

千倉支店に赴任したのは、今年2月。支店長職としては2カ店目となる。千倉支店は前任の和田支店とは異なり、個人取引だけでなく法人取引も扱う総合店舗。景山支店長はこれまでに法人営業の経験がなかったことから、最初は戸惑いもあったそうだが、どのようになり越えてきたのだろうか。

「法人営業について学ぶには、まずは現場で慣れることが一番だと思います。そのために重視しているのが、営業担当者との情報共有と取引先訪問です。当店の法人営業はベテランの担当者が一名おり

した」

こうした不安を払拭してくれたのは、僚店の先輩支店長の存在だった。千葉銀行では営業エリアを複数のブロックに分けており、月に一度ブロック内の支店長が集まる会議が実施される。景山支店長はこの会議で僚店の支店長と積極的に情報交換を行い、支店運営やマネジメント面に関する疑問や悩みを相談。時には電話でアドバイスをももらうこともあったという。

支店概要



- 所在地 千葉県南房総市千倉町北朝東2798番地
- 開設日 昭和18年3月31日
- 支店状況(平成28年8月末) 預金量/314億7100万円 融資量/64億3800万円
- 職員数 行員12名、パート8名

まずは、景山支店長の営業推進面での活動について見ていこう。千倉支店が店舗を構えるのは、千葉県南部の南房総市千倉町。海

個人営業の経験を活かし 経営者との距離を縮める

耳慣れない言葉などがあればすぐに確認しています。支店長という立場だからと恥じることなく、何でも聞くことを心掛けています。また、法人営業の経験が少ない中で取引先に行くのは少し勇気がいりますが、実態把握のためには担当者同行し、取引先を積極的に訪問しています」

水浴場や漁港、花畑など豊富な観光資源を有し、春の花摘み、夏の海水浴シーズンには各地から観光客が集まるエリアだ。産業としては、観光業のほか漁業や水産加工業などが盛んであり、住民の高齢化に伴い、医療・介護事業者も増えている。千倉支店の取引先については水産加工業者の割合が高いという。「取引先のニーズを発掘するために意識していることは、経営者とのコミュニケーションを増やすことです。そこで、担当者が頻繁に訪問できない先に対しては私がフォローするなど、訪問の頻度を減らさないように工夫をしています。こうした活動は経営者に安心

感を持ってもらうことにつながります」

管理職となるまでは窓口担当としての経験が最も長かったという景山支店長。様々なお客様との面談で培った経験は経営者との関係構築においても活かされている。例えば経営者と話す際は、経営者が身構えないよう柔らかいトーンで話し、話題を引き出す工夫をしている。銀行の支店長という硬いイメージがあり、距離感を感じるといふ人も多い。しかし、景山支店長は気さくで親身な対応でこうした印象を払拭している。

話題については、経営者が話しやすいよう自社の事業に関する質問などから展開。水産加工業者であれば、「今年の水揚げはどうですか」「今年はどうな魚の仕入れが増えていますか」などと聞くと、気軽に答えてもらいやすい。

こうした会話の中で得られた情報は別の訪問先での会話にも役立っている。例えば、「最近の水揚げが減っていると聞いたんですが御社はどうですか」「今年はお豊漁だそうですね」等と声をか



景山富代

千葉銀行 千倉支店 支店長

お客様との会話を重視し 相談されやすい関係を構築

同行訪問により若手担当者の不安や苦手意識を払拭

かげやま とみよ ●昭和59年入行。平成18年に君津支店で内部役員、平成21年に湊支店、平成23年に千倉支店で副支店長、平成25年に和田支店長を経て、平成28年2月より現職。

「お客様のニーズを知るうえで大切なことは、お客様に話をしてもらいやすい関係を築くことです。これは、個人営業でも法人営業でも変わりません。そのために、お客様が身構えず自然に会話ができるような対応を心掛けています」

このように話すのは、今回ご紹介する千葉銀行・千倉支店の景山富代支店長だ。景山支店長は昭和59年に入行後、出納・預金等の内部業務や個人渉外を経験し、平成18年に君津支店で内部役員を担当。その後、平成21年に湊支店、平成23年に千倉支店で副支店長を歴任し、平成25年に和田支店で初めて支店長となった。

「支店長になるにあたって一番不安だったのは、人をまとめることでした。和田支店は個人取引に特化した店舗だったこともあり、業務面の不安はさほどありませんでした。しかし、支店として業務をスムーズに行うにも、営業成績をあげるにも、まずは人の管理ができていなければなりません。そうした支店運営が自分に務まるのかということに自信を持てずいま