

大きな変革の時を迎える貸金業業界

～カウンセリング手法の採用で顧客の債務支援を円滑に～

当社も加盟している日本貸金業協会では「生活再建支援カウンセリング」という、債務問題の再発防止を目的とした相談対応を行っている。これは他の金融業界に先行した独自の取り組みであり、消費者団体からも評価されている。かつては約171万人と言われた多重債務者数も平成29年3月末時点では約9万人にまで減少した。これは貸金業界全体が「顧客本位の業務運営」に変化したことの結果といえる。この成果を実現させた理由のひとつに「カウンセリング的手法を用いた顧客対応」がある。

顧客（債務者）から受ける主な相談内容として返済遅延に関するものも少なくないが、従来の交渉担当者の手法は「威圧的な態度」であったり、「マニュアル的な対応」であることが多く、そのような業者（債権者）の対応が苦情に発展してしまうこともある。債権者としてはもちろん「返済してもらいたい」という立場からの対応なのだが、債務者の方も実はほとんどが「借りたいものは返したい」と

思っているのが本音であり、つまりお互いに共通した目的を持っているのに、気持ちの面ですれ違いが生じているために交渉が難航し、結果としてはそれが「顧客離れ」に繋がってしまう原因ともなっている。顧客の心情に深いところで共感し、顧客の抱える悩みや課題を一緒に理解していく姿勢を示すことで、業者からの一方的な提案ではない、自分自身で考えた解決案を提示してもらえるようになる。顧客が心に抱えている「不安」を「安心」に変える、これがカウンセリング的手法を用いた顧客アプローチの最終目標だ。このような手法を業務に応用している業者はおそらくそれ程多くはないが、私のいる下関店では督促業務に限らず、交渉の生ずるあらゆる局面でこのアプローチ方法を意識して実践するように心がけているし、また実際に効果も出てきている。貸金業務にカウンセリング的手法を用いるということは、従来であれば思いもつかないものであった。しかし貸金業界が大きな変革の時を

迎えている中、これまでに無い斬新な発想で顧客サービスを考える時が来ているのではないだろうか。

日本ファイナンス有限会社
下関店 店長
松原 剛
AFP(日本FP協会認定)
TEL083-234-3544

<http://nihon-finance.com>

借金で苦しむ人への的確なアドバイスで定評がある、消費者金融のプロフェッショナル。弁護士の人脈、債務カウンセリング、真摯に相談に乗る姿勢が認められ、感謝の声が多数寄せられている。ラジオなどのメディア出演を通して、借財に対する正しい認識を広めている。

