

今月の 読書 Book

経営者の信頼を勝ち得るために

変化の時代における銀行員のコミュニケーション術

澁谷 耕一 著



金融財政事情研究会

1,800円

て、果たして金融機関は、企業経営者とのコミュニケーションがうまくいっているのだろうか。

本書は、まさにこのコミュニケーションの部分に焦点を当て、筆者自身の経験を具体的な例として挙げながら、法人営業（開拓）でのコミュニケーションスキル、姿勢等を説得力ある説明で整理している。

ある調査によると、銀行員が毎週企業を訪問しているにもかかわらず、企業経営者は銀行員に対して、もっと自社の事業内容をよく知ってほしい、情報提供をしてほしい、相談相手にな

周知のように、金融庁は新アクションプログラムの中で地域金融機関に、「目利き」能力向上のための人材育成の取り組みを要請している。しかし、目利き能力をつける以前の問題とし

ってほしいと思つておられる結果が出ています。これを筆者は、銀行員と企業経営者との間にはギャップがあり、それはコミュニケーションがうまくいっていないからであるといっている。では、そのギャップを埋めるためのコミュニケーション能力を身につけるにはどうしたらいいのだろうか。面談時のテクニ

ックを磨くことはもちろんだが、まず、企業経営者が何を考えているのかを知ることが大事である。そのためには、とにかく相手の話をよく聞くこと、また、銀行員自身が洞察力を磨き、経営者の本音を見抜くことも必要となる。

この洞察力を磨くことにより、「創造性」や「先見性」も養える。そのような力が身についてくれば、付加価値サービスとして、企業経営者に問題解決のヒントを出すことも可能となり、これが銀行員としての優れたコミュニケーション能力につ

ながつてくるのである。本書を通じて、自分自身の目を高く持ち、強みを生かした法人営業ができることが、いかに大切かが実感できる。かつて銀行員だった筆者は、今はコンサルタント会社を営んでいる。この会社は、「メインバンクの支店長のような役割を果たしたい」という自身の思いもあり、「企業のよき相談相手となる」べく、「お金を貸さずに知恵を貸す」銀行をめざしている。

地域金融機関は、目利き能力の向上や、課題解決型の営業力をつけることを一つの目標として掲げている。筆者の現在の立場と、地域金融機関のめざす姿とは、ある意味一致している。このような視点から本書を読んでいけば、より理解に深みが出るだろう。

* * (一)