



ケース3
お客様と約束していた
訪問日時には
間に合わず
遅刻してしまう

取引先訪問前

信 用を第一とする金融機関
関係は最大の財産です。その信
頼関係を構成する要素には、
様々なものがあります。
財務内容等の健全性、提供す
る商品の内容や品揃え、行職員
の資質、金融機関のイメージ、
窓口での接客態度や待ち時間
等、お客様の状況や取引目的等
に応じて各要素のウエイトは異
なりますが、何といたっても「約
束を守ること」が信頼関係構築
の基本であり、お客様と約束し
た日時に訪問することは渉外活

動の1丁目1番地でしょう。
それにもかかわらず、約束の
日時に遅れて訪問したのでは渉
外担当者失格といわざるを得ま
せん。なかなか顔を見せない渉
外担当者を持つお客様の気持ち
を考えてみましょう。
「自分が日時を間違えたのだろ
うか」「交通事故など渉外担当
者の身に何か起きたのではない
か」等、いろいろな思いを巡ら
して気を揉んでしまうのです。
約束を守れないことは、お客様
との取引目的を達せられないだ
けでなく、気を揉ませた代償と

して信頼関係も崩してしまうの
です。
電話をかけ意向を確認
万一、約束した訪問日時に間
に合いそうにない場合には、必
ず電話で事情を説明したうえ
で、少し遅れてもこのまま訪問
するか、あるいは後日に変更す
るかお客様の意向を確認するべ
きです。急を要する場合には、
ほかの担当者に代わって訪問し
てもらおうよう手配しましょう。
また、約束の時刻に間に合わ
せようと焦るあまり、信号機や
周囲の交通事情に対する注意が
不足して交通事故を引き起こす
ことも懸念されます。
このような事態の発生を避け
るためにも、まずは電話をかけ
るようにしましょう。これだけ
でお客様は余計な気遣いをしな
くて済みますし、時間をいたず
らに浪費しなくて済むだけでな
く、担当者の気持ちにも自然に
余裕が生まれ、結果としてお客
様との信頼関係にも悪影響が及
ばずに済むのです。

**取引先に対して
担当者以外の者は
1年以上訪問
していない**
ケース1



取引先訪問前

取 引先は「①担当者管理
先」「②役員者管理先」
「③支店長管理先」「④担当者と
役員者の重層管理先」の4種類
に分かれます。
「①担当者管理先」であつて
も、本ケースのように1年以上
担当者しか訪問していない先
は、その間は、担当者しかその
取引先の実態などを知らないとい
うこととなります。担当者が
不正を行つていたり、取引先に
ついて虚偽の報告をしたりして
いても、他の行職員や役員者には
分からないのです。
したがって不正を防止する観

点から、ほかの担当者の突然の
訪問や、役員者との同行訪問を
4半期に1回、あるいは最低で
も半年に1回は実施する必要が
あります。
経営者が不満に思うことも
一方で、④のように従来から
担当者と役員者が一緒に、ある
いは各々が単独で訪問を続けて
きた場合で、担当者以外にだれ
も訪問しなくなると、取引先は
金融機関における自社の位置づ
けが下がって軽く見られている
と誤解し、不信感を持つおそれ
があります。
経営者の不満に競合他行の担
当者が気づき、その隙に乗じて
役員者を帯同した強力な営業活
動を展開されれば、取引シエ
アを奪われるかもしれませぬ。
担当者以外の訪問は不正防
止、取引拡大という観点からと
ても重要なのです。

ポイント
担当者による不正を防
止するため、ほかの行
職員も定期的に訪問を
経営者が不満に思うことも

**渉外用のカバンに
防犯ブザーを
きちんと取り
付けていない**
ケース2



取引先訪問前

外担当者は「渉外カバ
ン」と呼ばれる大型の黒
カバンを持って活動していま
すが、渉外カバンには現金、通
帳・証書、各種契約書等の現物
はもちろん、取引先の個人情報
に関する資料、決算書等の機密
書類が入っています。重要書類
満載の渉外カバンを持ち歩いて
いるわけですから、防犯上は極
めて物騒な状態です。
各金融機関ではバイクの荷物
カゴを防犯ネットで覆う、渉外
カバンに防犯ブザーを取り付け
るなどの犯罪防止策を制定して
組織的対策を講じています。に

ポイント
重要物を持つているこ
とを自覚し、自行庫の
防犯手段を守る

もかわらず、定められた手続
きを担当者が遵守していないの
では犯罪を防げません。
鳴るかどうかも点検する
渉外担当者は単に現金を携帯
しているだけではなく、取引先
の大切な資料や情報を持ち歩い
ているという意識を持つことが
重要です。万一犯罪に遭遇した
場合を想定してみましょう。現
金は金融機関が補償すれば補て
んできますが、流出した取引先
の機密情報等については対応が
不可能です。
犯罪に遭わないように渉外活
動中は常に緊張感を持つことも
に、引ったくり等の被害に遭つ
た場合でも周囲に助けを求めら
れるよう、カバンに防犯ブザー
を取り付ける、防犯ブザーが鳴
るかどうかが定期的に点検するな
ど、防犯手順の励行が重要で
す。