寄り添い、地域の発展に尽くすこと。
それが私たち信用金庫の使命です。

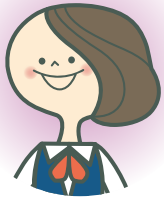
私たちもまた、たくさんのお客さまに支えられて
これまで歩み続けてきました。

私たち、しんきん職員が今も仕事をしていく上で励みとなっている
お客さまからいただいた「忘れられない一言」を
感謝を込めてご紹介します。



この街と生きていく

SHINKIN 信用金庫



#1 群馬県の信用金庫 窓口担当 H香さん

『相談してよかった、ありがとう。』

2年目の春。少しずつ窓口業務にも慣れ、お客さまとコミュニケーションがとれる余裕が出てきました。その時に来店された親子のお客さまからいただいた一言が今でも忘れられません。

ご来店のきっかけは、お母さまご自身の預金を調べたいとのこと。私は取引状況や年齢を考慮したうえで勇気を出して保険商品をご案内しました。それまでご提案することに対して知識も少なければ自信もありませんでしたが、先輩職員のサポートもあり、お客さまのご意向に沿った商品をご提案することができました。その際、「相談してよかった、ありがとう。」との一言をいただき、お二人の悩みに寄り添うことができたんだと実感しました。

今でもお嬢さまから連絡をいただくことがあり、「異動するときには教えてくださいね。」と言っただけの関係構築することができました。今後も信用金庫職員としてよりお客さまに近い存在でありたいと思います。



#2 千葉県の信用金庫 営業担当 K人さん

『信用される重み』

コンビニエンスストアを複数店舗経営する社長からいただいたありがたい一言です。経営店舗のうち、一店舗の増改築計画が進行している中で、社長がすい臓がんであることが発覚。増改築完了直前まで地銀と当金庫のどちらから借入れするか決まっていませんでした。入院された社長は、治療薬の影響で意識が朦朧とする中、後継者であるご子息に私と支店長の名刺を出して、「この二人は信用できるから大事にするように。」と言ったそうです。後日、ご子息からそのことを聞き、支店長と感動したのを覚えています。

リニューアルオープンの一か月後、社長はお亡くなりになりました。増改築の費用は当金庫の融資をご利用いただき無事に支払いは完了。コロナの影響で入院中の社長のお見舞いができなかったことが心残りとなりましたが、これからもお客さまに頼りにされ、信用される担当者となれるように精進しようと思う出来事でした。



#3 群馬県の信用金庫 営業担当 T成さん

『「しんきん」さんだね』

私が営業係になって2年目のことです。慣れない業務で失敗が続き自信を失いかけていた時、当金庫を長く利用いただいている企業から融資のご相談を受けました。メインバンクとして私が生まれる前から取引があり、社長は少し厳しい方でした。失敗が続いている私にとっては大きなプレッシャーでしたが、ミスをしないように無我夢中で取り組みました。そして、無事融資の実行が終わり、関係書類を届けに伺った時、社長から「あなたほど親切で丁寧な人は初めてだ。正に『しんきん(信金・親近)さん』だね。」と、お褒めの言葉をいただきました。特別なことは何もしておらず、むしろ失敗したらどうしようと当時の私は考えていましたが、その言葉をきっかけに失った自信を取り戻すことができ、その後ミスは自然と減っていきました。

これからも社長に言われた『しんきんさん』でいられるよう、親切丁寧をモットーに頑張っていきたいと思います。

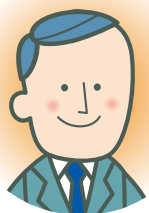


#4 神奈川県信用金庫 営業担当 S泰さん

『ファーストコールバンク』

「あなたに尋ねていいのかわからないのですが・・・。」と、私が営業係として担当していたお客さまから相談をいただきました。相談内容を確認すると、半年以内に宮城県仙台市にて東北営業所を開設する計画があり、その際に、新たに人員を現地採用したいが、何か情報がないかというお話でした。当金庫からかなり遠方ではありましたが、本部と連携して宮城県の採用情報を収集。結果的に仙台市の商工会議所と連携することができ、同会議所が主催する人材雇用フェアをご紹介し、お客さまは無事に人材を確保することができました。

金融面以外の悩みを最初に相談していただけたこと、「ファーストコールバンク」となったことが喜びとなり、これからも次に繋げようと心に誓いました。



#5 埼玉県信用金庫 営業担当 H樹さん

『日々の会話のなかで』

「毎月の集金が楽しみで待ち遠しい。」とご年配の集金先のお客さまから言われました。お話を伺うと、「今はコロナで家族にも会えず、町会の集まり等もなくなり、主人以外と話すことが減ってしまいました。若い子と話すとそれだけで元気が出て頑張れる。情報源がテレビしかないので、地域で起きていることが聞けるのも信金さんだからだよ。」との言葉をいただきました。

この時、お客さまに役立つものをセールスしたり、悩みを聴き解決へ向け提案をすることだけでなく、毎月訪問し日常会話をするだけでもお客さまに寄り添うことができる実感し、同時にコロナ禍でなければ気付くことができなかった日々の活動の大切さを再認識しました。これからもお客さまとの会話を大切に、お客さまに寄り添える活動をしていきたいと思えます。



#6 新潟県信用金庫 窓口担当 M祐さん

『お客さまの思いに寄り添いながら』

あれは昨年冬のことでした。定期預金が満期を迎えたため来店されたお客さま。少しでもお金を増やせる方法があれば…とおっしゃっていたので、投資信託をご案内しました。すると、「他の金融機関で強引に契約させられそうになったことがあったの。それ以来投資信託には嫌なイメージがついちゃって。」とのこと。入庫してから2年目、まだ投資信託の説明も慣れていないため、言葉がしどろもどろになる私でしたが、お客さまに染み付いてしまった投資信託のマイナスのイメージをなんとか払いのけてさし上げたい一心で、できるだけわかりやすく丁寧に説明しました。

その結果、「あなたは私の言葉にきちんと耳を傾けて、私の思いに合わせた提案を一生懸命に考えてくれた。今まで、色々な金融機関の窓口で投資信託を勧誘されてきたけど、あなたの説明を聞いて初めてやってみようと思ったわ。」と、ご契約いただきました。この瞬間に味わった喜びとお客さまのお役に立てたという達成感は今でも忘れられません。この出来事から自分の仕事に自信を持って取り組めるようになり、より一層の励みにもなっています。

「しんきん 地元の魅力」「しんきん観光マップ」で検索! /



一般社団法人 関東信用金庫協会
東京都中央区京橋3-8-1 信用金庫会館京橋別館11F
TEL: 03-5524-5671

