

女性渉外担当者育成での 男性管理者の悩みは こう解決する



金指光伸

ここでは、女性渉外担当者の育成において男性管理者が抱えがちな七つの悩みを取り上げ、その対応のポイントを解説する。

女性担当は初めてなので お客様の反応が不安……

1



そもそも、女性が担当することに對するお客様の反応を不安に思うのだろうか。

一つは、今までずっと男性が担当しており、女性の担当者が初めての場合だ。中小企業の経営者には60歳以上の人が多く、この世代の傾向として、女性が担当者となることに抵抗を感じる人がいることは事実である。

この対策として、まずは男性管理者が同行訪問すること。そして、女性の活躍推進が世の中で求められている今、自行庫でも女性渉外を登用する方針であることを丁寧に説明することだ。

現代社会において、女性だからという理由で担当者にアレルギーを示すことは許されなくなりつつある。経営者も、今の日本で女性活躍推進法が施行され、多様な人材の能力や考えを取り入れる「ダ

イバーシティ&インクルージョン」の重要性は認識しているはずだ。総論では理解しているのだから、同行訪問でしっかりと説明すれば理解してもらえるだろう。

支店のフォローを約束する

不安になる二つ目の理由は、従来の担当者比べて活動の質が落ちないかという懸念だろう。特に法人の場合、女性担当者は預かり資産営業の経験はあっても、法人分野の経験が浅いことが多い。

そこで、お客様に対し、初めて渉外になる男性担当者と同様、早急に知識とスキルを身につけさせることと、上司・先輩が全面的にフォローして従来同様の対応水準を維持し、向上させることを約束する。これにより、次に女性担当者が一人で訪問したときにも、受け入れられやすくなるだろう。

お客様との話し方が あまりにも親し気で心配になる

2



まず、お客様に対しては社会人として最低限のマナーをわきまえた敬語で接するよう注意したい。しかし、中小企業の経営者が相手であれば、やはり距離を縮めることも必要となる。

預かり資産担当者だった頃は、シルバー層のお客様等にフランクな言葉遣いをしていたケースも多い。おそらく、担当者は無防備・無自覚で、過度に親し気な話し方が自らを危険にさらす可能性があるとは感じていない。

そこで過度に親し気に会話をすることで生じる可能性のあるリスクを説明し、理解を求める。ため口になっていけば、しっかりと敬語を使うこと。自分のプライベートを話題にすることにも、歯止めが必要だ。

お客様と親しく話せるのは良いことだが、関係が深まるにつれ、食事や飲み会に誘われ、そこで間違いが起きるリスクもある。行職員の不正、不祥事につながる可能性もある。したがって、早い段階

で注意喚起することが必要だ。定期的に同行訪問する

社長と仲がいいのはいいけど、一定の距離を置かないとだめだよ。敬語を使うようにね。

過度に親しくなるとプライベートで食事や飲み会に誘われることだってあるんだよ。もしそういうことがあったら必ず報告してね。

▼このように対応しよう！

