

بانکداری آینده؛ شعب بدون تحویلدار

برگردان: زینت مقدس نیت - واحد ارزی مشهد

منبع: com.rand B Financial

طبق تحقیقات انجام شده در حالی که مشتریان بانک اظهار می‌کنند برای شعب بانک خود ارزش قائلند اما تقریباً نیمی از آنها کمتر از ۵ بار در سال به شعبه مراجعه می‌کنند. ۵۸ درصد از مشتریان نیز گفته‌اند که به جای پرداخت هزینه‌های بیشتر ترجیح می‌دهند شعبات محلی تعطیل شوند. مطالعه جدید بر روی بیش از ۱۴۰۰ مشتری توسط شرکت تحقیقاتی چادویک مارتین بیلی نشان می‌دهد زمانی که مشتریان بانک مجبور به انتخاب باشند، ترجیح می‌دهند با طی مسافت بیشتر به شعبه دیگری مراجعه کنند تا اینکه متحمل افزایش هزینه‌ها یا کاهش خدمات شوند. هر چند این طرز تفکر زمانی به عنوان اساس دسترسی راحت به بانک تلقی می‌شد اما مشتریان اظهار کرده‌اند نزدیکی به بانکی با خدمات کامل اولین چیزی است که مایلند از آن صرف نظر کنند.

البته آنان بیان می‌کنند وجود شعب در مجاورت محل کار یا زندگی برای آنها مهم است، هر چند که به ندرت به یکی از آنها مراجعه کنند. ۴۵ درصد از مشتریان بانک کمتر از ۵ بار به شعب بانک خود مراجعه می‌کنند.

مشتریان می‌گویند شعبه‌ای با خدمات کامل در نزدیکی محل کار یا زندگی آنها ارزشمند است اما رفتار بانکی مشتریان چیز دیگری می‌گوید. گزینه‌های بانکداری آنلاین و موبایل بانک به معنی مراجعات کمتر مشتریان به شعب است. با توجه به دفعات کم مراجعه و همچنین تمایل مشتریان برای صرف نظر کردن سریع از شعب خود در صورت ناگزیری از انتخاب، نزدیکی به شعبه نسبت به گذشته از اهمیت کمتری برخوردار است.

گزینه‌های بدون تحویلدار به ویژه خدمات موبایل بانک و آنلاین، ضرورت مراجعه به شعبه را کاهش داده است. ۶۷ درصد از مشتریان بانک اظهار کرده‌اند وجود شعبه فیزیکی در نزدیکی آنها بسیار مهم است اما حتی ۴۵ درصد از این مشتریان کمتر از ۵ بار در سال به شعبه مراجعه می‌کنند.

«مطلوبیت» در زمینه دسترسی به شعبه تقریباً وسیع است. مشتریان بانک تا شعاع ۱۰ مایلی (۱۶ کیلومتری) شعب بانکی خود اظهار می‌کنند بیشترین رضایتمندی آنها از دسترسی راحت به شعبه است.

از دیدگاه مشتریان، شعب بدون تحویلدار (شعبی که متخصصین فروش برای پاسخگویی به سئوالاتی در زمینه خدمات و محصولات به علاوه خدمات اتوماتیک در دسترس هستند) در مقایسه با تعطیلی کامل شعبه محلی کشش کمتری دارند. چنین یافته‌هایی بر خلاف انتظار حاکی از این است که مفهوم فوق ایجاب می‌کند تا بانکها، مزایای شعبه بدون تحویلدار را کاملاً شرح دهند.

جیم گارینی، مدیر عامل شرکت خدمات مالی چادویک مارتین بیلی معتقد است این یافته‌ها آشکار می‌کنند که برخی از جنبه‌های روابط بانکداری که زمانی آنها را مهم تلقی می‌کردیم، در حال تغییر است. بانکها باید جایگزین‌هایی را برای شعب با خدمات کامل فراهم کرده و هزینه‌های تراکنش را بدون کاستن از فروش محصولات کم کرده و هم‌زمان از طریق پیام‌رسانی و اطلاع‌رسانی به مشتریان آموزش دهند که این تغییرات چه تأثیری بر خدمات و رفتار دارند.