

## フロントランナー 地域金融

## 経験知を共有、営業は攻めの姿勢

営業担当者には経験から得られた知識やスキルがある。城南信用金庫では「経験知」や「暗黙知」をマニュアル化して全店で共有している。神田支店（東京都千代田区）の支店長、松井慶彦氏は業務部時代にマニュアル作りを担当。「成功事例には必ず共通点がある。それを文章化し、各支店の担当者に教えたり教えられたりしながら、マニュアルを進化させていった」という。神田支店でも、成功の要因を共有するようにしている。支店長らによる同行訪問も有効な伝承方法の一つだ。担当者

同士の同行も実施し、良い部分を学び合うようにしている。「いろいろなタイプの人と同行することで学べることは多い。失敗を見せることも大事だ」同行訪問から帰ってきたら、担当者自身から報告させ、次に案件の方向性を尋ねて、その理由を質問する。担当者にしっかり考えさせた上で、松井氏が今後の方針を判断していく。「攻めの姿勢で営業活動を行ってほしい」と考える松井氏。積極的に動いた結果の失敗であ

城南信用金庫神田支店 支店長 松井慶彦氏（下）

れば叱ることはないという。また、情報が上がってきた際にはその場で早めに判断していく。「融資できないという判断ができないと、いつまでも『見込み』案件として追いかけて、営業活動の妨げになってしまう」城南信金は「金融機関の枠を超えたお客さま応援企業」を目指しており、松井氏も顧客の困り事の解決に取り組むよう担当者を指導している。中には困り事の解決に半年以上かけたことで大きな信頼を得られ、

融資を獲得した担当者もいるという。「お客さまの話をよく聞き、できる支援は何かを考えて行動することが信頼関係につながる。そうすれば、こちらから融資を提案しなくても相手先の社長から話を持ってきてくれる」きめ細かな指導で、神田支店の担当者がどう羽ばたいていくのか。今後の活躍が楽しみだ。一月～水曜掲載

（編集協力） **近イロ-ルズ**



まつい・よしひこ 1995年城南信用金庫に入庫。日吉下田支店長、業務部などを経て2014年3月から現職。43歳。モットーは「精神一到何事か成らざらん」。

kindai-sales.co.jp