

顧客の課題解決を深化



―2020年の経済の見通しは。

「米中貿易摩擦で中国や東南アジアの景気減速の影響があるものの、設備投資は引き続き好調だ。7月の東京五輪まではこの勢いが続くとみている。ただ米中関係や中東問題などの影響もあり、企業にとって先行きの不安は残る。設備投資の目的も生産量拡大ではなく、効率化や省人化に変化している」

―20年の経営方針は。

「営業部門は『Face to Face (フェーストゥーフェース)』で面談率を上げ、顧客の課題を解決するという方針に変わ

岐阜信用金庫 住田裕綱理事長



営業力強化へ意識改革 店舗運営在り方見直し

りはない。職員の意識は徐々に改善しているが、顧客との面談率は期待値ほど上がっていない。もっと取り組みを深化させなければいけない」

―営業力強化に向けた対策は。

「顧客も店舗やエリアに

よってさまざま。それこそ支店長の腕の見せどころであり、マネジメント力のある支店長は着実に結果を出している。支店長の意識改革も含め、部長や役員クラスが支店長を研修することにも試行的に取り組んでいる」

―超低金利で金融機関は

手数料収入など新たなビジネスを模索している。

「フィードバック自体が金融機関にとって正しいかどうかは悩ましい。ただ企業の合併・買収(M&A)のニーズは出ている。成約に至る件数は少ないものの

―店舗統合の方針は。

「今年は支店数を減らすことも増やすことも考えていない。ただ店舗の建て替えの際は、小ぶりの店舗に変えている。店舗運営の在り方は、既存店も含めて見直しをしないとけない。

例えば職員が20人いた店舗を15人にすることはあり得る。店舗形態も変化していかないとけない」

―地方の金融再編の動きが加速している。

「現段階ではまったく考えていない。まずは自分のところで見直すことが多い。どの金融機関も同じだが、経費の節減につながることは拍車をかけてやっているとけないといけない。筋肉質の組織づくり、店舗づくりをする一年にしたい」