

相信大家都有过去银行办业务的经历，排队也是银行网点最常见的现象，少则四五个多则几十人在排队，但是不论大厅里面的人再怎么多，银行办业务的窗口也难得多开一个。临近春节了，大家需要去银行办理的业务也逐渐多了起来，想必这段时间大家应该更有感触，那么为什么银行不多开几个窗口？是为了节省成本还是有一些其它的原因？

## 多个原因形成僵局

一方面是客户在呼喊，说银行办事效率低，做事慢吞吞的，看人多也不多开两个窗口，部分窗口永远挂着暂停服务的牌子，另一方面则是银行也确实没有实际解决问题，造成了这种到银行办业务长久排队的僵局。

1、出大于入，银行也没有多的人。以建行为例，据不完全统计，2017年建行总共招聘人数不到一万人，而2017年建行裁员数则达到了约3万人，还不算自己申请离职的员工，这中间就存在了2万人的缺口，在一个个暂停服务的窗口后面，可能就是对应着更多的裁员失业。

其他银行在数据上面可能与建行会不同，但是出大于入的趋势确实是现在银行间普遍存在的现象，估计在以后窗口会越来越少了。

2、二八定律。什么是二八定律？它又被称为关键少数法则、不重要多数法则，任何一组东西，重要的只占一小部分约20%，不重要的占大部分约80%，这个定律放在银行客户里面，也是一样的。银行普通客户所占的群体最多，但是在银行看来他们又不那么重要，只要服务好核心客户就好了，大家没有见过高端客户还需要排队的吧？毕竟这部分用户给银行带来的利益最大。

3、人工智能的发展。现在所有银行都有一种机器，它的职能类似于柜台，可以办理目前银行绝大部分业务，但是它也有一些弊端，对于初次使用或者年龄较大的朋友来说，独自操作显得比较困难，需要有人来指导，这样又涉及到人手问题了，银行不可能一台机器给配一个指导员，不配的话其实效率也没上去多少。

## 未来，银行柜台窗口会更少

大家有没有听说过鲶鱼效应？鱼商将鲶鱼放在长途运输的沙丁鱼群中，鲶鱼是肉食性鱼类，可以捕食沙丁鱼。沙丁鱼长途运输很容易因为缺氧窒息死去，这样品质就保障不了，鲶鱼放进去以后，沙丁鱼为了活命，只好不停的游啊游，最终沙丁鱼会被鲶鱼吃掉几条，但是剩下来的成活率却大大上升了。

如果说银行市场的鲶鱼效应，那么，马云可能就是这只鲶鱼，而银行不动不做改变

就会落伍被淘汰。所以，近几年随着互联网金融的发展，大家可以感受到银行也在积极求变。就拿银行网点来说，现在的柜台数量明显比以前少了，而且各位储户对银行柜台的依赖也少了。

柜台岗位的减少是技术进步的必然，说实话柜台这个岗位是没有技术含量的岗位，但是却有很多高学历的人才在从事这一行。在品存君看来，随着人工智能的不断深入和渗透，这些低技术含量的岗位被替代掉的可能性就越高，那银行业务办理窗口会越来越来少。

现在银行窗口少是普遍现象，银行应该想到，如何在减少窗口减低成本的同时照顾到客户的情绪，浪费客户过多时间显然是不合适的，不改变就会被吞没，真要等到那一天就晚了。