

## 銀行員を座らせる位置に気を配れ

### ● 面談場所の環境次第で、滞在時間が変わる!?

銀行員が、融資の交渉で顧客の会社に訪問する時には、当然ながらじっくり座って話をするようになります。私は、かつて中小企業の町として知られる大阪府東大阪市が営業担当地域だったことがあります。その時には、先方の会社には応接室どころか椅子すらもなく、工場内での立ち話で融資の込み入った話をすることも日常茶飯事でした。時には部屋に椅子が1脚しかなく、そこに経営者が座り、私が立って話をすることもありました。

別に立派な応接セットは必要ありませんが、融資の交渉の際には、ゆっくり話ができるスペースを用意しましょう。「銀行員である私は偉いから座らせろ!」というわけではありませんが絶対的に損なのです。なぜなら、会社内のスペースに来客用の椅子がないことは、めつたに取引先が来ないヒマな会社と思われるかもしれません。そし

て何よりも、立ち話を続けなければならない銀行員が疲れてしまい、早く話を切り上げようとしてしまうことにもなるのです。

そうになると、経営者の事業に対する熱意や融資の必要性という肝心なことが伝わらない可能性もあるのです。

これ以外にも、機械の音がうるさすぎて話が聞き取れないこともありました。もちろん、日常の業務を優先するのはいいのですが、少し作業を止めるとか、もしくは、休憩時や作業終了後の時間にアポイントを入れるという工夫も必要かと思われれます。

### ● 座る位置が変わると、いろいろなものが見えてくる

融資の相談では、話し合いが最低でも30分、長ければ1時間程度に及ぶことも珍しくはありません。にもかかわらず、夏場でクーラーが効いていなくて暑いとか、逆に、冷えすぎて寒いということが多々あります。

たまには顧客の席に座ってみるのもいいでしょう。そうして周りを見渡すと、意外と気付いていないことに気付かされることがあります。

たとえば、クーラーの風が顧客に直撃するとか、西日が真正面から差し込んでまぶしすぎるとか、逆に西日が背中にあたって熱いとか、座る位置次第で話に集中できない環境を作り出していないかを確認しておくことも必要です。

あと、顧客の席からは社内のいろんなものが見えます。机や棚の整理状況の他、従業員がバタバタと動く様子を見て、業務に無駄がないのかなど、いろんな意味で社内内のさまざまなものが見えてしまうのです。

繰り返しますが、別にキレイで立派な応接セットのある会社である必要はありません。要は社内が整理整頓されていて、業務に無駄がない会社かどうか、話がゆっくりできる状況か、こういったことも審査の対象となっているのです。

### ● 早く帰りたいと思わせないことが必要

融資の交渉となれば、どちらかといえば楽しい雰囲気であるよりも、重い苦しい空気の流れる中で行われることのほうが多いはずです。ましてや、昨今の経済状況の中での融資の交渉となれば、なおさら雰囲気は重いことでしょう。

それでも、銀行員は融資を実行につなげようと、足を運んでくるのです。その銀行員が、「落ち着かないから早く帰ろう」という心理になってしまう会社というのはどうかと思います。というか、もったいないです。

別に、銀行員を迎え入れるために会社をきれいに掃除しておけ、といっているわけではありません。銀行員も会社を訪問してくる客の一人であることは間違いないわけですから、その客がゆつくりと話をできる環境というものは作っておくべきでしょう。

私自身、音がうるさい、クーラーの風が直撃していた、こういったことで話の内容をよく覚えていなかったことが多々ありました。これで不利益を被るのは経営者自身です。くれぐれもご注意ください。

### POINT

最低でも、相手を座らせ、じっくり話ができるスペースを確保する。  
たまに銀行員側の席に座ると会社のボロが見えることも。