

چرا مشتریان به بانکداری شعبه ای معتاد هستند؟

*منبع: financialbrand.com

تحقیق ملی گروه MRS آنچه را که مشتریان درباره شعب می‌اندیشند و اینکه چرا هنوز کانال‌های واقعی (بانک‌هایی که الکترونیکی نیستند و از گل و خشت ساخته شده‌اند و حضور واقعی دارند) مناسب هستند، را آشکار می‌کند.

بحث‌های زیادی درباره آینده بانکداری شعبه‌ای وجود دارد، در شرایطی که کاهش امور بانکی و افزایش انتخاب کانال‌های الکترونیکی بسیاری از مکان‌های واقعی را در معرض خطر و خاتمه یافتن قرار می‌دهد، اگر شعب از بین بروند این مساله چه تاثیری بر مشتریان معمول خود خواهد داشت؟ چیزی بیش از آنچه شما ممکن است تصور کنید.

براساس مطالعه بانکداری ملی گروه MRS، مشتریان نه تنها این ایده شعب را دوست دارند بلکه آنها به استفاده از آن ادامه می‌دهند. در یک نظرسنجی آنلاین از بیش از ۱۳۰۰ مشتری بانکی در سراسر کشور، ۷۰ درصد پاسخگویان اظهار کردند که طی دو هفته اخیر برای انجام امور بانکی خود از یک شعبه استفاده کرده‌اند.

مساله سهولت

تنها ۲۵ درصد مشتریان شعبه‌ای را به عنوان کانال ترجیحی خود انتخاب می‌کنند. با این حال حتی افرادی که می‌گویند ترجیح می‌دهند امور بانکی خود را از طریق خدمات الکترونیکی (آنلاین، موبایل یا خودپرداز) انجام دهند از شعب به عنوان یک پایگاه دایمی استفاده می‌کنند. بیش از ۶۰ درصد از افرادی که سایر کانال‌ها را ترجیح می‌دهند در واقع طی دو هفته اخیر امور بانکی را در یک شعبه انجام داده‌اند. زمانی که از آنها پرسیده شد که چرا شعبه را در مقابل سایر کانال‌ها در آخرین بازدید انتخاب کرده‌اند، ۴۳ درصد گفتند که چون این راه سریع‌ترین و آسان‌ترین روش برای تکمیل کار آنها بوده است. شرکت‌کنندگان نظرسنجی نشان دادند که اغلب از شعبه برای سپرده‌گذاری یا برداشت موجودی استفاده می‌کنند زیرا آنها یا نمی‌توانند یا راه‌های دیگر را انجام نمی‌دهند.

«من مقدار زیادی پول نقد بیشتر از آنچه می‌توانستم از دستگاه خودپرداز برداشت کنم باید از حساب برمی‌داشتم.»

«مقدار زیادی پول برای سپرده‌گذاری داشتم و زمانی که یک فرد حقیقی این پول را وارد حساب من می‌کند بیش از زمانی که از گزینه سپرده‌گذاری پول در دستگاه خودپرداز استفاده می‌کنم، احساس راحتی و اطمینان می‌کنم.»

«شعبه در مسیر خانه‌ام بود و چک‌هایی داشتم که باید به حساب می‌گذاشتم. من با سپرده‌گذاری چک از طریق انتقال تلفنی آشنایی چندانی ندارم.»

برای به حساب گذاشتن چک حقوق دخترم در همان بانکی که ما هر دو حساب بانکی داشتیم، مدت زمان زیادی را در انتظار نماندیم و چنانچه تا ساعت سه بعدازظهر آن را به حساب بگذاریم به سرعت موجودی را دریافت می‌کنیم. استفاده از خودپرداز دریافت وجه نقد را یک یا دو روز به تاخیر خواهند انداخت.»

سهولت فیزیکی کلید اصلی بود، ۲۰ درصد نظرسنجی‌ها نشان می‌دهد که شعبه به خانه مشتریان یا محل کار یا جایی که آنها در زمان نیاز به آن احتیاج داشتند، نزدیک بود. علاوه بر این، گاهی اوقات آسان‌تر است که مساله بانکی را با ارتباط حضوری و رودررو حل کنیم. شش درصد افراد معتقد بودند که آنها در زمینه امور بانکی نیاز مبرمی به صحبت کردن با یک شخص حقیقی داشتند. «گاهی اوقات ارتباط برقرار کردن با یک انسان برای بعضی مسایل بانکی راحت‌تر از یک برنامه است.»

«من در امور بانکی مشکلی داشتم که می‌خواستم توسط شخص حقیقی به آن رسیدگی شود.»

خدمات شخصی

از شرکت کنندگان در نظرسنجی خواسته شد آنچه را که باعث می شود هر کانال بهتر از دیگری باشد را توضیح دهند. جای تعجب ندارد که مشترک ترین پاسخ ها به سوال «بانکداری شعبه ای در مقایسه با سایر راه های در دسترس برای ارتباط با بانک شما، چه مزیتی دارد؟» پاسخ ۳۵ درصد افراد روی خدمات شخصی متمرکز بود. سریع و آسان تر بودن از سوی ۳۳ درصد ذکر شد در حالی که ۱۳ درصد گفتند که شعبه بهترین گزینه برای زمانی است که شما لازم است با یک شخص در مورد مشکلات بانکی صحبت کنید.

«من ارتباط انسانی را دوست دارم (نه با کامپیوتر) و زمانی که پول واقعی در میان باشد ترجیح می دهم با یک فرد در ارتباط باشم تا یک کامپیوتر.»

«شما با یک فرد صحبت می کنید، او را می بینید، می توانید ببینید که پول شما در مکان درستی قرار گرفته است و جایی گم نمی شود.»

«عملاً یک رابطه تجاری با یک شخص دارید.»

«ارتباط فردی، آنچه به ندرت مورد نیاز است اما گهگاه اهمیت دارد.»

«توجه فردی را ترجیح می دهم و اگر سوالی داشته باشم، پرسیدن آن به جای سایر روش های بانکداری آسان تر است.»

گذشته از شباهت ارتباط شخصی در شعبه سرعت عمل و سهولت کاربرد عوامل موثری در تصمیمات مشتریان بانک ها در خصوص کاربرد کانالی هستند. هنگامی که از مشتریان پرسیده می شود که چرا به جای اینکه از شعبه برای جدیدترین امور بانکی خود استفاده کنند، یک گزینه متفاوت را انتخاب می کنند، بیش از ۴۰ درصد از اشخاصی که از بانکداری آنلاین یا بانکداری تلفن همراه استفاده کرده اند، گفتند که آنچه آنها نیاز داشتند انجام دهند از طریق این راه های الکترونیکی سریع تر و آسان تر بود.

«سریع تر: نیازی به رانندگی نیست. ارزان تر: پول بنزین نمی پردازید. غیر معاشرتی: من نیازی به صحبت با هیچ کسی ندارم. سهولت: من فقط می توانم آنچه را که می خواهم انجام دهم در زمانی که مایلم انجام دهم.»

«من به شعب مراجعه نمی کنم مگر اینکه لازم باشد. هیچ نکته منفی واقعی در مورد یک شعبه وجود ندارد اما برای ۹۹ درصد نیازهای من غیر ضروری است.»

«مانده حساب را از خانه چک کنید، صورتحساب ها را بپردازید، پول را انتقال دهید، مجبور نیستید که با برخی از افرادی که به تازگی فارغ التحصیل شده اند و اطلاعات چندانی ندارند صحبت کنید.»

هر آنچه مطابق احتیاجات من باشد

در اصل مردم راه هایی را انتخاب می کنند که به آنها اجازه دهد نیازهای مالی خاص خود را سریع تر و آسان تر تا جایی که ممکن است برطرف کنند. گاهی اوقات ممکن است رسیدگی به امور بانکی آنلاین یا از طریق تلفن همراه باشد، گاهی اوقات ممکن است که مشتری نیازمند یک مکالمه رودررو در شعبه باشد زیرا هنوز سایر مشکلات بانکی از طریق تماس تلفنی قابل حل است.

در شرایطی که برخی ویژگی های کانال ذاتی هستند، برخی دیگر می توانند با ادغام شدن قدرت سایر کانال ها افزایش یابند. برای مثال، مشارکت در گفت و گوی کوتاه زنده (چت) در وبسایت شما تماس های فردی را ارتقا می دهد و پاسخ های فوری به سوالات یا مشکلات تامین می شود. گزینه ارتباط با یک «شخص حقیقی» می تواند ارتباط مشتریان را با فناوری تسهیل کند. یک گام جلوتر از این، بانکداری ویدیویی خدمات رودرروی مجازی را ایجاد کرده است و به شما امکان ارتباط با اعضا/مشتریان در مکان های بیشتری را بدون نیاز به سرمایه گذاری در یک شعبه سنتی می دهد. از سوی دیگر پیشرفت تکنولوژی، تغییرات عملیاتی و بهبود بخشیدن آموزش در یک شعبه سنتی می تواند تعامل و آگاهی مشتریان و تلاش های مورد نیاز برای به سرانجام رسیدن امور بانکی را سرعت بخشد.

هنوز هم فضای فعالیت شعب وجود دارد

بدون در نظر گرفتن اینکه کدام کانال ها مورد علاقه مشتریان است، اموری وجود دارند که مشتریان برای انجام دادن آنها در شعب احساس راحتی بیشتری می کنند. در شرایطی که آشنایی با کانال های خودکار رو به افزایش است، چک کردن حساب سپرده از طریق تلفن همراه و

خودپردازهایی که ابعاد چندگانه‌ای از پول نقد را عرضه می‌کنند بیشتر در دسترس و قابل قبول‌تر خواهند شد با این وجود هنگامی که به بحث مبادله پول می‌پردازیم، مشتریان کمتری با کنار گذاشتن افراد از چرخه معاملات بانکی کاملاً موافق هستند.

همان‌طور که یکی از مشتریان ذکر کرده:

« شما نمی‌توانید تعامل خدمات متقابل مشتریان را شکست دهید.» و البته برخی از این فعل و انفعالات شخصی نمی‌تواند به سادگی از طریق کانال‌های دیگر تکرار شود.