

2016年11月29日（火）

フジサンケイビジネスアイ

## フロントランナー 地域金融

担当者とともにお客様の課題を見いだし、その解決に尽力する城南信用金庫大井支店の加藤丈晴・お客様応援課長＝写真＝だが、大井支店の場合、同行訪問の重要性は他店よりも高い。同支店には独自の制度があり、専門的な案件に取り組む機会が多いからだ。

独自の取り組みとは「城南は、そこまでやるか案件ポイント制度」と呼ばれるもの。支店長の発案で、お客様の抱える課題・悩みが解決困難であればあるほど、それを発掘した担当

## 難問解決した担当者に高ポイント

城南信用金庫大井支店の加藤丈晴・お客様応援課長②

者に高いポイントを与えるという制度だ。融資額・開拓件数などの数値目標を各担当者へ与えるだけでなく、3人1組の班体制でお客さまの課題の発掘・解決に当たらせている。

従来ならお客様に相談されても「これは無理だ」と諦めていたような案件でも、3人で考えれば知恵が出てくる。この制度の下、難しい案件を手がけることで、金利競争とは一線を画した融資提案を実現している。

ただ、同制度の下では一筋縄では解決しない案件が数多く舞い込みやすい。そのため、加藤さんによる担当者のサポートは欠かせないものとなっている。

加藤さんが大きく貢献した具体例の一つに、債務整理による融資推進の取り組みがある。そのお客様は、担当者が新規開拓で訪問した際に相談を受けた地主だ。

相談の内容は「事業に失敗し負債を抱えたため、不動産を売

却して返済してきた。結局、自宅兼貨物件だけが残ったが、債務返済と税金負担が重かった。親族借り入れでしのいできたがその支援も打ち切られ、税金の滞納が発生。品川区と国税局、さらには親族からも差し押さえを受けてしまった」というもの。

この話を聞いた段階で「支援は無理だ」と判断してもおかしくない。だが、相談を受けた担当者は支店に持ち帰って協議。

まずは負債がどれだけあるかを精査する運びとなった。

(編集協力) **近畿エーラックス**

kindai-sales.co.jp

